



Conditions générales (CG)

1 Champ d'application et validité

- 1.1 Les présentes Conditions générales (CG) sont applicables à tous les rapports juridiques entre le Client et upc cablecom.
- 1.2 Les documents contractuels peuvent comporter les éléments suivants:
 - Offre signée par les deux parties
 - Présentation des services, prix et conditions
 - Description de service
 - Définitions des niveaux de service et gestion de service
 - Conditions générales (CG) et Acceptable Use Policy (AUP)
- 1.3 Alors que les deux premiers documents doivent être signés par les deux parties, les éléments contractuels restants sont également valables sans signature. La dernière version valable des quatre derniers documents ci-avant est consultable à tout moment sur <https://mybusiness.upc-cablecom.ch>.
En cas de contradictions résultant de l'utilisation des différents éléments contractuels, leur validité s'appuie sur leur ordre d'énumération.
- 1.4 upc cablecom peut modifier les présentes CG ainsi que toute autre clause contractuelle moyennant une notification écrite 30 jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions. Les modifications contractuelles sont considérées comme acceptées dès lors que le client ne les conteste pas par écrit dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la notification. Si une adaptation des CG et/ou d'autres clauses contractuelles s'impose impérativement en raison d'une modification de la législation en vigueur, le Client n'est pas autorisé à s'opposer aux modifications qui sont apportées pour cette raison.
- 1.5 Si une modification nécessite le remplacement ou d'importantes adaptations de certains équipements, upc cablecom est tenue d'en informer le Client au préalable. Le remplacement ou l'adaptation des dispositifs concernés est à la charge du Client. Dans le cas d'une modification matérielle au préjudice du Client, ce dernier peut résilier le contrat par courrier recommandé à la fin de chaque mois, indépendamment de toute durée minimale convenue.
- 1.6 Les compléments et modifications apportés aux prestations de service se basent sur le chiffre 9 des présentes CG.

2 Offre

- 2.1 Dans la mesure où aucune autre disposition n'a été expressément convenue, les offres sont établies gratuitement.
- 2.2 Sauf disposition divergente figurant dans l'offre, upc cablecom demeure liée à l'offre proposée pour une durée de 30 jours à compter de sa date d'établissement.
- 2.3 Toutes commandes, acceptations et prises de livraison de services ainsi que tous compléments et modifications apportés à ces derniers requièrent la forme écrite. Le recours aux télécopies et aux courriers électroniques clairement identifiables compte tenu de leur expéditeur peut être assimilé à la forme écrite. Toutes déclarations ou conventions orales requièrent une confirmation écrite de l'autre partie.

3 Obligations de upc cablecom

- 3.1 Sauf disposition divergente, upc cablecom est responsable de la mise en place des installations nécessaires au bon fonctionnement du réseau et des services jusqu'au point de raccordement au réseau.
- 3.2 upc cablecom fait exécuter les travaux nécessaires par du personnel compétent ou par des tiers (sous-traitants) dûment qualifiés. Si le Client donne pour instruction à upc cablecom de coopérer avec un sous-traitant spécifique, seul le Client sera responsable en cas d'éventuelle prestation défectueuse du sous-traitant en question.
- 3.3 upc cablecom se réserve le droit d'adapter son réseau à tout moment et de mettre en œuvre les travaux d'entretien et de réparation considérés comme nécessaires. upc cablecom est par ailleurs tenu d'informer en temps voulu le Client de manière appropriée avant toute interruption de ses services suite à l'exécution de travaux d'adaptation, de réparation ou d'entretien. Les interruptions des services de nature imprévue ne sont pas concernées par cette obligation d'information. upc cablecom ne peut pas être tenue responsable des éventuelles conséquences des interruptions des services pendant les opérations d'adaptation du réseau.

4 Obligations du Client

- 4.1 Le Client s'engage, dans la mesure du nécessaire, à apporter son soutien à upc cablecom dans le cadre de l'installation du matériel requis pour la fourniture des services ainsi qu'à mettre à disposition les infrastructures indispensables à cet effet. Après notification préalable par upc cablecom, le Client est notamment tenu de veiller à se procurer toutes les autorisations nécessaires afin de permettre à upc cablecom l'accès aux locaux nécessaires à l'installation et à la mise en œuvre des services. Le Client informe les personnes mandatées par upc cablecom sur l'état des conduites et installations (exemples: gaz, électricité, eau) ainsi que sur d'autres facteurs de risque dans le cadre de l'exécution des travaux de raccordement au sein des locaux.
- 4.2 Le Client est tenu de veiller à ce que l'espace à disposition sur tous les sites au sein desquels upc cablecom doit procéder à des travaux d'installation pour la fourniture des services soit adapté et à ce que les capacités d'électricité soient suffisantes. Il incombe au Client de veiller au parfait état des conduits de câbles et systèmes de commande situés à l'intérieur des locaux mis à la disposition de upc cablecom pour la fourniture des services. Le Client est tenu de prendre à sa charge les coûts d'entretien et de réparation des installations en question et de supporter les coûts de réparation des câbles de raccordement en cas d'endommagement de ces derniers. upc cablecom se réserve par ailleurs le droit d'imposer des obligations au Client à cet égard. Si le Client ne satisfait pas à ses obligations de collaboration, upc cablecom ne pourra pas être tenue responsable de la perte de qualité des services fournis qui est susceptible d'en découler.
- 4.3 A l'intérieur des locaux, le Client est lui-même responsable du recours aux services mis à sa disposition ainsi que de l'utilisation de la ligne et des installations raccordées. Les installations raccordées au réseau de upc cablecom doivent satisfaire aux normes juridiques et techniques applicables et être suffisamment dimensionnées pour les besoins du Client.
- 4.4 Après injonction par upc cablecom, le Client est tenu d'engager toutes les mesures nécessaires à la résolution des dysfonctionnements du réseau ou des services dès lors que les dysfonctionnements en question sont imputables à des conditions de raccordement ou à des installations qui ne satisfont pas aux exigences fixées.



Conditions générales (CG)
Acceptable Use Policy (AUP)

4.5 Le Client s'engage à traiter avec tout le soin requis les équipements techniques qui sont la propriété de upc cablecom ou de ses fournisseurs ainsi qu'à respecter les instructions de upc cablecom. Les emplacements sur lesquels les équipements techniques sont installés doivent être suffisamment protégés, notamment contre les risques d'incendie, de vol, d'intempéries et de vandalisme.

Le Client est tenu d'informer immédiatement upc cablecom de tous dommages éventuels causés à la propriété de cette dernière et apporte son soutien à upc cablecom – dans la mesure du possible – dans l'identification de l'origine desdits dommages. S'il s'avère que les dommages en question n'ont pas été occasionnés par upc cablecom, upc cablecom se réserve le droit de facturer intégralement au Client les coûts subis.

4.6 En cas de déménagement imminent d'un site client, le Client est tenu d'informer upc cablecom au moins 10 semaines au préalable. Les frais de déménagement sont intégralement à la charge du Client.

4.7 Le Client assume l'entière responsabilité du contenu des informations (par exemple voix et données) transmises via le réseau de upc cablecom. A cet égard, il s'engage à décharger upc cablecom de toute responsabilité en cas d'éventuelles prétentions élevées par des tiers.

4.8 Le Client met en place les mesures qui s'imposent pour empêcher tout accès abusif à ses systèmes et toute utilisation illicite de ces derniers. Le Client est notamment tenu d'empêcher l'accès à ses systèmes via modem ou en dial-up et de n'entretenir aucune interface propre avec des réseaux de tiers à moins que cette possibilité d'accès à ses systèmes ait été préalablement approuvée par écrit par upc cablecom.

5 Propriété des équipements techniques, des logiciels et des éléments d'adressage

5.1 Sous réserve de toute autre disposition contractuelle, la totalité des équipements techniques demeurent la propriété de upc cablecom ou de ses fournisseurs, y compris les connexions.

5.2 Après la cessation des relations contractuelles, le Client est tenu de restituer immédiatement les équipements dont upc cablecom ou les fournisseurs de ce dernier ont la propriété ou d'assurer que upc cablecom peut récupérer ou démonter sans délais les équipements en question. upc cablecom ne peut par ailleurs être tenue responsable des coûts de remise en état des locaux susceptibles d'être occasionnés en relation avec la mise en place ou le démontage desdits équipements dans des conditions normales.

5.3 Les logiciels demeurent la propriété intégrale de upc cablecom et de ses fournisseurs. upc cablecom octroie au Client un droit non exclusif et non transmissible d'utilisation des logiciels.

5.4 Les adresses IP (notamment les «Provider Aggregated IP Adresses») ainsi que les autres éléments d'adressage demeurent la propriété de upc cablecom.

5.5 En cas de violation de droits de propriété de upc cablecom, le Client est tenu responsable de tous les dommages susceptibles d'en découler.

6 Facturation, limites de crédit, paiements

6.1 Les paiements dont le Client doit s'acquitter sont fonction des services auxquels il a recours.

Les montants ponctuels et récurrents sont habituellement fixés dans l'offre ou dans le document contractuel «Présentation des services, prix et conditions».

6.2 Les tarifs des connexions figurent dans la liste de prix correspondante et sont calculés sur la base des données établies par le système de facturation de upc cablecom. Cette liste constitue la seule preuve que des connexions ont été établies via le raccordement du Client.

6.3 Toute réclamation relative aux factures doit être formulée par écrit dans un délai de 15 jours à compter de la date de facturation (le cachet de la poste faisant foi). La réclamation doit être dûment justifiée, notamment pour ce qui est de ses motifs et de son étendue. Une réclamation ne libère pas le Client de son obligation de s'acquitter des montants correspondants dans les délais prévus. Si aucune réclamation n'est formulée dans les délais indiqués ou si une réclamation n'est pas suffisamment justifiée, la facture est considérée comme acceptée par le Client. La facture vaut alors reconnaissance de dette au sens de l'article 82 de la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite (LP).

6.4 upc cablecom peut modifier ses tarifs à tout moment. En cas d'augmentation substantielle des tarifs allant au-delà d'une simple compensation du renchérissement, le Client est en droit, indépendamment de toute durée minimale convenue, de résilier le contrat correspondant par courrier recommandé, moyennant un préavis de 14 jours à la fin de chaque mois.

6.5 Sous réserve de toute autre disposition, le Client s'engage à régler le montant des factures dans un délai de 30 jours suivant la date de facturation. En cas de non-respect du délai de paiement, le Client se trouve automatiquement en retard de paiement. Les intérêts moratoires calculés sont de 8% par an. Le Client est tenu de supporter les coûts occasionnés par ses retards de paiement; des frais de relance peuvent notamment lui être imputés.

upc cablecom se réserve par ailleurs le droit de fixer individuellement une limite de crédit pour ses différents clients ou encore d'exiger un paiement anticipé ou une constitution de sûreté.

6.6 Si le retard de paiement se prolonge au-delà de 15 jours après la date d'échéance, upc cablecom est en droit d'interrompre la fourniture de ses services sans notification préalable. Dans un tel cas, les montants récurrents restent dus. Si le retard de paiement se prolonge au-delà de 60 jours, upc cablecom est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat et avec poursuites en dommages-intérêts. Dans un tel cas, upc cablecom ne pourra aucunement être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes de l'interruption des services ou de la cessation du contrat.

7 Responsabilité de upc cablecom

7.1 upc cablecom ne peut être tenue responsable des dommages subis par le client en relation avec la réalisation des prestations contractuellement convenues que dans la mesure où le Client peut prouver qu'il y a eu négligence grave ou dol de la part de upc cablecom. Toute autre responsabilité est expressément exclue.

7.2 En particulier, upc cablecom ne peut être tenue responsable des dommages dus à des erreurs logicielles ou à des virus informatiques, à une utilisation non autorisée de ses services, à une violation du présent contrat (par ex. le non-respect des obligations de collaborer, confor-



Conditions générales (CG)

Acceptable Use Policy (AUP)

- mément au chiffre 3.2 des présentes CG) ou à un manque de vigilance de la part du client dans la gestion d'un identifiant utilisateur ou d'un mot de passe.
- 7.3 Si une pénalité conventionnelle a été convenue en cas de non-exécution d'une obligation contractuelle par upc cablecom (par exemple dans le cadre d'un contrat de niveau de service), le paiement de cette pénalité permet à upc cablecom de s'acquitter de toutes les prétentions en dommages-intérêts du Client suite à cette non-exécution.
- 8 Mécanisme de compensation en cas de non-respect des garanties de niveau de service**
- 8.1 Ces dispositions régissent le calcul et la mise en œuvre des mesures de compensation en cas de non-respect des garanties de niveau de service. Les différents descriptifs de service permettent de documenter les prestations et les garanties de niveau de service qui sont mises en œuvre à titre ponctuel ou récurrent sur un SAP (Service Access Point). S'il en a été convenu ainsi, les règles régissant les mécanismes de compensation en cas de non-respect des garanties de niveau de service sont documentés dans les Service Level Agreements (SLA) correspondants.
- 8.2 Le calcul des compensations se base sur les conditions suivantes. Celles-ci s'appliquent à tous les services convenus dans le contrat. L'étendue des compensations consécutives au non-respect d'un niveau de service est définie dans le Service Level Agreements (SLA) correspondant. Les exceptions sont régies dans le document contractuel «Présentation des services, prix et conditions».
- Le calcul des compensations se base sur les résultats du rapport de niveau de service relatif au service correspondant pour chaque SAP.
 - Le prix net par SAP conformément au document «Présentation des services, prix et conditions» correspond à la valeur de référence de 100% pour le calcul de la compensation. Cette dernière est établie pour chaque SAP sur la base des valeurs de pourcentage figurant dans le Description de service et est définie en tant que total par service (pour tous les SAP de ce service).
 - En cas de combinaison de services (chaîne de services), seule est établie la compensation du service pour lequel les garanties de niveau de service n'ont pas été satisfaites. Le cumul de compensations en cas de SAP en cascade est dès lors exclu.
 - Après la résiliation d'un service ou d'un SAP particulier, le mécanisme de compensation prend fin avec la suppression du SAP.
- 8.3 La compensation s'applique aussi bien aux prestations ponctuelles que récurrentes et est accordée sous forme de crédit sur la facture de service. Ce crédit est habituellement porté sur la facture de la période de facturation suivante.
- 8.4 L'obligation de compensation ne s'applique pas lorsqu'il s'avère que le non-respect des garanties de niveau de service est imputable à des circonstances qui se situent en dehors du contrôle de upc cablecom, notamment des cas de force majeure ou des comportements du Client ou de tiers dont upc cablecom n'est pas tenue de répondre.
- 9 Compléments ou modifications apportés aux services**
- 9.1 Des compléments ou modifications peuvent être apportés à tout moment aux services à fournir, à condition d'avoir été convenus par écrit. Ces compléments et modifications font notamment l'objet d'un suivi dans le document «Présentation des services, prix et conditions».
- 9.2 A la demande du Client, les différents éléments des services tels que par exemple un paramètre de niveau de service ou une fonctionnalité d'un SAP peuvent être modifiés conformément aux dispositions des présentes CG, du Description de service applicable et du document «Définitions des niveaux de service et gestion de service».
- 9.3 Une offre spécifique doit être établie par upc cablecom pour chaque service supplémentaire. Le Description de service correspondant est joint aux documents contractuels et les autres documents contractuels sont mis à jour dans la mesure du nécessaire.
- 9.4 Seules les personnes autorisées mentionnées dans le document «Présentation des services, prix et conditions» peuvent demander des modifications de services pour le Client.
- 9.5 Si upc cablecom doit subir des coûts récurrents suite aux modifications ou résiliations souhaitées par le Client en liaison avec des obligations nominatives contractées vis-à-vis de fournisseurs, ces coûts sont communiqués avec la confirmation de modification et facturés au Client.
- 9.6 Le montant des tarifs récurrents est adapté par upc cablecom en fonction de la nouvelle configuration des services à compter de la date d'entrée en vigueur de la modification. Si de telles modifications se traduisent par une réduction globale des tarifs récurrents par service, upc cablecom n'octroie aucune réduction desdits tarifs inférieure à la valeur-seuil de 90% du dernier montant maximum sous réserve de tout autre accord écrit divergent.
- 9.7 Les «Service Desks» (Single Point of Contact) des parties et les transferts d'autorisations sont définis dans le document «Présentation des services, prix et conditions». Le collaborateur technique du Client est personnellement responsable de la saisie dans le portail clients des contacts correspondants pour le Service Desk après avoir reçu les informations pertinentes de la part de upc cablecom.
- 10 Restrictions d'utilisation et responsabilité du Client**
- 10.1 Le Client est responsable du contenu de toutes les informations commandées ou traitées par lui-même ou par des tiers par l'intermédiaire de upc cablecom. Toute information illégale conformément à l'énumération ci-après ne peut être ni diffusée ni consultée via le raccordement du Client. Les informations en question sont notamment les suivantes:
- Instructions ou incitation à commettre des actes punissables ou encouragement de tels actes
 - Jeux de hasard illégaux (notamment conformément à la loi sur les loteries)
 - Informations constituant une violation des droits d'auteur ou d'autres droits de propriété immatériels de tiers
 - Atteintes à la personnalité
 - Représentations et contenus passibles de poursuites judiciaires
- 10.2 La législation suisse et étrangère doit impérativement être respectée dans le cadre de l'utilisation des services de upc cablecom. Ce principe s'applique notamment aux



Conditions générales (CG)

Acceptable Use Policy (AUP)

- dispositions relatives au droit pénal, au droit sur la protection des données et aux droits d'auteur.
- 10.3 Le Client n'est pas autorisé à mettre les services fournis par upc cablecom à la disposition de tierces parties avec ou sans rétribution financière. Les sociétés contrôlées par le Client (par ex. les sociétés dans lesquelles le Client détient une participation majoritaire) ne sont pas considérées comme des tierces parties au sens de la présente disposition.
- 10.4 Le code de conduite défini dans l'Acceptable Use Policy (AUP) s'applique par ailleurs.
- 11 Recours à l'assistance upc cablecom**
- 11.1 Avant de faire appel à l'assistance upc cablecom, le Client s'efforce de délimiter, dans la mesure du possible, l'origine des dysfonctionnements afin de minimiser le nombre de causes possibles.
- 11.2 En cas de recours répété à l'assistance upc cablecom pour des dysfonctionnements situés en dehors de la sphère de responsabilité de upc cablecom telle qu'elle a été définie dans le descriptif de service correspondant, upc cablecom se réserve le droit de facturer au Client les frais occasionnés.
- 12 Force majeure**
- Si une des parties est dans l'impossibilité de satisfaire à ses obligations contractuelles en raison de cas de force majeure consécutifs notamment à des événements naturels d'intensité extraordinaire, à des faits de guerre ou d'émeute, à des obligations administratives imprévisibles, etc., l'exécution du contrat ou le délai d'exécution du contrat seront reportés en fonction de l'événement qui s'est produit. Toute responsabilité est exclue.
- 13 Cession, transfert et mise en gage**
- Les parties ne sont autorisées à transférer à des tiers leurs droits et devoirs issus de la présente relation contractuelle qu'avec l'accord écrit du co-contractant.
- 14 Confidentialité**
- 14.1 Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des faits et données, y compris des documents et supports de données qui y sont liés, dont ils sont susceptibles d'avoir connaissance en relation avec le présent contrat et qui ne sont ni notoires ni accessibles au public. Cette obligation doit également être imposée aux tiers mandatés.
- 14.2 Sont également considérés comme des données confidentielles les analyses, résumés et extraits établis sur la base de données confidentielle. En cas de doutes, les faits et les données doivent être traités de manière confidentielle. L'obligation de confidentialité s'applique déjà avant la conclusion du contrat durant la phase d'offre et est maintenue durant trois ans à compter de la date de cessation de la relation contractuelle. Les obligations de divulgation légales ou administratives demeurent réservées.
- 15 Données clients**
- 15.1 upc cablecom s'engage à traiter les données clients en accord avec la législation suisse applicable, notamment en matière de droit de la protection des données et du droit des télécommunications.
- 15.2 A l'intérieur de ce cadre, upc cablecom peut recourir à l'utilisation de données clients afin d'améliorer la qualité de ses services et d'assurer la facturation et le paiement de ses services. upc cablecom est notamment autorisé à transférer à des établissements d'analyse de crédit des informations relatives à de nouveaux clients à des fins de vérification de leur honorabilité. Le transfert de données clients à l'intérieur du groupe (par ex. à des sociétés mères) est également possible d'un pays à un autre.
- 16 Durée et cessation du contrat, fin des prestations contractuelles**
- 16.1 Sous réserve de disposition divergente dans un autre document contractuel, le contrat entre en vigueur à la date de sa signature par les deux parties ou, avec effet rétroactif, à la date de mise en route des services – selon laquelle de ces dates survient en premier. Si le contrat a été conclu par téléphone, il entre en vigueur à compter de sa conclusion orale, qui devra être confirmée par écrit par upc cablecom dans un délai de 5 jours ouvrés.
- 16.2 Chacune des parties peut résilier le contrat par notification écrite moyennant un délai de préavis de trois mois à compter de la fin de chaque mois. Sauf disposition divergente, la durée contractuelle minimale est de 12 mois à compter de la mise en route des services. Si une autre durée contractuelle minimale a été convenue, le contrat ne peut être résilié au plus tôt qu'à l'issue de cette durée, moyennant le respect du délai de préavis ordinaire. Sauf accord divergent, la durée minimale est calculée à compter de la date de mise en route des services. Si aucune des parties ne résilie le contrat à l'issue de la durée minimale, le contrat est alors prolongé pour une période indéterminée.
- Si plusieurs services doivent être mis en route, la durée contractuelle minimale commence à courir avec la mise en route de la totalité des services.
- En cas d'élargissement ultérieur des services (par ex. activation de nouveaux sites), un tel élargissement n'entraîne pas la prolongation de la durée contractuelle minimale.
- 16.3 upc cablecom peut interrompre ses prestations ou résilier le contrat avec effet immédiat en cas de motifs majeurs, notamment si
- le client occasionne des dysfonctionnements dans l'exploitation du réseau de upc cablecom;
 - le client utilise les services de upc cablecom pour des actes illicites;
 - le Client ne satisfait pas à ses obligations contractuelles bien qu'il y ait été exhorté par upc cablecom par courrier recommandé, avec notification d'un délai de 10 jours;
 - le Client devient insolvable ou en cas d'indices justifiés d'une insolvabilité imminente du Client;
 - des modifications du cadre réglementaire ou légal affectent considérablement les activités de upc cablecom.
- 17 Compensation**
- Le Client renonce expressément à la compensation de ses dettes avec toute créance éventuelle à l'encontre de upc cablecom.
- 18 Droit applicable et for**
- 18.1 La présente relation contractuelle est soumise au droit matériel suisse.
- 18.2 Sous réserve de dispositions juridiques obligatoires divergentes, le for compétent est Zurich.



Acceptable Use Policy (AUP)

1. Champ d'application et validité de l'AUP

La présente Acceptable Use Policy (AUP) fait partie intégrante des Conditions générales (CG) de upc cablecom. Elle régit l'utilisation des services IP et Internet proposés par upc cablecom.

2. Modification de l'AUP

upc cablecom se réserve à tout moment le droit de modifier la présente AUP. Les modifications en question sont publiées sur Internet sur upc-cablecom.biz et, en cas de modifications substantielles, sont directement communiquées à chaque client de manière appropriée.

3. Information et devoirs du Client

Le Client s'engage à respecter les règles ici mentionnées ainsi que le code de conduite connu sous le nom de «Netiquette».

Les services de upc cablecom ne peuvent être utilisés que dans le cadre des lois internationales et suisses en vigueur ainsi que des autres dispositions applicables (par ex. Requests for Comment [RFCs] de l'Internet Society [ISOC], Memorandums of Understanding de l'International Telecommunication Union [ITU]).

Le Client est tenu de prendre les mesures qui s'imposent contre l'accès non autorisé à ses systèmes ainsi que contre leur utilisation abusive.

4. Utilisation abusive au sens de l'AUP

Toute utilisation abusive des services IP et Internet est interdite. Sont notamment considérés comme utilisation abusive au sens de la présente AUP les cas suivants:

- accès ou tentative d'accès non autorisés à des données, systèmes ou réseaux externes; toutes techniques telles que le scanning ou le probing de systèmes ou réseaux externes par des «port-scans» ainsi que leur surveillance et leur analyse («sniffing»);
- surcharge intentionnelle de systèmes ou réseaux externes dans le but de perturber ou d'empêcher leur fonctionnement («flooding»);
- falsification de paquets de réseaux, notamment d'informations header TCP/IP («spoofing»);
- envoi de publicité commerciale non désirée et e-mails de masse non sollicités, SMS, listes de mails et groupes de discussion Usenet ainsi que l'envoi de mails en chaîne selon le principe de la boule de neige;
- envoi d'e-mails au contenu dérangeant;
- utilisation non autorisée de serveurs de messagerie tiers en tant que relais sans autorisation préalable de leur propriétaire;
- toute autre utilisation susceptible d'avoir des effets gênants ou néfastes pour des tiers.

5. Matériel illégal et actes punissables

Le Client est tenu de veiller à ce que l'utilisation des services de upc cablecom auxquels lui-même ou des utilisateurs qui lui sont rattachés ont recours (collaborateurs, membres de sa famille,

clients finaux, etc.) s'inscrive dans le cadre des dispositions légales applicables.

Le contenu du trafic IP en provenance ou à destination du site du Client ne doit pas enfreindre la législation en vigueur. Si l'accès à certains contenus est limité aux personnes autorisées, le Client est tenu de veiller à ce qu'aucune personne non-autorisée n'ait accès aux contenus en question.

Si des transactions financières sont traitées via les services IP ou Internet de upc cablecom, le Client est tenu au respect de toutes les dispositions applicables à cet égard, notamment des obligations de diligence relatives à l'identification des parties impliquées et à la provenance des fonds.

6. Provocation d'attaques réseaux

L'offre de contenus occasionnant un trafic réseau excessivement élevé et menaçant ainsi la sécurité des systèmes informatiques de upc cablecom ainsi que la publication de contenus susceptibles d'influer négativement sur l'image ou les activités de upc cablecom ou de ses clients sont interdites. upc cablecom se réserve le droit de supprimer sans avis préalable de tels contenus et, le cas échéant, de bloquer l'accès au réseau.

7. Notification d'abus à upc cablecom

Si le Client constate une utilisation abusive des services, équipements ou logiciels, il est tenu d'en informer immédiatement upc cablecom, avec indication des informations nécessaires (auteur, type d'utilisation contraire au contrat).

8. Identification utilisateurs et mots de passe

Les mots de passe communiqués au Client sont destinés à un usage privé et doivent être protégés contre toute utilisation abusive par des personnes non-autorisées. En cas de doutes laissant présager que des personnes tierces ont connaissance du mot de passe, ce dernier doit être modifié sans délai. **Dans la mesure du nécessaire, un nouveau mot de passe doit être demandé auprès de upc cablecom. Les coûts liés à la modification du mot de passe seront facturés au Client.**

Sous réserve d'une faute grave imputable à upc cablecom, le Client supporte tous les risques inhérents à l'utilisation de son ID utilisateur et de son mot de passe.

9. Conséquences en cas de violation de l'AUP

upc cablecom se réserve le droit de contrôler par échantillonnage la conformité des contenus sauvegardés et transférés. En cas de doutes justifiés laissant apparaître qu'une utilisation est contraire au droit applicable ou aux principes de la présente AUP, que ce soit du fait du client, d'un utilisateur qui lui est rattaché ou d'un tiers qui a recours aux services de upc cablecom via le système du Client avec ou sans l'autorisation de ce dernier, upc cablecom se réserve le droit de prendre les mesures qui lui paraissent adéquates pour mettre fin à cette utilisation abusive (par ex. blocage de l'accès à certains services, contenus, systèmes ou ressources; interruption de la connectivité du Client). Avant de prendre de telles mesures, upc cablecom n'adressera un avertissement préalable que si une telle démarche lui paraît judicieuse compte tenu des circonstances.

En cas de violation de la présente AUP, upc cablecom est en droit, le cas échéant, de dévoiler l'identité du Client fautif à des tiers.

Les coûts liés à la clarification de telles infractions pourront être facturés au Client.