

Conditions générales des prestations téléphoniques & Fax

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations (services et produits) fournies par les sociétés membres du **groupe VTX TELECOM S.A.**, soit en particulier les sociétés ARCANTEL S.A., BIELSTAR Sàrl, SMARTPHONE S.A., VSI VIDEOTEX SVIZERRA ITALIANA S.A., VTX DATACOMM S.A., VTX DECKPOINT S.A., VTX INTELLINET S.A., VTX NETWORK SOLUTIONS S.A., VTX OMEDIA S.A., VTX SERVICES S.A. (ci-après : le fournisseur).

L'objet des présentes conditions générales est de définir les limites dans lesquelles le fournisseur procure un service téléphonique au client. Les termes et conditions relatifs à la fourniture du service sont définis dans les documents ci-après :

- les présentes conditions générales ;
- les conditions générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe VTX TELECOM S.A. disponibles sur le site www.vtx.ch/cgv ;
- la formule d'adhésion ou son équivalent électronique ou téléphonique ;
- la liste de prix en vigueur.

Le formulaire d'adhésion peut revêtir la forme d'un formulaire papier, d'un formulaire électronique ou d'un enregistrement téléphonique auprès d'un tiers garant.

1. UTILISATION DU SERVICE

Le client est responsable de toute utilisation de son raccordement même par des tiers non autorisés. Il est de ce fait redevable de tous les montants facturés par suite de l'utilisation de son raccordement, notamment des appels à des numéros payants (084X-090X).

Le client prend toutes les mesures nécessaires afin que les paramètres de connexion de son compte ne puissent être connus ou utilisés par un tiers non- autorisé. Dans la mesure où le compte ou le raccordement du client est utilisé par un tiers non- autorisé, le client demeure dans tous les cas redevable envers VTX de tout appel ainsi effectué. VTX ne peut être tenue responsable de tout appel abusif ou non- autorisé effectué depuis le compte ou le raccordement du client.

Le service de téléphonie illimitée est lié à la prestation dégroupée VTX ADSL2+ 20M. L'arrêt de cette ligne, quelle qu'en soit la raison, inactive par la même occasion le service de téléphonie illimitée. Le service de téléphonie seul peut être conservé mais sera migré en prestation VoIP standard (respectivement VoIP Single Unlimited passera en VoIP Single et VoIP Family Unlimited passera en VoIP Family).

Le service de téléphonie illimitée, ainsi que les numéros de téléphone qui y sont liés, sont exclusivement destinés aux particuliers et pour un usage privé. Les usages en visio téléphonie, services de centres d'appel, services de télésurveillance permanente ou toute autre application de point à point sont exclus ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers à titre gratuit ou onéreux.

Les appels sont gratuits et illimités depuis les numéros de téléphones VTX VoIP Single Unlimited ou Family Unlimited vers les lignes fixes de la zone 1, hors numéros spéciaux (voir liste de prix des appels voip sur www.vtx.ch/voip). Les appels sont facturés vers : les réseaux mobiles en Suisse et à l'international, les numéros courts, les services de renseignements, les indicatifs business 058 ainsi que les appels vers les Business Numbers (ex. numéros 08XX et 090X).

Si la consommation du client excède l'usage que le fournisseur estime être normale pour un client privé, le fournisseur réagira en deux temps. Le client recevra tout d'abord une injonction à limiter son usage dans les meilleurs délais. Si cette injonction n'est pas suivie d'effets, le fournisseur se réserve alors le droit de facturer les communications effectuées au-delà d'un usage raisonnable.

Dans le cas où l'usage est abusif sur une période de 7 jours consécutifs, le fournisseur inactivera le service de téléphonie du client pour s'assurer que son (ses) compte(s) de téléphonie n'ai(en)t pas été usurpé(s) et contactera le client dans les plus brefs délais pour l'en informer.

2. PRIX

Les prix pour la fourniture du service sont exprimés en francs suisses, TVA 7,6 % incluse.

Les tarifs figurant sur la liste des prix en vigueur sont indiqués sous réserve d'erreur, d'omissions, de taxes minimales et d'arrondis.

Certaines combinaisons de prestations donnent droit à des rabais ; ces rabais s'appliquent dans la mesure où le client dispose de l'ensemble de ses numéros en présélection ou en VoIP chez le fournisseur.

Sauf accord écrit, les rabais liés à la qualité du client ou aux combinaisons de produits ne sont pas cumulables entre eux.

La résiliation d'un ou de plusieurs numéros en présélection ou de la présélection automatique, annule immédiatement l'ensemble des réductions prévues.

3. PAIEMENT

Le fournisseur facturera le prix du service mensuellement aux entités et aux adresses indiquées dans le formulaire d'adhésion. La facture est basée sur des données considérées comme exactes par le client. Les factures sont payables à réception.

Le fournisseur facturera l'abonnement selon le mode souscrit dans le contrat et les appels sur une base mensuelle. Le fournisseur se réserve le droit de cumuler la facturation de plusieurs mois sur une seule et même facture.

Le client dispose d'un délai de 15 jours pour contester la facture. Passé ce délai et sans réclamation écrite de sa part, le client sera considéré comme acceptant la facture.

4. RESPONSABILITÉ

Le fournisseur pourra interrompre le service pour cause d'amélioration du réseau et de maintenance exceptionnelle. Si cela est possible, le client recevra une notification l'informant sur la période et la durée de cette interruption au moins 5 jours à l'avance.

Le fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable du dommage lié à une interruption ou un ralentissement, momentané ou durable, des prestations ou du réseau, tel que perte de chiffre d'affaires, non-disponibilité de données, etc. (dommages directs et indirects).

Dans tous les cas, le montant maximum du dommage au remboursement auquel le client peut prétendre est strictement limité au montant fixe acquitté par le client pour son abonnement pour la période contractuelle en cours.

5. ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES

L'acquisition de biens et services par le client via des numéros payants (084X-090X-18XY), lui sera facturée directement par le fournisseur qui ne se charge que de l'encaissement pour autrui. Toute réclamation que le client entend faire valoir à l'égard du tiers auprès duquel l'acquisition a été réalisée, devra directement et exclusivement être adressée à ce dernier. Les règles relatives au paiement demeurent applicables. Le client a la possibilité de bloquer tout ou partie de l'accès aux services à valeur ajoutée en adressant une demande écrite à VTX

6. CABINES TELEPHONQUES ET PUBLIPHONES

La présélection des numéros desservant une cabine téléphonique, un publiphone ou tout autre appareil à prépaiement n'est pas possible pour des motifs liés à la gestion des taxes. Si malgré l'indication, clairement indiquée sur le formulaire d'adhésion gratuite, de ne pas inscrire le ou les numéro(s) desservant une cabine téléphonique, un publiphone ou tout autre appareil à prépaiement, l'abonné l'indique malgré tout, il prendra entièrement à sa charge les coûts et dommages qui en découlent.

7. DECOMPTE ON-LINE

Le décompte on-line est donné à titre indicatif, seules les données de la version papier adressée au client fait foi.

8. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE VTX FAX

VTX s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires pour fournir un service de qualité. Le service VTX Fax est issu d'une architecture de service redondée pour assurer un taux de disponibilité supérieur à 99,95 % en réception de fax, hors maintenances programmées. Une caractéristique de la transmission fax est l'envoi d'accusés de réception. En cas de non-disponibilité du système VTX Fax, les correspondants ne reçoivent pas d'accusés de réception, ils ne peuvent être induits en erreur sur le fait que leur fax n'a pas abouti. VTX ne peut pas garantir l'aboutissement des envois fax. Durant la transmission, différents cas d'échecs peuvent se présenter, tels que : la ligne distante est occupée (VTX garantit trois essais d'envoi sur ligne occupée) ; le numéro distant est inexistant ; la communication est interrompue lors de l'envoi ; il y a échec lors de la connexion fax et autres. VTX ne peut pas être tenu pour responsable des conséquences de mauvais numéros fournis par le Client, de la qualité des lignes associées ainsi que du fonctionnement des équipements de terminaison tiers. VTX s'efforce d'envoyer les télécopies dans les 24 heures suivant l'heure de réception des informations sans précision sur l'heure d'envoi. A l'issue de l'envoi, VTX fournit un rapport d'envoi. Le Client reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas toujours de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur le Net.

8.1 Responsabilités du Client

Le Client a la responsabilité de vérifier que les numéros de destination de ses envois de fax sont habilités à la réception. Il est redevable des tarifications en vigueur pour tout établissement de communication avec un numéro erroné ou un numéro surtaxé ou avec une ligne ou un équipement de terminaison défaillant(e). Le Client qui utilise VTX Fax est conscient que des éléments de sécurité de son compte vont transiter par Internet et qu'il lui appartient de les modifier suffisamment souvent. Le Client déclare et garantit à VTX qu'il est propriétaire et/ou peut librement disposer de l'intégralité des droits afférents au contenu qui serait diffusé par fax. Le Client s'interdit de pratiquer tout envoi de fax non sollicités par le destinataire de la télécopie.

8.2 Dispositions financières

Le tarif de l'abonnement est spécifié dans chaque contrat et les coûts de communications sont consultables sur www.vtxfax.ch. Les détails de facturation sont établis selon :

- le coût d'envoi d'une page d'une durée unitaire inférieure ou égale à 60 secondes (une minute) ;
- le surcoût appliqué pour les communications où le nombre de pages est inférieur au nombre de minutes ;
- le mode de facturation des appels qui n'ont pas abouti à l'émission de la télécopie mais qui ont donné lieu à du temps de communication ;
- les appels non aboutis sans durée de communication ne sont pas facturés. La facturation porte sur un montant total correspondant à une campagne d'envoi, avec 100 % de succès en moins de 1 minute par page.

9. CONFIDENTIALITÉ

Le client devra considérer confidentielles toutes les informations concernant le traitement, les termes et conditions, les prix et services fournis par le fournisseur dans le cadre des présentes jusqu'à ce que ces informations tombent dans le domaine public.

10. DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion entre en vigueur dès l'ouverture par le fournisseur des numéros d'appel du client.

11. RÉSILIATION DANS LE CAS D'UN SERVICE DE PRESELECTION

Le fournisseur peut mettre un terme à son contrat avec le client en l'informant par lettre signature qu'il ne sera plus en mesure de passer par ses services à une date indiquée et qu'il devra dès lors entreprendre les démarches auprès d'un autre opérateur en vue d'obtenir une nouvelle présélection.

Le client peut mettre un terme à son contrat par l'envoi d'une lettre signature au fournisseur et devra de plus entreprendre directement les démarches auprès de l'opérateur télécom qu'il aura choisi afin que ce dernier procède à sa nouvelle présélection. Tant que le nouvel opérateur n'aura pas présélectionné le client, son trafic téléphonique continuera à passer par le fournisseur et devra lui être facturé. La présélection auprès d'un autre opérateur équivaut à une résiliation du client. En cas de résiliation dans les 3 premiers mois de sa présélection, les frais de présélection de Fr. 29.- seront facturés au client.

La résiliation de la relation n'affectera pas les droits acquis ou responsabilités du fournisseur ou du client.

12. RÉSILIATION DANS LE CAS D'UNE SERVICE AVEC ABONNEMENT VOICE IP et VTX Fax

Les différentes durées de contrat ainsi que les termes de reconduction sont définis dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom S.A. Dans le cas spécifique d'un contrat VoicelP ou d'un contrat VTX Fax, l'engagement du client prend effet à la signature du contrat. La date de début du contrat est celle d'envoi des paramètres de connexion (login, password...) au client.

Les termes de résiliation sont définis dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom S.A.

Le portage du ou de numéros du contrat VoicelP ou VTX Fax chez un autre fournisseur sera considéré comme une résiliation anticipée au sens du point IX/C4 des Conditions Générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom.

13. PORTEE JURIDIQUE DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Par sa signature apposée sur le contrat, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et des conditions générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe VTX TELECOM S.A. et les accepter sans restriction.

La signature du contrat vaut reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP pour les prestations facturées et calculées selon la liste de prix annexée au contrat et dont le client déclare avoir pris connaissance ou selon les modifications qui auront été communiquées au client conformément aux conditions contractuelles.

En cas de conflit entre les versions française et allemande, la version française prévaut.

14. FOR ET DROIT APPLICABLE

Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que sont seuls compétents, au choix du demandeur, les tribunaux du siège du fournisseur cocontractant ou celui de Pully (Vaud/Suisse) et soumettent tout litige entre elles au seul droit suisse.

Octobre 2008