

## Conditions Spécifiques aux connexions dégroupées

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent aux prestations de connexions dégroupées (services et produits) fournies par les sociétés membres du **groupe VTX TELECOM SA**, soit en particulier les sociétés ARCANTEL SA., BIELSTAR Sàrl, VSI VIDEOTEX SVIZZERA ITALIANA S.p.A., VTX Datacomm SA, VTX DECKPOINT SA, VTX INTELLINET SA, VTX Network Solutions SA, VTX OMEDIA SA, VTX SERVICES SA (ci-après : le fournisseur).

L'objet des présentes conditions est de définir les limites dans lesquelles le fournisseur procure un service de connexion dégroupée (Internet et Téléphonie) au client.

Les termes et conditions relatifs à la fourniture du service sont définis dans les documents ci-après :

- les présentes Conditions Spécifiques aux produits de connexion dégroupée ;
- les Conditions Générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe VTX TELECOM SA disponibles sur le site [www.vtx.ch/cgv](http://www.vtx.ch/cgv) ;
- la formule d'adhésion ou son équivalent électronique ou téléphonique.

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. DÉFINITIONS UTILISÉES DANS LE CONTRAT

ADSL 2+ et GSHDSL.bis : technologies qui permettent la transmission de données numériques Internet à grande vitesse sur une ligne téléphonique.

Box : l'équipement terminal indispensable à l'utilisation du service de connexion dégroupée et du service VTX Téléphonie IP qui vous est vendu ou loué directement par VTX. Le terme Box englobe notamment les termes VTXbox, Fritz Box, VTXbox Pro, et VTXbox Pro+ correspondant à nos différents modèles de Box.

Broadband over Copper : service de connexion Internet reposant sur la technologie GSHDSL.bis. Le produit Broadband over Copper ne comporte pas de service de téléphonie, votre ligne téléphonique sera dédiée à un usage « données » uniquement. Votre service de téléphonie ou fax ne sera donc plus fonctionnel. Par conséquent, tous les points des Conditions Générales ci-dessous faisant allusion à un service de téléphonie concernent uniquement les produits ADSL2+ et les profils de remplacement ADSL+ et VDSL+. Dans ce cas, le dégroupage d'une ligne téléphonique entraînera la perte de votre numéro de téléphone.

Dégroupage : la technique qui permet à VTX de raccorder l'intégralité de votre ligne cuivre à ses propres équipements dans le central téléphonique de quartier. Cette technique met fin à votre abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique dans les conditions décrites dans le présent contrat.

Frais téléphoniques : les coûts de vos appels téléphoniques en sus de votre abonnement dans le cadre du service VTX de téléphonie IP.

Ligne : le numéro de téléphone géographique, de votre ligne téléphonique classique analogique et isolée. La ligne doit être située impérativement en Suisse et faire l'objet d'un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur historique. Une ligne équipée d'un terminal de paiement ou d'une alarme, une ligne de cabine téléphonique, une ligne raccordée sur un central téléphonique d'ancienne génération, ou une ligne pour laquelle un abonnement spécifique ne permet pas la fourniture du service souscrit (par exemple, un abonnement temporaire ou modéré, certaines options telles que les restrictions d'appels locales et régionales).

Ligne téléphonique IP : le numéro de téléphone de votre ligne que vous conservez pour l'utilisation du service du fait de la portabilité.

Procuration pour le raccordement : l'acte par lequel vous donnez mandat à VTX d'effectuer en votre nom et pour votre compte toutes les démarches contractuelles et techniques nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage de la ligne auprès de l'opérateur historique.

Opérateur de téléphonie sur IP : l'opérateur de télécommunications VTX fournit le service VTX Téléphonie IP grâce à la téléphonie sur IP.

Opérateur historique : Swisscom.

Profils de remplacement : les produits ADSL+ et VDSL+ sont des profils de remplacement de l'ADSL2+ ; si le client n'est pas situé dans une zone dégroupée, il a la possibilité de souscrire à des offres de substitution. Ces profils de remplacement sont basés sur les produits ADSL et VDSL Naked proposés par Swisscom Wholesale.

Portage : la technique qui vous permet de conserver le numéro de téléphone de votre ligne après le dégroupage.

Service VTX Téléphonie IP : le service de téléphonie sur IP commercialisé en Suisse par VTX que vous avez souscrit dans le cadre de votre abonnement.

Téléphonie sur IP : le service de téléphonie fixe transporté via la connexion dégroupée, qui vous permet d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques grâce à votre téléphone fixe branché sur votre Box.

Zones de couverture géographique : les zones géographiques dans lesquelles le service est accessible à la date de votre souscription.

## 2. RESPONSABILITÉS

Les modalités de la responsabilité sont définies dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom SA. Dans le cas précis des connexions dégroupées, le montant maximum du dommage au remboursement auquel le client peut prétendre est strictement limité au montant acquitté par le client pour une période d'un mois, sauf si un SLA (Service Level Agreement) est proposé. L'option SLA Bronze du contrat ADSL2+ n'est pas compatible avec les profils de remplacement.

Lors de l'installation de son matériel, le client est tenu de prendre connaissance de la notice du constructeur. Le fournisseur ne saurait être tenu pour responsable de la perte de données ou de la détérioration de matériel pouvant survenir lors de l'installation physique ou logicielle du matériel nécessaire à la connexion et ce que le matériel soit fourni par le fournisseur ou un autre prestataire.

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 2 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).

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).

Dans le cadre des profils de remplacement, VTX ne peut pas être tenu pour responsable d'une dégradation du service, dans le sens où le service n'est pas fourni dans son intégralité par VTX.

## 3 SOUSCRIPTION AU SERVICE

### 3.1 Conditions techniques applicables au dégroupage et aux profils de remplacement

Pour souscrire à ces offres, vous devez :

- a) disposer d'une Box ;
- b) disposer d'un téléphone fixe à numérotation par fréquence vocale pour l'utilisation du service VTX Téléphone IP ;
- c) être ou devenir le titulaire d'une ligne située dans une zone de couverture géographique dégroupée, ou dans une zone éligible à l'ADSL ou au VDSL. Attention, la souscription au service entraîne l'interruption de la fourniture de tout service (Internet, présélection etc.) éventuellement souscrit antérieurement sur votre ligne auprès d'opérateurs autres que VTX. VTX ne pourra en être tenu responsable. Votre ligne doit être soit éligible au dégroupage et raccordable aux équipements de VTX, soit éligible aux technologies ADSL ou VDSL. Pour le vérifier, des tests sont effectués sur votre ligne par VTX après votre souscription au service. A l'issue de ces tests, il se peut que votre ligne s'avère inéligible ou non raccordable. Dans ce cas, vous en êtes informé par VTX par courrier postal ou E-mail, dans un délai de 3 semaines. Attention : seul le résultat de ces tests permet de déterminer si votre ligne est éligible et raccordable. Ainsi, le résultat du test d'éligibilité avant votre souscription est donc purement indicatif.

En cas d'erreur ou d'informations erronées du client sur les informations nécessaires à l'activation de la connexion (numéro de téléphone, adresse du bâtiment...), les frais engendrés auprès de l'opérateur de boucle locale seront à la charge du client.

Dans le cadre d'un profil de remplacement basé sur la technologie VDSL, si la ligne du client n'est pas éligible ou compatible avec cette technologie, le service du client sera automatiquement basculé sur un profil de remplacement basé sur la technologie ADSL.

### 3.2 Conditions de souscription

- a) Procuration pour le raccordement/Portage des numéros

Vous reconnaissez, en tant que titulaire de la ligne, donner à VTX un mandat à travers le document « Procuration pour le raccordement / Portage des numéros » pour demander le dégroupage de votre ligne ou l'activation d'un profil de remplacement.

- b) VTX vous informe que l'opérateur historique peut s'opposer à l'activation de votre service si vous n'avez pas exécuté à son égard l'ensemble des obligations qui vous incombent, comme, par exemple, le complet paiement des sommes dues.

- c) Par l'effet du document de portage, la mise en oeuvre de votre service entraîne automatiquement la résiliation de votre abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique. En revanche, il vous appartient de résilier vous-même les éventuels services et forfaits liés à cet abonnement téléphonique, ainsi que tous autres services (Internet, présélection etc.) éventuellement souscrits antérieurement sur votre ligne auprès d'opérateurs autres que VTX. En effet, les seuls services accessibles sur votre ligne téléphonique IP sont ceux souscrits dans le

cadre du contrat. Attention : pendant la période, pouvant aller jusqu'à plusieurs jours, durant laquelle les opérations techniques nécessaires à la mise en œuvre de votre service seront effectuées, vous n'aurez pas d'accès à un service téléphonique.

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

#### 5. ACCÈS AU SERVICE

##### 5.1 Accès au service de connexion

Vous êtes informé de l'activation du service de connexion par un courrier postal et/ou E-mail.

##### 5.2 Accès au service VTX Téléphone IP

Vous utilisez le service VTX Téléphone IP à partir de votre téléphone fixe branché sur la Box. Vous pouvez utiliser le service VTX Téléphone IP même lorsque votre ordinateur est éteint, à condition que votre Box soit allumée.

Vous êtes informé de l'activation du service VTX Téléphone IP par un courrier postal et/ou E-mail.

Votre abonnement vous rend titulaire de la ligne téléphonique IP pendant la durée de l'abonnement.

Votre offre d'abonnement inclut :

- la réception d'appels sur votre ligne téléphonique IP.

Sont exclus de votre offre d'abonnement et donc facturés en sus, dans le cadre de vos frais téléphoniques :

- l'émission d'appels depuis votre ligne téléphonique IP vers les numéros de téléphone fixes locaux et nationaux et vers les numéros IP en Suisse ;

- les appels depuis votre ligne téléphonique IP vers les numéros mobiles en 07, vers les numéros de téléphone fixes et mobiles internationaux, vers les numéros spéciaux, vers les numéros courts et vers les numéros d'accès Internet.

#### 6. UTILISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

##### 6.1 Utilisation et fonctionnement du service

###### a) Sécurité

En l'absence de faute de VTX, vous êtes seul(e) responsable de l'utilisation du service de connexion dégroupée, y compris de vos identifiants ainsi que de toutes les conséquences notamment financières en résultant. En particulier, vous devez vous assurer qu'aucune personne n'ait accès au Service sans votre autorisation et veiller à la confidentialité de vos identifiants. Les conseillers du service clientèle de VTX et les collaborateurs de VTX ne vous demanderont jamais votre mot de passe. Vous devez informer VTX au plus vite de toute utilisation non autorisée de vos identifiants du Service VTX. Si VTX a une raison légitime de croire que la sécurité du Service ou de vos identifiants soit menacée, elle se réserve le droit de bloquer votre accès au Service. Vous pouvez réactiver votre accès au Service en contactant le service clientèle de VTX.

###### b) Respect du droit en vigueur

Vous vous engagez à utiliser le Service conformément au droit en vigueur et aux règles de bonne conduite sur Internet. En particulier, vous ne devez pas utiliser le Service pour envoyer en masse des E-mails non sollicités. Si vous rencontrez des difficultés pour envoyer des E-mails en grand nombre, merci de bien vouloir approcher le service clientèle de VTX afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité utilisés par VTX.

En outre, vous veillez à respecter les droits de propriété intellectuelle. Dans ce cadre, VTX pourra vous faire suivre toute réclamation notamment d'une société de gestion collective des droits des auteurs, artistes ou producteurs, concernant une atteinte à leurs droits de propriété Intellectuelle. Enfin, vous pouvez signaler à VTX tout élément ou comportement qui vous semble illégal.

###### c) Timers d'inactivité

VTX se réserve la possibilité de mettre en place des timers d'inactivité. Ils vous déconnecteront du service en cas d'inactivité prolongée.

###### d) Conformité des équipements

Les équipements raccordés au service d'accès du fournisseur (routeur, poste de travail, etc.) doivent être conformes aux exigences du fournisseur et de l'opérateur de boucle locale. Il appartient au client de s'informer auprès du fournisseur de ces conformités.

Le client autorise le fournisseur à mettre à jour le logiciel embarqué dans les équipements destinés à la connexion au réseau sans que cela ne constitue une obligation pour ce dernier.

La Box vendu par le fournisseur est garanti pendant 12 mois selon les conditions de la garantie du constructeur. En cas de location, le fournisseur assure une garantie du matériel tant que court la location. Pendant la période de garantie, en cas de dysfonctionnement du matériel, le client doit contacter le support technique. En cas de défectuosité confirmée par le support technique, le matériel devra être

remis au fournisseur dans son emballage d'origine à l'adresse suivante :

Service retour matériel VTX - Av. de Lavaux 101 - 1009 Pully.

Le fournisseur pourra assurer l'échange standard du matériel si ces conditions sont remplies. Toute autre forme d'intervention sur ce matériel est formellement exclue sans l'autorisation préalable du fournisseur.

e) Technologie ADSL 2+, GSHDSL.bis, ADSL, et VDSL

Les technologies utilisées étant basées sur des hautes fréquences, la qualité de votre câblage interne doit respecter les règles de qualité de base, et les frais d'adaptation éventuelle du câblage interne seront à la charge du client par l'intermédiaire de son concessionnaire. D'autre part, VTX ne peut être tenu comme responsable de la qualité de la ligne de raccordement reliant le client aux équipements VTX.

Dans le cadre d'un profil de remplacement basé sur la technologie VDSL, la ligne et la prise téléphonique nécessitent dans certains cas une adaptation technique. Le client est tenu de se référer au document de recommandations Swisscom disponible sur [www.vtx.ch/vdsl\\_fr/](http://www.vtx.ch/vdsl_fr/).

Cette adaptation peut être effectuée par un électricien spécialisé et est à la charge du client. Il est recommandé de la faire avant l'activation du service VDSL.

## 6.2 Utilisation et fonctionnement du service VTX Téléphone IP

### 6.2.1 Dispositions communes

#### a) Sécurité

En l'absence de faute de VTX, vous êtes seul(e) responsable de l'utilisation du Service VTX Téléphone IP, y compris de vos identifiants du Service VTX Téléphone IP, ainsi que de toutes les conséquences, notamment financières, en résultant. En particulier, vous devez vous assurer qu'aucune personne n'ait accès au service VTX Téléphone IP sans votre autorisation et veiller à la confidentialité de vos identifiants du service VTX Téléphone IP.

Vous devez informer VTX au plus vite de toute utilisation non autorisée de votre Ligne Téléphone IP et notamment de vos identifiants du Service VTX Téléphone IP. Si VTX a une raison légitime de croire que la sécurité de votre ligne téléphonique IP et notamment de vos identifiants du Service VTX Téléphone IP est menacée, elle se réserve le droit de bloquer votre accès au service VTX Téléphone IP. Vous pouvez réactiver votre accès au Service VTX Téléphone IP en contactant le service clientèle de VTX.

#### b) Respect du droit en vigueur

Vous vous engagez à utiliser le service VTX Téléphone IP conformément au droit en vigueur.

Vous ne devez pas utiliser le service VTX Téléphone IP en mettant en péril la disponibilité des serveurs et le réseau de l'opérateur de téléphonie IP ;

### 6.2.2 Dispositions applicables au dégroupage et aux profils de remplacement

a) Vous ne disposez plus que de la ligne téléphonique IP qui permet l'acheminement de l'intégralité de vos appels téléphoniques. Par conséquent, en cas de coupure temporaire (par exemple, coupure d'électricité) ou définitive de la ligne téléphonique IP, elle ne pourra donc pas être utilisée pour vos appels vers les numéros d'urgence. Les appels via la ligne téléphonique IP ne permettent pas l'acheminement et la localisation correcte de l'appelant, seul l'emplacement principal indiqué dans le contrat sera fourni (coordonnées du titulaire). Il convient d'utiliser, autant que possible, un moyen de communication plus approprié pour les appels d'urgence à partir d'autres emplacements que celui indiqué dans le contrat.

b) VTX vous informe également que le dégroupage rend incompatible l'utilisation de certains équipements tels que les modems ADSL autres que la Box ou des équipements ne fonctionnant que sur le réseau téléphonique commuté (exemple : modem RTC, dispositifs d'alarme etc.).

c) Pour le profil de remplacement basé sur la technologie VDSL, la VTXbox proposée peut ne pas disposer de la totalité des fonctions (ex. : partage d'imprimante, partage de fichiers via le port USB, etc.)

### 6.3 Maintenance

Pour le bon fonctionnement du service, VTX procède à des opérations de maintenance qu'elle s'efforce de réaliser en dehors des heures de forte utilisation du service. VTX vous informe des interventions à venir concernant le service au minimum 48 heures à l'avance.

## 7. TARIF ET 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 tarif de votre abonnement est payable mensuellement. Les frais supplémentaires sont payables à terme échu également à chaque fin de mois. Vous êtes redevable de vos prestations à compter de la date du dégroupage de votre ligne. 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 3 semaines pour contester la facture. Passé ce délai et sans réclamation écrite de sa part, le client sera considéré comme acceptant la facture.

## 8. DÉRANGEMENT

En cas de dérangement, le client doit préalablement s'assurer que ce n'est pas son équipement personnel qui est en cause, avant de demander l'intervention du service de dépannage du fournisseur. A défaut, les frais d'intervention sont mis à la charge du client.

## 9. BANDE PASSANTE

Dans certains cas, il est possible que des raisons techniques (ligne cuivre trop longue ou de mauvaise qualité, etc.) ne permettent pas au fournisseur de fournir les vitesses indiquées contractuellement.

Dans le cas des connexions dégroupées et des profils de remplacement, il est possible que des raisons techniques ne permettent pas à VTX de fournir les vitesses annoncées. Dans ce cas, des vitesses de remplacement sont prévues. Le tarif de l'abonnement sera modifié, à l'initiative de VTX ou sur demande du client, sans effet rétroactif, de sorte que la vitesse effective soit la plus proche possible d'une formule d'abonnement existante au jour de la demande, sans garantie que la vitesse nominale de l'abonnement soit atteinte. Dans tous les cas, les mesures de bande passantes devront être effectuées à la sortie du caisson de répartition, VTX n'est en aucun cas responsable de la qualité du câblage interne du client.

## 10. SERVEUR DE MESSAGERIE

Le client s'engage à prévenir le service technique du fournisseur de la présence d'un serveur de messagerie dans son infrastructure ou avant d'installer un tel équipement sur son réseau et à protéger son serveur contre les relais de messagerie. En aucun cas le fournisseur ne peut être tenu pour responsable de la perte de données provenant de telles utilisations ou de l'accès par des tiers, ni du détournement des données transportées sur le réseau, par exemple en cas de paiement électronique. La mise en place de procédures de sécurité est donc à la charge du client.

De plus, le client s'engage à n'utiliser que les ressources de son propre serveur pour l'envoi des messages et à ouvrir les adresses suivantes pour chacun des domaines : [postmaster@monomdedomaine.ch](mailto:postmaster@monomdedomaine.ch) et [abuse@monomdedomaine.ch](mailto:abuse@monomdedomaine.ch). Des recommandations intitulées « Gérer un serveur sur le réseau Internet » et « Gérer son propre serveur de mail en interne » sont disponibles sur le site [www.vtx.ch](http://www.vtx.ch) et envoyées au client sur demande.

## 11. DURÉE DU CONTRAT ET FACTURATION

Les différentes durées de contrat ainsi que les termes de reconduction sont définis dans le contrat et dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom SA. Dans le cas spécifique d'un contrat de connexion dégroupée, l'engagement du client prend effet à la signature du contrat. La date de début du contrat est celle du dégroupage de votre ligne par Swisscom. Le client sera facturé au pro rata temporis pour le premier mois.

La résiliation de votre abonnement ADSL2+ ou BOC implique la résiliation de la ou les lignes de raccordement. Dans le cas d'une résiliation anticipée, pour chaque ligne de raccordement, VTX vous facturera le montant correspondant à 2 mois d'abonnement à celle(s)-ci. Les pénalités liées à votre abonnement sont elles décrites dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom SA. Pour bénéficier du rabais spécial qui s'applique sur le prix des mensualités BOC (hors ligne de raccordement), le client doit s'engager pour un contrat d'une durée de 3 ans.

## 12. CHANGEMENT DE FORMULE

Un changement d'abonnement pour une formule inférieure n'est possible qu'à la date anniversaire de début du contrat.

## 13. CHANGEMENT D'ISP (INTERNET SERVICE PROVIDER)

### 13.1 Départ de chez un autre ISP

Le changement d'ISP par le client lorsqu'un contrat est déjà en cours avec le fournisseur sera considéré comme une résiliation anticipée, et le fournisseur appliquera les conditions définies ci-dessus.

### 13.2 Résiliation d'un raccordement existant auprès d'un autre ISP

Le client a connaissance du fait que la mise en œuvre du service du fournisseur entraînera l'interruption et la résiliation des services hauts débits éventuellement préexistants selon les conditions de résiliation de l'ISP concerné. Contracter un nouvel abonnement auprès du fournisseur ne libère donc pas le client de ses obligations contractuelles vis-à-vis du précédent ISP, en particulier de son obligation de payer les factures jusqu'au terme de celles-ci.

## 14. RETOUR DU MATÉRIEL EN LOCATION EN FIN DE CONTRAT

Le matériel devra être expédié complet (y-compris les accessoires et le guide) et présenter l'aspect du neuf. Le client reste responsable des détériorations subies par le produit à compter de l'expédition. Le matériel appartenant au fournisseur lui sera remis en bon état de fonctionnement, présentant l'aspect du neuf et dans son emballage d'origine (y compris les accessoires et le guide) à l'adresse suivante : Service retour matériel VTX - Av. de Lavaux 101 - 1009 Pully.

Les frais de retour du matériel sont à la charge du client.

## 15. SUSPENSION DE VOTRE ACCÈS AU SERVICE

14.1 En cas d'inexécution par vous de l'une de vos obligations prévues au titre du contrat, notamment en cas de non paiement, VTX se réserve le droit de bloquer votre accès au service après envoi d'une mise en demeure préalable restée sans effet dans un délai de 8 jours.

14.2 Dans ces cas, vous restez tenu(e) de toutes vos obligations découlant des termes du contrat. Notamment, le fait que votre accès au service soit bloqué n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf dans le cas de force majeure.

14.3 En cas de non-respect des conditions de paiement, le fournisseur se réserve le droit d'interrompre l'ensemble de ses services sans préavis. Les frais inhérents à la remise en route de la connexion et des serveurs seront facturés Fr. 100.– au client.

## 16. REVENTE

La revente des services du fournisseur est formellement interdite sauf accord écrit préalable du fournisseur. En particulier, l'option adresse IP fixe est strictement limitée et ne peut servir en aucun cas à héberger des services destinés à des tiers (http, FTP...).

## 17. DÉLAI DE MISE EN SERVICE

A moins d'un avis contraire mentionné par écrit dans le contrat ou dans le SLA (Service Level Agreement), le délai de mise en service est estimé au maximum à 3 semaines ouvrables après activation de la boucle locale par le partenaire de VTX. Un retard de moins de 3 semaines ouvrables par rapport à ces délais ne peut pas être considéré comme un motif de résiliation. L'adhésion au service de téléphonie entre en vigueur dès l'activation par le fournisseur des numéros d'appel du client.

## 18. SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Si le client bénéficie déjà de services en cours chez le fournisseur au moment de la signature de son contrat de connexion, il doit conduire ceux-ci jusqu'à leur terme même s'ils sont compris totalement ou partiellement dans le contrat de connexion ; ensuite, ces services seront intégrés à ce contrat.

## 19. ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES

L'acquisition de biens et de 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.

## 20. BLOCAGE DES APPELS

Le client devra expressément demander au fournisseur de bloquer les appels à destination des numéros à valeur ajoutée (090X) effectués depuis le(s) numéro(s) présélectionné(s), même si le blocage a été demandé ou est déjà effectif auprès de l'opérateur qui facturait ces appels précédemment. Le blocage doit être considéré comme effectué dès que la confirmation écrite de ce dernier a été reçue par le client ; jusque-là, tout appel effectué sera facturé.

## 21. DECOMPTE ON-LINE

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

## 22. 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.

## 23. PORTÉE JURIDIQUE DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Par sa signature apposée sur le contrat, le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et des Conditions Spécifiques à la prestation convenue 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.

## 24. 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 2009