

Conditions générales spécifiques aux prestations de connexion

Les présentes conditions générales spécifiques s'appliquent aux prestations de connexion Internet (services et produits) fournies par les sociétés membres du Groupe VTX TELECOM S.A., soit en particulier les sociétés ARCANTEL S.A., BIELSTAR Sàrl, VSI VIDEOTEX SVIZZERA ITALIANA S.A., VTX Datacomm S.A., VTX DECKPOINT S.A., VTX INTELLINET S.A., VTX INTERACTIVE SOLUTIONS 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 de connexion Internet 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 Internet ;
- les Conditions Générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe VTX TELECOM S.A. disponibles sur le site www.vtx.ch ;
- 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. CONNEXION

Le fournisseur propose au client plusieurs types de connexions à Internet ou entre des sites distants aux travers de différents supports physiques :

- Dial-up et ADSL : au travers d'un raccordement téléphonique ;
- xDSL : au travers d'une ligne dédiée réservée à cette utilisation ;
- fibre : au travers d'un lien fibre optique ;
- WLL ou Wimax : au travers d'un réseau sans fil hertzien ;
- télé-réseau : au travers d'un réseau câblé.

Cette liste n'est pas exhaustive et peut évoluer selon les avancées technologiques.

Le terme « boucle locale » sera utilisé pour nommer ces différents supports physiques. Dans certains cas, VTX peut s'associer à des partenaires, opérateurs de boucles locales, maîtrisant ces supports.

2. EQUIPEMENTS ET MATERIEL

2.1 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.

2.2 Garantie du matériel

Le matériel (modem, firewall...) 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.

2.3 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.

2.4 Mise à niveau du logiciel embarqué

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.

3. RESPONSABILITES

Les modalités de la responsabilité sont définies dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom S.A. Dans le cas précis des connexions, 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.

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.

S'agissant de certains types d'abonnements ou certains périphériques de connexion incluant un système de connexion par ligne téléphonique RTC à titre de connexion principale ou de backup (en ISDN ou analogique), le client est informé qu'il devra payer sa facture de téléphone et les communications générées par le système de connexion ou de backup. Le fournisseur se dégage de toute responsabilité à ce niveau. De plus, le fournisseur ne pourra pas être tenu pour responsable si le matériel n'active pas automatiquement la connexion de backup alors que la connexion principale ne fonctionne pas.

4. 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 et 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 et envoyées au client sur demande.

5. 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...).

6. DERANGEMENT

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.

7. CONDITIONS DE PAIEMENT

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, montant auquel s'ajouteront les frais de l'opérateur de boucle locale.

8. RACCORDEMENT DU CLIENT

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. Ce dernier est informé qu'il est nécessaire de disposer et de maintenir en service le support de boucle locale (ligne téléphonique, abonnement téléreseau, etc.) qu'il a déclaré lors de son contrat et de conserver les caractéristiques techniques de cet équipement comme indiqué dans le contrat souscrit (ex. : numérisation de sa ligne). Tout changement sur le support de boucle locale auprès du propriétaire de la boucle locale (ex. : changement du titulaire du numéro principal sur une ligne Swisscom) peut entraîner des coupures de la connexion. Les frais consécutifs à ces changements seront répercutés au client, notamment lors d'un déménagement du support de boucle locale.

Dans le cadre de la revente de prestations xDSL ou ADSL au fournisseur, l'opérateur propriétaire de la boucle locale est autorisé à donner au fournisseur toutes les informations nécessaires en relation avec la fourniture du service.

Dans le cas précis de l'ADSL, si Swisscom est l'opérateur de la boucle locale, le client doit noter que Swisscom ne peut être tenue pour responsable des dommages causés par la mauvaise installation de son équipement ADSL (modem, et/ou filtre et/ou splitter).

Les frais supplémentaires tels que l'achat et l'installation d'une carte réseau, les frais éventuels de concessionnaire ou de câblage sont 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 ADSL et VDSL, 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. SERVICES COMPLEMENTAIRES

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.

11. DUREE DU CONTRAT ET FACTURATION

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 de connexion, 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, adresses IP...) au client.

Le mois entier est dû pour un contrat prenant effet avant le 07 du mois.

Pour bénéficier du rabais spécial qui s'applique sur la bande passante (hors support fibre optique), 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 pour une facture annuelle et/ou au 1^{er} janvier suivant dans le cas d'une facturation mensuelle.

13. CHANGEMENT D'ISP (INTERNET SERVICE PROVIDER)

13.1 Départ 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.

13.1 Résiliations auprès d'un raccordement existant chez un autre ISP

Le client a connaissance que la mise en œuvre de la connexion xDSL du fournisseur entraînera l'interruption et la résiliation des services hauts débits éventuellement préexistants selon les conditions de résiliations 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. DELAI 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 15 jours ouvrables après activation de la boucle locale par le partenaire de VTX. Un retard de moins de 15 jours ouvrables par rapport à ces délais ne peut pas être considéré comme un motif de résiliation.

15. TRAFIC GENERE SUR UNE LIGNE ADSL LIGHT

Dans la cas particulier de l'ADSL Light, la facturation du trafic se fait en prépaiement en utilisant un crédit rechargeable par le client. Ce crédit s'appelle crédit Kiosk. Le trafic consommé par le client au-delà du crédit fourni gratuitement par le fournisseur sera débité du compte crédit Kiosk du client. Ce dernier est redevable auprès de VTX de tout dépassement de crédit, notamment en cas de consommation de trafic excédant son crédit Kiosk disponible et engendrant un solde de crédit Kiosk négatif. Lorsque le crédit Kiosk du client devient nul ou négatif, le compte du client est momentanément bloqué. Le client doit alors recharger ce crédit par l'une des méthodes proposée par VTX.

16. 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 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.

17. 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