

Conditions Spécifiques aux prestations Fiber Turbo

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent aux prestations Fiber Turbo fournies par les sociétés membres du **groupe VTX TELECOM SA**, soit en particulier les sociétés ARCANTEL SA., BIELSTAR Sàrl, VSI VIDEOTEX SVIZERRA 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 sur le réseau fibre optique un service dual play (Internet et Téléphonie) ou triple play (Internet, Téléphonie, et Télévision) au client.

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

- les présentes Conditions Spécifiques aux prestations Fiber Turbo ;
- les Conditions Générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe VTX TELECOM SA disponibles sur le site 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

Box : l'équipement terminal indispensable à l'utilisation du service Fiber Turbo qui vous est vendu ou loué directement par VTX.

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

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

Demande de transfert / Portage : 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 au transfert de votre numéro.

Téléphonie sur IP : le service de téléphonie fixe transporté via la connexion fibre, qui vous permet d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques grâce à votre téléphone analogique 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 du service Fiber Turbo, 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.

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, non-disponibilité de données, etc. (dommages directs et indirects). Le produit Fiber Turbo est d'ailleurs réservé à un usage résidentiel.

Le client est responsable de toute utilisation de son service 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).

3. SOUSCRIPTION AU SERVICE

3.1 Conditions techniques applicables au service Fiber Turbo

Pour souscrire à ces offres, vous devez :

- a) disposer d'une Box ;
- b) d'un décodeur TV si vous souscrivez à l'option VTX Télévision ;
- c) disposer d'un téléphone analogique pour l'utilisation du service de téléphonie ;
- d) être ou devenir le titulaire d'un raccordement fibre optique (FTTH) situé dans une zone où le service est proposé par VTX. Attention, la souscription au service peut entraîner dans le cas du portage de votre numéro l'interruption de la fourniture de tout service (Internet, présélection etc.) éventuellement souscrit antérieurement sur votre ligne téléphonique auprès d'opérateurs autres que VTX. VTX ne pourra en être tenu responsable.

Votre ligne doit être éligible au service Fiber Turbo. 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. 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.

3.2 Conditions de souscription

a) Prouration pour le transfert/portage des numéros

Vous reconnaissez, en tant que titulaire de la ligne, donner à VTX un mandat à travers le document « Demande de transfert/ Prouration » pour demander le transfert de votre numéro de téléphone.

b) VTX vous informe que votre opérateur peut s'opposer au transfert de votre numéro 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, si vous possédez une ligne analogique la mise en œuvre du transfert de votre numéro entraînera automatiquement la résiliation de votre abonnement téléphonique auprès de votre opérateur. Dans le cas d'une ligne ISDN la résiliation aura lieu uniquement si aucun numéro de téléphone n'est maintenu. 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 nouvelle ligne téléphonique sont ceux souscrits dans le cadre du contrat.

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.

Sont exclus de votre offre d'abonnement et donc facturés en sus les droits d'auteurs obligatoires. Ces droits d'auteurs peuvent être amenés à varier en fonction de la législation en vigueur.

5. ACCÈS AU SERVICE

5.1 Accès au service de connexion Internet

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

5.2 Accès au service de téléphonie

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

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

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

5.3 Accès au service de télévision

Vous utilisez le service VTX Télévision grâce au branchement de votre téléviseur sur votre décodeur TV. Vous pouvez utiliser le service VTX Télévision même lorsque votre ordinateur est éteint, à condition que votre Box, et votre décodeur TV soient allumés. Seul le téléviseur branché directement sur votre décodeur TV aura accès au service VTX Television.

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

6. UTILISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

6.1 Utilisation et fonctionnement du service Internet

a) Sécurité

En l'absence de faute de VTX, vous êtes seul(e) responsable de l'utilisation du service, 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. 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.

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 de téléphonie, 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 à votre service de téléphonie sans votre autorisation et veiller à la confidentialité de vos identifiants.

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

b) Respect du droit en vigueur

Vous vous engagez à utiliser votre ligne téléphonique conformément au droit en vigueur.

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

6.2.2 Dispositions applicables au service Fiber Turbo

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 ce service de téléphonie rend incompatible l'utilisation de certains équipements tels que les modems autres que la Box ou des équipements ne fonctionnant que sur le réseau téléphonique commuté (exemple : modem RTC, dispositifs d'alarme etc.).

6.3 Utilisation et fonctionnement du service de télévision

Concernant le service de télévision, par l'intermédiaire de son contrat, le client n'acquiert pas le droit de diffuser des contenus à l'extérieur du cercle privé et dans des lieux publics, en particulier cafés, restaurants, hôtels, vitrines, salles de cinéma et de théâtre. Pour ce genre d'utilisation, il incombe au client d'obtenir une autorisation auprès des diffuseurs, respectivement des détenteurs des droits d'auteur des programmes susceptibles d'être diffusés.

La diffusion de la télévision par Internet (IPTV) nécessite un débit important et stable de données. Ce débit peut être dépendant de qualité de la ligne de l'abonné. Dans ce contexte, aucune assurance ni garantie concernant la disponibilité, la qualité et le fonctionnement ne peuvent être donnée. VTX met à disposition ses prestations en principe 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les perturbations techniques qui entrent dans le domaine de responsabilité de VTX seront localisées et éliminées dans les meilleurs délais.

Dans le cadre de son service de télévision, VTX propose une offre de base de programmes TV et radio, le guide des programmes électronique en standard ainsi que l'enregistreur centralisé limité en nombre d'heures et le timeshifting. VTX se réserve le droit, à tout moment, de restreindre, d'étendre ou de modifier l'offre de base. Ces modifications ne confèrent en aucun cas un droit de résiliation extraordinaire de la part du client.

6.4 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.

6.5 Conformité des équipements

Seuls les équipements validés et certifiés par VTX doivent être utilisés dans le cadre de votre abonnement. 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 et le décodeur TV vendus par le fournisseur sont garantis 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.

7. TARIF ET PAIEMENT

Le fournisseur facturera le prix du service mensuellement aux personnes et aux adresses indiquées dans le formulaire d'adhésion. 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 d'activation de votre service. 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 exceptionnelles ne permettent pas au fournisseur de fournir les vitesses indiquées contractuellement.

Dans tous les cas, les mesures de bande passante devront être effectuées à l'arrivée de la fibre optique, VTX n'est en aucun cas responsable de la qualité du câblage interne du client.

10. INSTALLATION SUR SITE DU SERVICE

L'installation standard de base du service au domicile du client est réalisée par un installateur VTX ou son mandataire. Selon la configuration, l'installation intérieure peut nécessiter une intervention supplémentaire, au frais du client (par exemple si le poste TV est éloigné du modem). Le client est lui-même responsable de la désinstallation du matériel. Tous les frais liés à cette désinstallation sont à la charge du client.

11. 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.

12. 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 Fiber Turbo, l'engagement du client prend effet à la signature du contrat. La date de début du contrat est celle de l'activation des services. Le client sera facturé au pro rata temporis pour le premier mois.

13. CHANGEMENT DE FORMULE

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

14. CHANGEMENT D'ISP (INTERNET SERVICE PROVIDER)

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 dans les Conditions Générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe VTX TELECOM SA.

15. 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.

16. SUSPENSION DE VOTRE ACCÈS AU SERVICE

16.1 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.
16.2 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.
16.3 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.

17. 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...).

18. 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 à 4 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.

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.

Mars 2010