

## Conditions Générales de Vente : VTX Business Cloud

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations (services et produits) fournies par les sociétés membres du groupe VTX TELECOM SA, soit en particulier les sociétés SMARTPHONE SA, VTX SERVICES SA ainsi que ses succursales (BIELSTAR, VTX SVIZZERA ITALIANA, VTX DATACOMM, VTX INTELLINET, VTX NETWORK SOLUTIONS, VTX OMEDIA, VTX DECKPOINT), ci-après: le fournisseur.

L'objet des présentes conditions générales est de définir les limites dans lesquelles VTX TELECOM SA procure un service de serveur virtuel ou « Cloud » au Client. Les termes et conditions relatifs à la fourniture du service sont définis dans les documents suivants :

- les présentes conditions générales ;
- les conditions générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe VTX TELECOM SA ;
- la formule d'adhésion ou son équivalent électronique ou téléphonique ;
- la description du ou des services Business Cloud
- 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.

VTX TELECOM SA dispose, à tout moment, de la faculté de substituer, en toute ou partie, l'une de ses sociétés à une autre en qualité de fournisseur des prestations contractuelles convenues (Internet, téléphonie, Cloud, matériel...), ce que le client accepte d'ores et déjà. Chacune des sociétés du groupe VTX TELECOM SA a le droit de céder les créances qu'elle détient envers un client à une autre société du groupe.

1. Le contrat VTX Business Cloud est conclu pour une durée d'une année minimum; il est renouvelable d'année en année par tacite reconduction sauf résiliation écrite envoyée par courrier recommandé avec un préavis de trois mois avant la date d'anniversaire de la mise en service. En cas de résiliation anticipée, le Client devra s'acquitter des frais de résiliation anticipée, VTX TELECOM SA facturera au Client le montant total de l'abonnement jusqu'à l'expiration de la durée minimale du contrat ou de son renouvellement automatique.

2. Les modalités du contrat s'entendent pour un usage raisonnable des systèmes mis à disposition par VTX TELECOM SA (réseau, CPU, espace disque, bande passante...). En particulier, en cas d'abus d'utilisation des ressources (par exemple, par l'intermédiaire de scripts) mettant en péril la stabilité et la sécurité des systèmes ou ayant des influences notables sur les performances de la plate-forme Business Cloud, VTX TELECOM SA se réserve le droit d'aller jusqu'à désactiver ces ressources.

3. La plate-forme « VTX Business Cloud » de VTX TELECOM SA est accessible publiquement à travers les équipements techniques de VTX TELECOM SA. Le Client s'engage à communiquer à VTX TELECOM SA les informations personnelles et commerciales demandées. En cas de fausses informations, VTX TELECOM SA se réserve le droit d'interrompre le service sans en informer préalablement le Client. Celui-ci ne pourra prétendre à aucun dédommagement pour un tel motif. Les éventuelles prétentions à l'encontre de VTX TELECOM SA sont déchuées par le manque de coopération du Client lors de la conclusion du contrat.

4. Le Client dispose d'un trafic entrant et sortant illimité : si la consommation du Client excède l'usage que le fournisseur estime être normal pour un Client, le fournisseur réagira en deux temps. Le Client recevra une notification à limiter son usage dans les meilleurs délais. Si cette notification n'est pas suivie d'effets, le fournisseur se réserve alors le droit de facturer le transfert de données au-delà d'un usage raisonnable.

5. Tout serveur virtuel loué ou exploité par VTX TELECOM SA dispose d'adresse IP fixe pendant toute la durée du contrat. Les adresses IP nécessaires au fonctionnement d'un site Internet ou d'autres services restent la propriété de VTX TELECOM SA. Le Client ne peut prétendre à une utilisation durable de cette adresse IP, même si VTX TELECOM SA s'efforce d'attribuer les adresses IP pour toute la durée du contrat. Dans le cas d'un changement des adresses IP, des noms de domaine ou autres paramètres techniques, VTX TELECOM SA en informe le Client le plus rapidement possible. Le Client est seul responsable d'éventuels changements et les frais pouvant en découler.

6. Le Client reçoit un mot de passe pour l'accès à son service Cloud. Celui-ci doit être tenu secret et en aucun cas transmis à des personnes tierces non autorisées. Une fois le mot de passe communiqué, le Client est seul responsable de l'exploitation du service Cloud ainsi que de l'utilisation consciencieuse du mot de passe reçu. Le Client s'engage à communiquer à VTX TELECOM SA tout changement concernant ses données personnelles et son contrat dans les 48 heures et à informer VTX TELECOM SA de toute

perte ou utilisation abusive des mots de passe VTX TELECOM SA dans les 24 heures.

7. Les ressources virtuelles allouées restent la propriété de VTX TELECOM SA. Le Client n'a pas d'accès physique aux infrastructures Cloud. Le matériel proposé par VTX est celui décrit dans le formulaire d'adhésion signé par le Client. VTX TELECOM SA se réserve expressément le droit d'apporter des modifications, notamment si certains composants ne sont plus disponibles ou si une adaptation ou modification s'impose pour des raisons techniques. VTX TELECOM SA pourra, après concertation avec le Client, modifier ou adapter sa technologie, notamment la configuration de ses serveurs. VTX TELECOM SA ne pouvant gérer le serveur, le Client est seul responsable de la sécurité du serveur. Il incombe au Client d'installer des logiciels de protection, de s'informer sur les failles rendues publiques de manière régulière et de pallier aux failles connues. L'installation de logiciels de maintenance ou autres logiciels mis à disposition ou proposés par VTX TELECOM SA ne dégage pas le Client de cette obligation.

Le Client est tenu d'équiper et de gérer son serveur de manière à ce que la sécurité, l'intégrité et la disponibilité des réseaux, autres serveurs, logiciels et données ainsi que les droits de tiers ne soient pas compromis.

8. Le Client reconnaît expressément que VTX TELECOM SA n'est pas impliqué de quelque manière que ce soit dans la conception, le développement et la réalisation de ses services ainsi que dans l'installation de toute application. Le Client est tenu responsable de tout dommage subi par VTX TELECOM SA suite à la perte ou l'utilisation abusive des mots de passe du Client, y compris les dommages occasionnés par ses collaborateurs ou des tiers. Le Client indemniserait entièrement VTX TELECOM SA de toute prétention qui serait formée par des tiers à l'encontre de VTX TELECOM SA en relation avec l'utilisation de son « Cloud » dont il est seul responsable, y compris tous les frais occasionnés pour la défense et le paiement d'éventuelles prétentions par des tiers. Le Client assure avoir conclu une assurance suffisante pour couvrir tous les risques dont il répond dans le cadre du présent contrat.

9. Le Client est expressément rendu attentif qu'il est de son devoir d'identifier les contenus déposés sur le « Cloud VTX » comme ses propres contenus en indiquant son nom et adresse complets. Le Client s'engage à communiquer à VTX TELECOM SA les informations personnelles et commerciales demandées. En cas de fausses informations, VTX TELECOM SA se réserve le droit d'interrompre le service sans en informer préalablement le Client. Celui-ci ne pourra prétendre à aucun dédommagement pour un tel motif. Les éventuelles prétentions à l'encontre de VTX TELECOM SA sont déchuées par le manque de coopération du Client lors de la conclusion du contrat. Le Client est tenu d'équiper ses systèmes et logiciels de manière à ce que la sécurité, l'intégrité et la disponibilité des systèmes engagés par VTX TELECOM SA pour la fourniture de ses services ne soient pas compromises. En particulier, le Client s'engage à ne pas faire d'usage abusif du « Cloud VTX », notamment de ne pas y déposer des contenus contraires à la loi ou aux bonnes mœurs ou de renvoyer à de tels contenus par des liens de tout genre violant les droits de tiers ou à caractère illégal (ex. violation du droit à la vie privée, des brevets, marques et de la propriété intellectuelle). Il s'engage à ne pas utiliser les ressources mises à disposition dans le cadre du présent contrat pour envoyer des E-mails de façon massive ou à caractère publicitaire (SPAM) à des personnes qui n'auraient pas demandé à recevoir ces E-mails. Toute forme de spam est strictement interdite sur le « Cloud VTX ». Le Client indemniserait entièrement VTX TELECOM SA de toute prétention qui serait formée par des tiers à l'encontre de VTX TELECOM SA dans le cadre de l'utilisation des options et garantis à VTX TELECOM SA qu'il se conforme à la législation en vigueur, notamment en matière de propriété industrielle, droit d'auteur et protection des données, pour tous les contenus, informations, etc. déposés dans le « Cloud VTX ».

Dans le souci de garantir une sécurité et stabilité optimales de ses infrastructures, VTX TELECOM SA se réserve le droit de contrôler régulièrement le respect des conditions du présent contrat ainsi que des services et prestations garanties et mis à disposition par VTX TELECOM SA dans le cadre du présent contrat. Le Client autorise VTX TELECOM SA à procéder à la vérification du respect des conditions mentionnées ci-dessus en tout temps et à la première demande. En cas de violation des conditions d'utilisation fixées dans ce contrat, des conditions générales, spécifiques ou des dispositions légales ainsi qu'en cas de violation des droits de tiers constatée par VTX TELECOM SA, VTX TELECOM SA se réserve expressément le droit de suspendre immédiatement le service sans en informer préalablement le Client. Le Client est rendu attentif qu'une attaque DoS (Denial of Service) est souvent la conséquence du comportement du Client vis-à-vis de tiers. Si le serveur est la cible d'attaques DoS de manière répétée et qu'une répétition est à craindre, VTX TELECOM SA peut résilier le contrat sans préavis et après avertissement, si VTX TELECOM SA ne peut pas raisonnablement stopper les attaques DoS attendues ou leur impact sur d'autres systèmes.

En cas d'accusation fondée concernant une violation des droits par les contenus ou l'utilisation du service ou s'il existe des doutes fondés sur la légalité ou la conformité contractuelle de l'utilisation des services, VTX TELECOM SA peut menacer le Client de bloquer le service incriminé. Dans un tel cas, VTX TELECOM SA informe immédiatement le Client par E-mail sur le blocage entrepris ou la menace d'un tel blocage en indiquant le motif et en lui signifiant un délai adéquat pour prendre position. Si le Client n'élimine pas le motif en question dans le délai imparti, VTX TELECOM SA peut procéder au blocage. Le blocage ou la menace du blocage est annulé/e dès que le Client prouve à VTX TELECOM SA la conformité ou la légalité des contenus ou de l'utilisation du serveur ou des services ou si les circonstances justifiant le blocage sont supprimées.

10. Le Client est tenu de tenir compte des principes reconnus en matière de sécurité des données et notamment de veiller à ce que ses systèmes, contenus, scripts ou programmes soient conçus de manière à ne pas constituer un risque pour le fonctionnement d'autres systèmes - en particulier les systèmes de VTX TELECOM SA. VTX TELECOM SA se réserve le droit de bloquer l'accès au « Cloud VTX » et de suspendre le Service sans préavis au Client s'il a connaissance de risque éventuel. Dans le cas où le Client, dans le cadre de ses obligations contractuelles de coopération, ne met pas à jour son système de sécurité afin d'éviter des défaillances de sécurité, VTX TELECOM SA se réserve le droit d'interrompre la connexion Internet au « Cloud VTX » tant que le Client n'a pas effectué cette mise à jour. Il en va de même dans le cas où le « Cloud » du Client est attaqué ou utilisé par des tiers non autorisés. VTX TELECOM SA informera alors le Client qu'il doit reconfigurer son « Cloud » afin de ne pas compromettre la sécurité du Service et de la plate-forme.

11. VTX TELECOM SA est autorisé à refuser une prestation, notamment de bloquer de manière immédiate l'accès aux services pour les raisons suivantes (énumération non exhaustive) et aussi longtemps que ces raisons perdurent :

- si VTX TELECOM SA est sommé par un tribunal, une autorité ou un autre service autorisé de prendre une telle mesure ;
- si VTX TELECOM SA a connaissance de contenus illégaux ;
- si le Client utilise le serveur pour envoyer des SPAMS ;
- si le Client a fait de fausses déclarations lors de la commande, violé des obligations mentionnées dans ce contrat et ne remédie pas à cette violation malgré une sommation de VTX TELECOM SA dans le délai imparti ou en cas de récidive.

Cette énumération est donnée à titre d'exemple et n'est en aucun cas exhaustive. Cette disposition n'entache en rien le droit de VTX TELECOM SA à une résiliation immédiate.

12. L'accessibilité du service est rendue par Internet, ce qui implique une qualité de service « best effort », de ce fait, aucun engagement ne peut être pris par VTX TELECOM SA sur la disponibilité des bandes passantes internationales. VTX TELECOM SA se réserve la possibilité de procéder à des réinitialisations ou interruptions du service pour des raisons techniques. Au cas où le Client ne résilierait pas ses contrats actuels avec VTX TELECOM SA, ou ne les résilierait pas à temps, les forfaits de base seront prolongés de 12 mois et les forfaits dynamiques d'un mois supplémentaire. Le Client est conscient de ces délais et VTX TELECOM SA n'est pas obligé d'informer le Client séparément avant l'expiration/la prolongation du contrat.

13. Dans la limite des dispositions légales, VTX TELECOM SA exclut toute responsabilité concernant des dommages directs ou indirects, tels que manque à gagner, interruption d'activité, perte de données commerciales, ou consécutifs à l'utilisation de ses services ainsi que celle des personnes engagées pour l'exécution de prestations contractuelles.

14. Si le Client active dans le « Cloud VTX » une ou plusieurs instances virtuelles fonctionnant sur le système d'exploitation Windows Server ou d'autres programmes soumis à licence, il doit être en mesure de prouver qu'il est le propriétaire des licences et autorisé à installer ces licences achetées auprès d'une source officielle et certifiée (Programme de licence / Revendeur autorisé).

VTX TELECOM SA ne peut en aucun cas être tenu responsable si des licences non valables sont installées. Le Client est responsable de l'installation et de l'acquisition des licences pour tous les programmes qu'il installe dans son "Cloud" et qui ne sont pas fournis par VTX TELECOM SA .

15. Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que sont seuls compétents les tribunaux définis dans les Conditions générales relatives aux prestations (services et produits) des sociétés membres du groupe VTX TELECOM SA