

## Contrat VTX Virtual PBX

Ce contrat est conclu avec la succursale du groupe VTX Telecom SA, ci-après dénommée le « fournisseur », la mieux à même de servir le client.

### ➤ COORDONNÉES DU CLIENT

SOCIÉTÉ    Raison sociale : .....

Nombre d'employés : .....    Domaine d'activité : .....

Représenté par :

Nom : .....    Prénom : .....

Madame     Monsieur    Langue de correspondance :  FR  DE

E-mail : .....    Tél. : .....

(Adresse valide et régulièrement consultée)    (Fixe ou mobile - Joignable en journée)

Fonction : .....

Cette personne sera enregistrée comme correspondant(e) principal(e) concernant la/les prestation(s) VTX.

Il est toutefois possible de déclarer d'autres correspondants principaux, administratifs ou techniques ultérieurement.

PRIVÉ    Nom : .....    Prénom : .....

Madame     Monsieur    Langue de correspondance :  FR  DE

E-mail : .....    Date de naissance : .....

(Adresse valide et régulièrement consultée)    (Au format JJ/MM/AAAA)

ADRESSE    Rue / n° : .....    Localité : .....

NPA : .....    Localité : .....

Tél. : .....    Fax : .....

(Fixe ou mobile - Joignable en journée)

### ➤ TARIF DE L'ABONNEMENT

	ABONNEMENT	NOMBRE DE POSTES	PRÉFIXE(S) SI NOUVEAUX NUMÉROS	PRIX MENSUEL	FRAIS UNIQUES D'ACTIVATION PAR ABONNEMENT
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 5	5 + 1 Headnumber*	.....	CHF 60.-	CHF 500.-
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 10	10 + 1 Headnumber*	.....	CHF 110.-	
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 20	20 + 1 Headnumber*	.....	CHF 200.-	
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 50	50 + 1 Headnumber*	.....	CHF 400.-	
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 100	100 + 1 Headnumber*	.....	CHF 700.-	

\* Le compte SIP du Headnumber (ou numéro de tête) gère la politique d'appel et ne peut être utilisé sur un matériel ou logiciel VoIP

## ➤ OPTIONS

	DÉSIGNATION	PRIX MENSUEL PAR OPTION	FRAIS D'ACTIVATION PAR OPTION	PRÉFIXE(S) SI NOUVEAUX NUMÉROS	NOMBRE SOUHAITÉ
<input type="checkbox"/>	Poste(s) supplémentaire(s)	CHF 10.-	CHF 50.-	.....	.....
<input type="checkbox"/>	Headnumber supplémentaire	CHF 20.-	CHF 100.-	.....	.....

Veuillez spécifier le(s) numéro(s) assigné(s) au(x) Headnumber(s) : ..... ; ..... ; .....

- Numéros externes dans votre Virtual PBX : si vous le souhaitez, le Virtual PBX vous permet de placer des numéros externes à votre plage de numéros dans la politique d'appels entrants de votre Virtual PBX, les coûts de communications restant à votre charge. Veuillez renseigner les numéros externes devant apparaître dans votre espace clients, le Kiosk VTX (1 numéro externe par numéro fixe du Virtual PBX hors numéro de tête) en remplissant le document « Identification de la ligne appelante sur un raccordement VoIP VTX ».

## ➤ MICROSOFT TEAMS & VIRTUAL PBX

Pour combiner l'utilisation de **Microsoft Teams\*** avec votre service de téléphonie **Virtual PBX**, il suffit d'activer une licence Teams Virtual pour les utilisateurs concernés.

	DÉSIGNATION	PRIX MENSUEL PAR OPTION	NOMBRE SOUHAITÉ
<input type="checkbox"/>	Teams Virtual	<del>CHF 4.-</del> CHF 3.- **	.....

\* Pour être éligible à l'utilisation de la téléphonie depuis Microsoft Teams, les licences **Microsoft 365 + Phone System** sont à la charge du client.

\*\* offre spéciale valable pour toute souscription avant le 31/01/2021.

## ➤ CONFERENCE ROOM : VOTRE SALLE DE CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE VIRTUELLE

En composant un numéro de téléphone et un code utilisateur, vous créez une salle de conférence téléphonique virtuelle vous permettant de dialoguer avec de multiples interlocuteurs. Chaque salle de conférence téléphonique peut accueillir 10, 20 ou 30 participants en simultané.

Vous pouvez également, en tant qu'administrateur de la conférence, inviter les participants en leur envoyant les informations de connexion par E-mail, directement depuis votre espace client VTX.

	DÉSIGNATION	NOMBRE SOUHAITÉ	PRIX MENSUEL PAR SALLE DE CONFÉRENCE	FRAIS D'ACTIVATION
<input type="checkbox"/>	Conf Room 10	..... (max. 20)	CHF 15.-	CHF 15.-
<input type="checkbox"/>	Conf Room 20	..... (max. 20)	CHF 28.-	
<input type="checkbox"/>	Conf Room 30	..... (max. 20)	CHF 39.-	

Une salle de conférence accueille une seule réunion téléphonique. Si vous souhaitez faire plusieurs conférences en même temps, vous pouvez demander la création de nouvelles salles dans ce document et même ultérieurement.

## ➤ FORFAIT MINUTES ILLIMITÉES EN SUISSE VERS FIXES ET MOBILES

VTX propose deux déclinaisons de son forfait minutes pour le Virtual PBX :

- un forfait Suisse illimité incluant tous les appels vers les fixes et mobiles de Suisse ;
- un forfait Suisse illimité + un pack de minutes vers l'international (incluant fixes et mobiles).

Vous pouvez souscrire à l'un ou l'autre de ces forfaits selon vos besoins en communication.

	DÉSIGNATION	DESCRIPTION	PRIX MENSUEL PAR POSTE	MINUTES MENSUELLES INCLUSES PAR POSTE	FRAIS D'ACTIVATION PAR FORFAIT
<input type="checkbox"/>	Forfait Suisse illimité (Fixe & Mobile)	Appels inclus vers numéros fixes et mobiles de Suisse.	CHF 9.-	Suisse : illimité*	CHF 50.-
<input type="checkbox"/>	Forfait Suisse illimité + Pack International (Fixe & Mobile)	Appels inclus vers numéros fixes et mobiles de Suisse et des pays de la zone Internationale	CHF 22.-	Suisse : illimité* - International : Fixe : 200   Mobile : 100	

\* selon Fair Use Policy (FUP): Voir les détails en page 9.

### Précisions :

- Un forfait ne peut être assigné à seulement une partie de l'abonnement : son prix et le cas échéant, le nombre de minutes incluses, sont obligatoirement proportionnels au nombre total de postes de votre Virtual PBX.

Exemple : Virtual PBX 10 (10 postes et 1 numéro de tête) optant pour le forfait Suisse illimité + Pack International.

- Prix mensuel du forfait = prix unitaire par poste x nombre de postes = CHF 22.- x 10 = CHF 220.- / mois.
- Nombre de minutes mensuelles incluses vers numéros fixes de la zone internationale pour l'ensemble du service = minutes mensuelles par poste x nombre de postes = 200 x 10 = 2000 minutes / mois.

- Les minutes non utilisées ne sont pas reportables de mois en mois.
- Les appels en sus sont facturés selon la liste tarifaire classique ([www.vtx.ch/pl-phone](http://www.vtx.ch/pl-phone)).
- Les minutes incluses sont utilisables par tous les numéros de la prestation concernée (numéros de tête inclus).
- Si le nombre de numéros varie, le prix du forfait et le nombre de minutes incluses seront adaptés en conséquence le mois suivant.
- Un forfait engage le client pour une durée de 12 mois ; passée cette période, l'option peut être résiliée tous les mois pour la fin du mois.

### SMART IVR :

option Smart IVR : messages vocaux interactifs ; enregistrement des conversations ; text to speech... (voir contrat Smart IVR spécifique).

## ➤ MATÉRIEL VOIP RECOMMANDÉ :

Matériel & description

Cf. « Formulaire de commande matériel »

J'ai sélectionné mon équipement et son éventuelle préconfiguration dans le « formulaire de commande matériel ».



## ➤ TARIFS DES COMMUNICATIONS

Pour les communications les prix VTX VoIP s'appliquent. Voir la liste de prix sur : [www.vtx.ch/pl-voip](http://www.vtx.ch/pl-voip)

➤ **PACK PME** :  je souhaite souscrire à un Pack PME (numéro spécial en 084x à un tarif avantageux) et je remplis le contrat correspondant.

➤ **VTX FAX** :  je souhaite souscrire à VTX Fax et je remplis le contrat correspondant.

## ➤ AUDIT, INSTALLATION SUR SITE ET FORMATION ADMINISTRATEUR

Vous pouvez nous confier l'installation sur site de vos équipements et le paramétrage complet de vos règles de téléphonie (plages horaires, groupes, restriction d'appels, redirection...)\*. Une formation administrateur est incluse dans ce forfait.

	TYPE DE VIRTUAL PBX	NOMBRE DE POSTES	FORFAIT INSTALLATION SUR SITE	FRAIS DE DÉPLACEMENT
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 5	Selon contrat	CHF 900.-	Offerts
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 10			
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 20		CHF 1400.-	
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 50		Sur devis	
<input type="checkbox"/>	VTX Virtual PBX 100			

\* Une description détaillée de cette prestation est consultable ci-après dans l'annexe « Offre installation sur site Virtual PBX ».

Je ne souhaite pas l'installation mais suis intéressé par une formation (à titre d'information, le tarif horaire est de CHF 165.-). Merci de me contacter pour être formé sur le Virtual PBX et les téléphones.

## ➤ DURÉE DU CONTRAT

- 1 an (frais uniques d'activation de CHF 500.-)
- 2 ans (frais uniques d'activation de CHF 300.- au lieu de CHF 500.-)
- 3 ans (frais uniques d'activation de CHF 500.- offerts)

## ➤ FACTURATION ✓ MENSUELLE

Prélèvement automatique : facilitez-vous la vie et réglez votre facture par prélèvement automatique (LSV ou Débit Direct). Complétez le formulaire disponible sur [www.vtx.ch/prelevement](http://www.vtx.ch/prelevement) et retournez-le dûment signé à votre succursale VTX.

## ➤ RECOMMANDATION & DROIT D'ACCÈS

Je souscris à ce/ces service(s) par l'intermédiaire de (nom de la société) : .....

J'autorise la société mentionnée ci-dessus à recevoir mes accès Kiosk pour la gestion du/des service(s) objet(s) du présent contrat.



➤ **BON POUR ACCORD**

Ce contrat est conclu avec la société du groupe VTX Telecom SA la mieux à même de servir le client et qui sera mentionnée sur la première facture relative à la prestation concernée.

Font partie intégrante du contrat, le présent formulaire de commande, la demande de transfert - procuration, les conditions générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom SA et les conditions spécifiques liées au(x) produit(s) dont il est fait mention ou mentionnés dans ce contrat.

Les descriptions des services sont consultables sur [www.vtx.ch](http://www.vtx.ch), tout comme les conditions relatives aux prestations du groupe VTX Telecom SA : [www.vtx.ch/cgv](http://www.vtx.ch/cgv).

Le Client affirme avoir pris connaissance de l'intégralité de ces documents et en accepte les termes.

Je suis conscient qu'en cas d'usage du service en dehors de mon entreprise, les appels d'urgence ne seront pas transmis au poste de secours le plus proche. En effet, ces appels sont acheminés au centre rattaché à mon entreprise (selon le code postal indiqué dans la partie « Coordonnées »). En cas de nomadisme il est donc recommandé d'utiliser un moyen plus approprié pour contacter les secours.

Lieu : ..... Date : ..... / ..... / .....
Signature des représentants légaux : .....
Nom, Prénom: ..... Nom, Prénom: .....
ENCART À REMPLIR PAR VTX : <input type="checkbox"/> CONTRAT VOIP LIÉ À UN SERVICE VTX PHONE LINE

Afin de pouvoir organiser les étapes nécessaires à la mise en service des prestations souhaitées, nous vous remercions de bien vouloir compléter et signer l'offre ainsi que les formulaires ci-joints et de nous les retourner.

A la réception de ces documents, nous vous communiquerons la date de mise en service définitive.

## Demande de transfert de numéro(s) - procuration

Je souhaite changer mon opérateur de télécommunications et conserver mes numéros de téléphone actuels. Le transfert s'applique uniquement aux numéros mentionnés sur cette demande.

### ➤ COORDONNÉES EXACTES DU TITULAIRE DU RACCORDEMENT DU/DES NUMÉRO/S À TRANSFÉRER

SOCIÉTÉ Raison sociale : .....  
 PRIVÉ Nom : ..... Prénom : .....  
ADRESSE Rue / n° : .....  
NPA : ..... Localité : .....  
Ancien opérateur : .....

### ➤ NUMÉROS À TRANSFÉRER :

Raccordement : EconomyLine (analogique)  Raccordement : MultiLine (ISDN)  Raccordement : DDI  VoIP

Numéros / Plage(s) de numéros :

1. \_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_ 7. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_ 8. \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_ 9. \_\_\_\_\_  
5. \_\_\_\_\_ 10. \_\_\_\_\_

Il est possible de ne transférer qu'une partie des numéros (MSN) d'un raccordement ; dans ce cas, de nouveaux numéros de remplacement vous seront attribués. Limitation : un portage partiel sur des DDI (groupes de lignes BRA ou raccordement PRA) n'est pas possible.

La présente procuration tient lieu de résiliation du contrat, respectivement des clauses du contrat signées auprès de mon ancien opérateur de télécommunications et relatives au raccordement téléphonique ainsi qu'à la reprise du(des) numéro(s) mentionné(s) ci-dessus.

### ➤ PORTAGE PARTIEL (COCHE FACULTATIVE)

Je souhaite uniquement transférer le(s) numéro(s) fixe(s) chez VTX sans pour autant résilier les services tels qu'Internet ou le raccordement physique.

### ➤ DATE DE MISE EN SERVICE ET DE TRANSFERT SOUHAITÉE

La reprise de mon (mes) numéro(s) d'appel doit être effectuée : (cocher la mention utile)

Dès le : .....\*

Dès que possible et sans tenir compte des conditions contractuelles\*

(5 semaines minimum (fibre) ou 2 semaines (cuivre) après la réception de la commande)

\*Dans le cas où la date de transfert intervient avant la fin de mon engagement auprès de mon opérateur actuel, je suis conscient que ce dernier peut me facturer des frais de résiliation anticipée.

Dès que possible mais au plus tôt à la fin de mon engagement auprès de mon opérateur actuel.

Les dispositions du contrat doivent être respectées pour éviter qu'aucuns frais supplémentaires ne soient exigés suite à la dissolution des contrats auprès de l'ancien opérateur.

### Remarques :

Si je bénéficie de prestations de service prévoyant un contrat pour le raccordement téléphonique, celles-ci sont alors automatiquement interrompues à la date de désactivation (p. ex. accès internet, Voice over IP, réductions sur l'abonnement, Carrier présélection). La facturation de frais supplémentaires pour violation du contrat peut en découler de la part de mon ancien opérateur. Pour éviter ces frais supplémentaires, la totalité des contrats supplémentaires doit être résiliée directement par mes soins dans les délais impartis, c.-à-d. dans le respect des délais, au plus tard à la date de désactivation du raccordement téléphonique auprès de mon ancien opérateur.

VTX me communiquera ultérieurement la date et l'heure exacte du transfert. La fourniture des prestations de mon opérateur actuel prendra fin à cette date. Une coupure de la connexion Internet est à prévoir au moment du transfert du numéro qui sert de support à la connexion Internet ; cette coupure n'est le plus souvent que de quelques minutes.

### ➤ SIGNATURE

Je confirme par la présente que toutes les données indiquées ci-dessus sont exactes et que j'ai bien pris connaissance de toutes les informations mises à ma disposition au sujet de mon(mes) numéro(s) de téléphone fixe.

Lieu, date : .....

Signature du titulaire du contrat auprès de l'ancien fournisseur/cachet de l'entreprise :

(Indiquez en sus le nom en majuscules, cachet d'entreprise obligatoire pour les Sàrl et SA)

Prière de retourner ce formulaire par poste à VTX Services SA, Av. de Lavaux 101, 1009 Pully ou par fax au +41 21 721 11 12

## Description de l'offre installation sur site Virtual PBX

---

« Si vous manquez de temps et souhaitez nous confier sa mise en œuvre... »

### » DÉTAILS DE L'OFFRE

Nous vous proposons de prendre totalement en charge la configuration et l'installation sur site de votre Virtual PBX. Proposée sous forme de forfait, cette prestation intègre :

- Un audit permettant de qualifier et préparer votre installation selon :
  - 1- votre infrastructure réseau et plus particulièrement :
    - a. le câblage informatique ;
    - b. les prises électriques existantes, disponibles... ;
    - c. votre connexion Internet ;
    - d. votre firewall et les règles de sécurité paramétrées.
  - 2- Vos règles de téléphonie personnelles à intégrer dans votre Virtual PBX :
    - a. gestion des plages horaires (ouverture, fermeture, vacances...);
    - b. création des groupes et scénarios d'appels (réception, service technique...);
    - c. paramétrage des restrictions d'appels (entrants et sortants) ;
    - d. création de votre annuaire d'entreprise et numéros courts ;
    - e. paramétrage des boîtes vocales et redirections.
- L'installation sur site de vos téléphones IP et l'optimisation de votre Virtual PBX :
  - 1- branchement et vérification de vos combinés ;
  - 2- tests d'émission et de réception d'appels selon les règles définies ci-dessus ;
  - 3- modification et optimisation des règles le cas échéant.
- La formation de l'administrateur de votre Virtual PBX pour lui permettre de :
  - 1- gérer votre central virtuel en toute autonomie via le Kiosk VTX ;
  - 2- maîtriser les fonctions avancées de vos téléphones IP ;
  - 3- former les autres utilisateurs à l'utilisation de leurs téléphones au quotidien.

### » DOCUMENTATIONS & SUPPORTS

A l'issue de cette session de formation, vous aurez accès à tous les documents vous permettant de gérer votre téléphonie au quotidien comme les guides d'utilisation de vos téléphones IP, le manuel de fonctionnement de votre Virtual PBX...

A l'issue de cette intervention, un cahier de recettes et tests d'acceptation de votre installation téléphonique VTX sera validé conjointement entre l'installateur VTX et votre administrateur.

### » REMARQUES COMPLÉMENTAIRES

Cette prestation d'installation n'intègre pas :

- l'enregistrement des mélodies, divers messages et annonces de vos boîtes vocales. Si vous le souhaitez, nous pouvons vous proposer l'enregistrement de ces fichiers audio par des professionnels, sur devis.
- La configuration des BLF sur les postes et leur personnalisation (type de sonnerie, fond d'écran...).
- L'installation d'accessoires non vendus ou non fournis par VTX.

L'installation des softphones VTX nécessitant une manipulation de vos équipements informatiques (Desktop, Laptop), sera effectuée par vos soins avec l'aide de notre technicien.

Afin de vous permettre une installation dans les plus brefs délais, et sauf objection de votre part, VTX se réserve le droit de confier l'installation de votre Virtual PBX à l'un de ses partenaires certifiés VoIP VTX.

## Tarifs des communications VTX VoicelP

### » DES PRIX ATTRACTIFS

Grâce à VTX VoicelP vous profitez :

- d'un service de téléphonie nouvelle génération qui intègre des fonctions d'utilisation moderne
- de packs de minutes à choix pour faire des économies
- les appels entre abonnés VTX VoicelP sont gratuits\* quel que soit votre lieu d'appel en Suisse ou à l'étranger

### » NOS ZONES TARIFAIRES

	SETUP DE LA COMMUNICATION	PRIX PAR MINUTE
Mobile Suisse	5 ct.	25 ct. vers TOUS les réseaux mobiles suisses
Fixes Suisse	5 ct.	3.9 ct.
Zone 1	5 ct.	5 ct.
Zone 2	10 ct.	20 ct.
Zone 3	20 ct.	40 ct.
Zone 4	½ du prix à la minute	Selon liste de prix en vigueur disponible sur <a href="http://www.vtx.ch/pl-voip">http://www.vtx.ch/pl-voip</a>

Les appels à destination des réseaux mobiles internationaux sont majorés de 30 ct./min. ; le forfait d'établissement de la communication est la moitié du prix à la minute.

### » DÉTAILS DES ZONES GÉOGRAPHIQUES

Zone 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Europe occidentale (sauf Liechtenstein)</li> <li>- Russie, Pologne, Tchéquie, Israël</li> <li>- Amérique du Nord</li> <li>- Australie</li> <li>- Nouvelle-Zélande</li> <li>- Asie (Japon, Chine RP, Hong Kong, Taïwan, Malaisie, Singapour, Corée du Sud)</li> </ul> Liste disponible sur <a href="http://www.vtx.ch/zone1">www.vtx.ch/zone1</a>
Zone 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reste de l'Europe (sauf Biélorussie, zone 3)</li> <li>- Amérique centrale (sauf Honduras, zone 3)</li> <li>- Amérique du Sud (sauf Guyane néerlandaise Surinam, zone 3)</li> </ul>
Zone 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reste de l'Asie (sauf Corée du Nord et Papouasie-Nouvelle-Guinée, zone 4)</li> <li>- Moyen-Orient, Afrique (sauf Somalie et Guinée-Bissau, zone 4)</li> </ul>
Zone 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les îles et les relais par satellites</li> </ul>

\* gratuité limitée à deux heures maximum par appel

« La liste détaillée des destinations est disponible sur [www.vtx.ch/pl-voip](http://www.vtx.ch/pl-voip) »

## Description des forfaits minutes illimitées

---

### ➤ DÉTAILS DE NOTRE FAIR USE POLICY (FUP)

Si vous disposez d'un forfait Suisse illimité, cela signifie que toute consommation de minutes correspondant à une utilisation raisonnable en Suisse est incluse dans votre forfait.

En cas d'utilisation excessive, VTX se réserve le droit de facturer les minutes de conversation supplémentaires au prix de la liste en vigueur ([www.vtx.ch/pl-phone](http://www.vtx.ch/pl-phone)).

On parle d'utilisation excessive lorsque le volume de minutes mensuel consommé dépasse 1000 min / compte SIP (n°) vers les fixes de Suisse et 240 min / compte SIP (n°) vers les mobiles de Suisse.

Les appels vers des numéros spéciaux (p. ex. 084x, 18xx) et des services à valeur ajoutée (090x) ne sont pas inclus dans le forfait Suisse illimité.

### ➤ DÉTAILS DES DESTINATIONS INCLUSES DANS LE PACK INTERNATIONAL

Si vous disposez d'un forfait Suisse illimité avec pack International, vous bénéficiez d'appels inclus à hauteur de 200 minutes vers les fixes et 100 minutes vers les mobiles de la zone Internationale.

Cette zone inclut les destinations suivantes :

France, Allemagne, Portugal, Espagne, Italie, Belgique, Etats-Unis, Royaume-Uni, Autriche, Canada, Russie, Pays-Bas, Grèce, Pologne, Luxembourg, Hongrie, Danemark, Slovaquie, Suède, Tchéquie, Australie, Irlande, Chypre, Singapour, Norvège, Islande, Finlande, Estonie, Andorre, Cité du Vatican.

Les appels vers les autres destinations sont facturés selon nos tarifs en vigueur disponibles ici : [www.vtx.ch/pl-voip](http://www.vtx.ch/pl-voip).

## Réservation de numéros inactifs

---

Vous pouvez réserver ou héberger un ou plusieurs numéro(s) en vue d'une utilisation ultérieure. Voici le coût de cette option :

PLAGE DE NUMÉROS	PRIX PAR PLAGE ET PAR MOIS	FRAIS D'ACTIVATION
1	CHF 1.-	CHF 10.-
5	CHF 3.-	CHF 30.-
10	CHF 5.-	CHF 50.-
100	CHF 30.-	CHF 300.-
1000	CHF 200.-	CHF 500.-