



# Conditions Générales spécifiques aux prestations de connexion

Les termes « VTX TELECOM S.A. » ou « fournisseur » utilisés ci-après désignent indifféremment le groupe VTX TELECOM S.A. ou l'une ou l'autre société membre de ce groupe.

L'objet des présentes conditions est de définir les limites dans lesquelles le fournisseur procure un service de connexion à Internet au client quelle que soit la technologie utilisée.

Le fournisseur propose au client plusieurs types de connexions à Internet ou entre des sites distants par le biais de différents supports physiques = ligne téléphonique (paire cuivre) ou fibre optique ainsi que différentes technologies.

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 DES TERMES UTILISÉS

ISP (Internet Service Provider) : société proposant une prestation de connexion à l'Internet.

La boucle locale est la partie de la ligne téléphonique (ligne cuivre ou ligne fibre) allant du répartiteur de l'opérateur jusqu'à l'introduction de la ligne dans le bâtiment (caisson de répartition).

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

La fibre optique : à la différence des lignes cuivre, la fibre optique permet la transmission de données numériques à très haut débit. Ces perspectives d'évolution en termes de performance et de rapidité sont énormes alors que les autres technologies utilisées sur une ligne cuivre ont déjà presque atteint leur capacité maximale.

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

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

Procuration pour le raccordement : l'acte par lequel le client donne mandat à VTX d'effectuer en son nom et pour son compte toutes les démarches contractuelles et techniques nécessaires au transfert de son raccordement téléphonique de son opérateur actuel chez VTX.

Profils de remplacement : si le client n'est pas situé dans une zone dégroupée, des profils de remplacement basés sur les produits ADSL et VDSL Naked de Swisscom Wholesale sont alors activés.

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

SLA : contrat entre clients et fournisseur qui décrit les modalités d'exécution, les responsabilités des parties et les garanties en termes de niveau de service : disponibilité, performance, support.

## 2. RESPONSABILITÉS

Lors de l'installation de son matériel, le client est tenu de prendre connaissance de la notice fournie. 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 sa ligne Internet, notamment par des tiers qui auraient pu se connecter de manière malintentionnée.

Le fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable d'une dégradation du service.

## 3. RESPONSABILITES

### 3.1 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. Il est fortement recommandé d'utiliser des équipements achetés ou loués auprès du fournisseur afin de garantir le bon fonctionnement de vos services de connexion ainsi que de leur service après-vente en cas de panne.

### 3.2 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

## 4. SOUSCRIPTION AU SERVICE

### 4.1 Conditions techniques

Pour souscrire aux services de connexion, le client doit :

- a) disposer d'une Box ;
- b) 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 ou à la fibre optique. Attention, la souscription au service entraîne pour le client l'interruption de la fourniture de tout service (Internet, présélection etc.) éventuellement souscrit antérieurement sur sa ligne auprès d'opérateurs autres que VTX. VTX ne pourra en être tenu responsable. La ligne du client doit être soit éligible au dégroupage et raccordable aux équipements de VTX, soit éligible aux technologies ADSL ou VDSL et fibre optique. Pour le vérifier, des tests sont effectués sur la ligne du client par VTX lors de sa souscription au service. A l'issue de ces tests, il se peut que la ligne s'avère inéligible ou non raccordable. Dans ce cas, le client en est 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 la ligne est éligible et raccordable. Ainsi, le résultat du test d'éligibilité avant votre souscription est 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 du fournisseur seront à la charge du client.

#### 4.2 Conditions de souscription

##### a) Procuration pour le raccordement/portage des numéros

Le client reconnaît, 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 sa ligne ou l'activation d'un profil de remplacement.

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

c) Par l'effet du document de portage, la mise en œuvre du service du client entraîne automatiquement la résiliation de son abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique. En revanche, il appartient au client de résilier lui-même les éventuels services et forfaits liés à cet abonnement téléphonique, ainsi que tous autres services (Internet, présélection etc.) éventuellement souscrits antérieurement sur sa ligne auprès d'opérateurs autres que VTX. En effet, les seuls services accessibles sur sa 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, le client n'aura pas d'accès à un service téléphonique.

## 5. PRIX

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.

## 6. UTILISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### 6.1 Utilisation et fonctionnement du service

#### a) Sécurité.

Si VTX a une raison légitime de croire que la sécurité du service ou des identifiants du client est menacée, elle se réserve le droit de bloquer son accès au service. Le client peut réactiver son accès au service en contactant le service clientèle de VTX.

#### b) Respect du droit en vigueur

Le client ne doit pas utiliser le service pour envoyer en masse des E-mails non sollicités. S'il rencontre des difficultés pour envoyer des E-mails en grand nombre, il doit contacter le service clientèle de VTX afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité utilisés par VTX.

En outre, le client veille à respecter les droits de propriété intellectuelle. Dans ce cadre, VTX pourra lui 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, le client peut signaler à VTX tout élément ou comportement qui lui semble illégal.

#### c) Timers d'inactivité

Le fournisseur se réserve la possibilité de mettre en place des timers d'inactivité. Ils déconnecteront le service du client en cas d'inactivité prolongée.

### 6.2 Limitations techniques

6.2.1 Limitations applicables au dégroupage, aux profils de remplacement et aux prestations fibre optique

- a) Si le client dispose d'un service de téléphonie combinée avec sa connexion, il s'agit d'une ligne téléphonique IP qui permet l'acheminement de

l'intégralité de ses appels téléphoniques. Pour plus de détails, les CG Téléphonie sont à consulter.

- b) VTX précise également que le dégroupage ou le passage sur réseau fibre optique rend incompatible l'utilisation de certains équipements (ceux ne fonctionnant que sur le réseau téléphonique commuté, par exemple : modem RTC, dispositifs d'alarme etc.).

### 6.2.2 Limitations applicables aux différentes technologies de connexion

Les technologies utilisées étant basées sur des hautes fréquences, la qualité du câblage interne du client 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.

## 7. TARIF ET PAIEMENT

Le fournisseur facturera le prix du service et les frais supplémentaires périodiquement mensuellement aux entités et aux adresses indiquées dans le contrat. Le client est redevable de ses prestations à compter de la date d'activation du service de sa ligne. Le fournisseur se réserve le droit de cumuler la facturation de plusieurs mois sur une seule et même 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

Il est possible que des raisons techniques ne permettent pas au fournisseur de fournir les vitesses annoncées ou indiquées contractuellement. Dans ce cas, des vitesses de remplacement sont prévues. Le tarif de l'abonnement sera modifié, à l'initiative du fournisseur 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. INSTALLATION SUR SITE DU SERVICE

Le client est responsable de l'installation des équipements. S'il le souhaite, il peut faire appel au service d'un installateur VTX ou son mandataire via le formulaire d'option.

## 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@mondomaine.ch](mailto:postmaster@mondomaine.ch)



et [abuseemnonnodedomaine.ch](http://abuseemnonnodedomaine.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.

## 12. DURÉE DU CONTRAT ET FACTURATION

Les différentes durées de contrat ainsi que les termes de reconduction, ainsi que les éventuelles pénalités liées à la résiliation anticipée de l'abonnement du client sont définis dans le contrat et dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe VTX Telecom SA.

## 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)

### 14.1 Départ de chez un autre ISP

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

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

Contracter un nouvel abonnement auprès de VTX ne libère 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. Il est de la responsabilité du client d'entamer les démarches nécessaires pour résilier ses services auprès de son ISP précédent.

## 15. SUSPENSION DE L'ACCÈS DU CLIENT AU SERVICE

15.1 En cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations prévues au titre du contrat, notamment en cas de non-paiement, le fournisseur se réserve le droit de bloquer son accès au service. 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. MISE EN SERVICE ET DÉLAI

Si le fournisseur ne peut pas effectuer la mise en service du produit dans les délais mentionnés ci-dessous du fait d'un manquement

du client à ses obligations, des frais administratifs d'un montant de Fr 250 seront facturés par le fournisseur au client. Pour permettre l'activation de son service le client s'engage entre autre aux obligations suivantes :

- Fournir des coordonnées exactes permettant de le joindre par téléphone et par courrier
- A répondre aux sollicitations du fournisseur pour la mise en place du service (Réponses aux SMS, appels téléphoniques, courriels, et courriers)
- A se rendre disponible pour l'installation de sa connexion dans son logement/locaux et à respecter les rendez-vous pris avec les tiers (électriciens, partenaires installateur, ...)
- A réceptionner les équipements qui lui sont adressés
- A lire les documents accompagnant les équipements
- A brancher les équipements

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 3 semaines ouvrables pour les connexions sur ligne cuivre et à 8 semaines pour un raccordement sur fibre optique. Un retard de moins de 3 semaines ouvrables par rapport à ces délais ne peut pas être considéré comme un motif de résiliation.

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 du fournisseur seront à la charge du client. Ce dernier est informé qu'il est nécessaire de disposer et de maintenir en service le raccordement (ligne téléphonique etc.) déclaré dans son contrat et de conserver les caractéristiques techniques de celui-ci. Tout changement sur ce raccordement (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 de la ligne de raccordement.

VTX se réserve le droit de modifier la technologie utilisée pour fournir le service Internet dans le cadre d'une amélioration de service. Lors de ce changement, le service pourra être interrompu sur une courte période.

## 18. 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.

## 19. INFORMATIONS

Le fournisseur se réserve le droit de tenir informé le client de ses nouveaux services ou produits par courrier postal ou électronique, à moins que le client ait formulé son opposition par écrit.

Février 2018