



## **Conditions générales "Téléphonie VoIP"**

### **1. Champ d'application**

Wifx Sàrl offre des services de téléphonie pour des clients résidentiels et des clients entreprises. Ces conditions générales (CG) sont valables pour tous les contrats entre Wifx Sàrl (ci-après « Wifx ») et le partenaire contractuel (ci-après « client »).

### **2. Prestations de Wifx Sàrl**

Wifx permet à ses clients de téléphoner à travers le réseau internet. Dans ce but, Wifx est en partenariat étroit avec un fournisseur tiers. Le contenu, la portée et les prix des prestations de Wifx sont en tout temps disponibles sur le site [www.wifx.net](http://www.wifx.net). Wifx détient le droit de modifier le contenu, la portée ainsi que les prix en tout temps. De telles modifications peuvent être entreprises sans communication écrite ou électronique. Wifx s'engage à fournir scrupuleusement ses services. Si des problèmes ou des manques devraient tout de même apparaître, Wifx, s'engage à les résoudre le plus rapidement possible. Wifx est totalement lié aux prestations de tiers pour ses services VoIP. Wifx s'engage à ce que ces prestations soient de qualité irréprochables et que tous les problèmes/manques soient corrigés le plus rapidement possible. Wifx n'est cependant pas responsable pour l'interruption de prestations ou d'autres manques provenant de la faute de tiers. En particulier, Wifx ne s'engage pas à remplacer le service pendant la durée du problème/manque. Wifx attribue des numéros d'appel dans le cadre des blocs de numéros mis à disposition par l'OFCOM, en vue d'un usage exclusif, non cessible. Si un/des numéros(s) sont résilié(s) par le client, Wifx peut attribuer ce(s) numéro(s) à d'autres clients. Les clients n'ont aucun droit à un numéro en particulier. Le numéro ne devient pas la propriété du client et ne peut donc pas être vendu, ni gagé, ni hérité, ni cédé de quelque façon que ce soit à autrui, sauf accord exprès de Wifx. Wifx conserve la propriété des numéros attribués. Wifx peut modifier les numéros pour des raisons techniques ou d'exploitation ou à la demande de l'OFCOM sans que le client ait droit à un dédommagement. Wifx veille à un entretien approprié de son réseau. Les annonces de dérangements sont faites à travers la ligne de support. Les dérangements seront traités durant les heures de service dans des délais appropriés pour Wifx et en fonction des moyens et de la sphère d'influence de Wifx. Des coûts pourront être facturés au client si la cause du dérangement provient de ce dernier. Wifx peut en tout temps faire appel à des tiers afin de remplir ses engagements contractuels.

#### **2.1 Numéros d'urgence**

Pour des raisons techniques, l'accès aux centrales d'alarme (p. ex. la police, les pompiers ou les services d'ambulance) n'est toutefois garanti que pour les appels internet lancés depuis le lieu indiqué par le client au moment de la souscription en ligne ou sur le contrat du service. Il en va de même pour la localisation de l'emplacement de l'appelant par les centrales d'alarme. Pour ces différentes raisons, les appels d'urgence peuvent donc être routés sur la mauvaise centrale ou alors la localisation de l'emplacement de l'appelant peut être mal identifiée.

### **3. Prestations et obligations du client**

Le client est responsable de la conformité au droit et au contrat de l'utilisation des services de Wifx et des standards internet reconnus ainsi qu'au paiement pour l'utilisation des services de Wifx. Dans certains cas, Wifx peut demander au client de verser une garantie. Le client est responsable de l'installation du matériel et du software. Pour toute question

liée à l'installation, Wifx offre un support par écrit ou par téléphone. Le client est également responsable d'indiquer correctement son adresse lors de l'enregistrement et de notifier toute modification en ligne dans la rubrique « contact » de [www.wifx.net](http://www.wifx.net). Ceci est particulièrement important pour les appels d'urgence (voir chapitre 2.1). Dans le cadre des possibilités d'accès et d'utilisation des services de Wifx, le client doit également payer l'utilisation du service par des tiers autorisés ou non. Le client supporte les risques de coûts liés à toute utilisation des services. Le client a le devoir de prendre toutes les mesures afin de limiter les risques d'accès par des tiers non désirés aux informations de facturation et autres données sensibles et de se faire conseiller si nécessaire. Le client doit prendre toutes les mesures afin d'empêcher les attaques de virus ou d'autres systèmes étrangers. Si le client par l'infection de son ordinateur crée des dommages sur la plate-forme de Wifx ou de tiers, Wifx aura le droit de bloquer l'accès du client sans préavis et de se retourner contre ce dernier pour dédommagement. Le client répond de toute utilisation abusive des services de Wifx à des fins diffamatoires, racistes ou allant contre la loi et les mœurs. Il répond également à toute infraction aux lois protégeant les bases de données, les marques et les patentes. Wifx se réserve le droit de bloquer les contenus, le branchement ou le compte sans accord préalable du client, si les contenus ou actes de ce dernier pourraient engendrer un cas de responsabilité ou enfreindre selon Wifx le contrat ou le droit en vigueur. Wifx n'est pas responsable ni garant des actes ou omissions du client ou de tiers qui entraîneront une responsabilité du client ou de Wifx. Le client décharge Wifx de toute réclamation de tiers résultant des actes ou omissions du client. La revente des services Wifx est interdite (sauf conditions spéciales écrites). Wifx ne fournit pas de forfait d'appels pour les centres d'appels (uniquement des forfaits avec paiement des télécommunications).

### **4. Durée du contrat, résiliation**

Les contrats entrent en vigueur dès la signature de celui-ci ou dans tous les cas dès l'utilisation du service par le client pour une durée minimum de 12 mois. Wifx se réserve le droit de refuser la demande d'enregistrement d'un client. Le client garanti que toutes les informations personnelles données au cours de l'enregistrement soient correctes et complètes. Wifx se réserve le droit de résiliation exceptionnelle si un sous-traitant de Wifx résilie son contrat sans raison fautive de Wifx. Wifx se réserve également le droit de suspendre ses prestations à un client si celui-ci engendre des dérangements persistants sur le réseau de Wifx. Wifx se réserve le droit d'interrompre immédiatement le service d'un client dont le comportement est contraire à la loi ou aux mœurs. Le solde du compte ne sera pas restitué. Wifx possède encore le droit de résilier exceptionnellement et sans préavis un contrat si le client viole de manière essentielle le contrat et, si celui-ci, malgré les appels à l'ordre de Wifx, n'y remédie pas. L'utilisation des services de Wifx à des fins relevant du droit pénal est comprise dans cet amendement. Wifx se réserve le droit de résilier les comptes de clients de Wifx qui n'ont plus été utilisés durant les 6 derniers mois. Les 6 mois sont comptés à partir du dernier appel effectué par le client. Le solde du compte ne sera pas restitué.

#### **4.1 Résiliation du service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet**

Sauf stipulation contraire dans les documents contractuels, la durée du contrat est de minimum 12 mois. A partir de cette échéance, chaque partie peut résilier le contrat en respectant un délai de résiliation de 1 mois pour

la fin du mois suivant. Si le client résilie le contrat avant son expiration, il doit payer à Wifx le montant dû pour l'entier de la durée minimale, même s'il n'utilise plus les services.

## 5. Modifications du contrat

Wifx se réserve le droit d'adapter, à tout moment, ses prestations, ses prix et les présentes conditions générales. Wifx informe le client des modifications importantes d'une manière appropriée. Dans le cas d'une durée minimale convenue par contrat, le client a le droit de résilier le contrat de manière anticipée à la date d'entrée en vigueur des changements. Sauf résiliation, les changements sont considérés comme approuvés par le client. En cas de modification des barèmes de l'impôt et des taxes (TVA), Wifx est autorisé à adapter ses tarifs en conséquence. Dans ce cas, les clients n'ont aucun droit de résiliation anticipée.

## 6. Facturation, conditions de paiement

Les prix en vigueur à payer peuvent être consultés en permanence sous [www.wifx.net](http://www.wifx.net). Les prix peuvent être modifiés par Wifx en tout temps. Le client s'engage à payer ses factures conformément aux modalités de paiement de celle-ci. Les montants dus à Wifx valent reconnaissance de dette au sens de l'art 82 LP.

## 7. Responsabilité, garantie

Wifx répond envers le client d'une exécution diligente de ses prestations. Wifx ne garantit pas l'absence de pannes de fonctionnement ou d'interruptions, la disponibilité permanente et sans interruption des services, ni les temps ou capacités de transmission. Wifx se réserve le droit d'interrompre ses services pour des travaux d'entretien. En cas de violation du contrat, Wifx est responsable des dommages prouvés, à moins que Wifx ne démontre n'avoir commis aucune faute. La responsabilité pour négligence légère est exclue. En aucun cas, Wifx n'est responsable des dommages subséquents, de la perte de gain et de la perte de données. Sa responsabilité n'est pas non plus engagée pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire au droit ou au contrat. La responsabilité de Wifx n'est pas engagée quand la fourniture de la prestation est temporairement interrompue, partiellement limitée, voire impossible, en raison d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les phénomènes naturels d'une intensité particulière (avalanche, inondations, etc.), les conflits armés, le terrorisme, les grèves, les restrictions officielles imprévues, les pannes de courant, l'apparition de virus, etc. Wifx ne donne aucune assurance et n'assume aucune responsabilité ni garantie concernant l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, le bien-fondé, la légalité, la disponibilité et la fourniture en temps voulu d'informations rendues accessibles via le raccordement internet. Wifx ne rembourse aucun frais et n'assume aucune responsabilité pour les dégâts causés par des téléchargements. Wifx n'est pas responsable des dommages causés par les agissements illicites des clients sur le réseau de Wifx. Wifx ne répond pas pour les dommages engendrés par des installations ou des utilisations inappropriées des clients ainsi que pour les dommages causés par le non-respect des procédures décrites dans les manuels d'utilisation et sur le site internet de Wifx. Dans le cas d'une insuffisance provoquée par une panne ne relevant pas de la sphère de responsabilité de Wifx, le client ne peut pas se retourner contre Wifx. Wifx est libéré de ses obligations contractuelles jusqu'à la résolution de la panne. Wifx n'est pas responsable pour les dommages causés par le « hacking » et le « spamming » chez les clients. Dans le cas où Wifx peut prouver que l'origine de l'attaque « hacking » provient d'un client, ce dernier se verra résilié son contrat sans préavis. Wifx se réserve le droit d'attaquer un tel client en justice afin d'être dédommagé du préjudice.

### 7.1 Disponibilité du réseau

Wifx offre la meilleure disponibilité de réseau. Toutefois, il n'est pas possible de garantir un fonctionnement ininterrompu sans dérangement.

## 8. Commande et conditions de livraison

Les relations commerciales entre Wifx et la personne passant commande sont exclusivement réglés par les conditions suivantes. Tout écart à ces conditions ne sera pas reconnu par Wifx. A la suite d'une commande faite chez Wifx, le client reçoit un e-mail de confirmation confirmant l'entrée de la commande et son contenu. Wifx n'accepte aucun contrat avec des mineurs. Sauf stipulation contraire, la livraison se fera à l'adresse de livraison mentionnée par le client. La livraison est prise en charge par la Poste. Wifx ne livre qu'en Suisse. Les informations sur les délais de livraison sont sans engagement, sauf stipulation contraire. La personne

ayant passé commande peut annuler le contrat par écrit (e-mail accepté) ou simplement en retournant la marchandise dans les 5 jours après réception de la marchandise. Si des défauts sont constatés, la marchandise peut être retournée dans les 5 jours. Si la preuve peut être faite que le défaut provient d'une manipulation inappropriée du client, ce dernier se verra facturer les coûts de remplacement. Pour la livraison de la marchandise, la responsabilité de Wifx se limite au remplacement de la marchandise. Le remboursement du paiement est exclu, sauf si la marchandise remplacée ne peut pas être livrée dans des délais raisonnables. Si un fournisseur de Wifx n'est pas en mesure de livrer la marchandise malgré ses obligations contractuelles, Wifx est autorisé à annuler le contrat avec son client. Dans ce cas, le client sera averti dans les plus brefs délais et sera immédiatement remboursé. La responsabilité en cas de défaut se limite au remplacement de l'objet défectueux. Le délai de prescription est celui du fabricant de l'objet. Les données personnelles seront traitées confidentiellement en fonction de la loi fédérale sur la protection des données. Wifx ne transmet aucune donnée à un tiers. Les données des clients ne seront en aucun cas revendues à des tiers pour de la publicité. Wifx est toutefois tenu à coopérer si des raisons juridiques sont en jeu.

## 9. Prorogation de for et droit applicable

Le droit suisse est applicable exclusivement. Le for juridique pour tous les litiges se situe au siège de Wifx Sàrl.