CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE WIFX

Version : septembre 2025

1. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Wifx SA, domiciliée à Avenue des Sciences 2, 1400 Yverdon-les-Bains, agissant sous la marque « Wifx », et tout client « Client » procédant à la souscription d'un ou plusieurs services.

Elles sont complétées par des conditions particulières applicables à certains produits ou services spécifiques.

La signature du contrat ou l'activation des services vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

---

2. CHAMP D'APPLICATION

a) APPLICABLE À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

Ces conditions générales s'appliquent à tous les services et produits fournis par Wifx sous la marque « Wifx ».

b) ÉTENDUE DES PRESTATIONS

L'étendue des services fournis dépend des conditions spécifiques, des contrats et des descriptions des services disponibles auprès de Wifx, notamment sur le site www.wifx.net.

c) PRIMAUTÉ DES DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

En cas de contradiction, l'ordre de primauté est le suivant :

1. Contrat
2. Conditions particulières
3. Conditions générales de vente

Ces conditions remplacent tous les documents, offres, e-mails, etc. qui auraient pu être échangés entre Wifx et le Client en vue de la signature du contrat.

d) ACCEPTATION

L'utilisation des services et produits implique l'acceptation sans réserve par le Client de l'ensemble des présentes conditions.

---

3. TARIFS

a) PRIX EN VIGUEUR À LA CONCLUSION DU CONTRAT

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la signature ou de l'activation des services et produits.

b) PUBLICATION DES LISTES DE PRIX

Les listes de prix actualisées sont publiées sur www.wifx.net ou transmises par courrier électronique au Client.

c) FACTURATION DES UNITÉS ENTAMÉES

Toute unité de prestation entamée est facturée dans son intégralité.

d) ADAPTATION DE TARIFS

En cas d'adaptation des tarifs, Wifx s'engage à informer le Client par courrier ou par courriel. Si le Client refuse cette augmentation, il dispose d'un délai de 30 jours à compter de la notification pour résilier le contrat, avec effet immédiat. Les ajustements des tarifs liés au renchérissement ou changement de taux de TVA ne donnent pas droit à une résiliation anticipée du contrat.

---

4. OBLIGATIONS DE WIFX

a) CHOIX DES MOYENS TECHNIQUES

Wifx se réserve la liberté de choisir les moyens techniques et organisationnels qu'elle estime appropriés pour fournir les services.

b) FOURNITURE DE SERVICES DE QUALITÉ

Wifx s'engage à fournir des prestations de qualité conformes aux normes en vigueur.

c) ASSISTANCE EN CAS DE DÉRANGEMENTS

Wifx s'engage à réagir rapidement afin de résoudre les dérangements dans sa zone d'influence.

d) FORCE MAJEURE

Wifx ne saurait être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure telle que définie par la loi. Les parties conviennent que les événements suivants constituent des cas de force majeure : guerre, émeute, incendie, grève, inondation, tempête, panne d'électricité, acte de terrorisme, acte de vandalisme, cyberattaque, ou toute autre circonstance imprévisible et insurmontable échappant au contrôle raisonnable de Wifx. En cas de force majeure, Wifx s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais et à faire ses meilleurs efforts pour minimiser les conséquences de cet événement sur la fourniture des services. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation ou remboursement de la part de Wifx en cas d'inexécution des obligations résultant d'un cas de force majeure.

e) SUIVI DE LA CONSOMMATION

La surveillance de la consommation par le Client ne relève pas d'une obligation de Wifx, qui se limite à assurer l'accès aux services.

---

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

a) USAGE CONFORME ET PAIEMENT

Le Client s'engage à utiliser les services conformément aux prescriptions légales et contractuelles, et à régler les factures dans les délais convenus.

b) FOURNITURE D'INFORMATIONS

Il lui appartient de fournir des informations exactes en matière d'identification et de procéder à leur mise à jour en cas de changement.

c) RESPECT DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Le Client doit respecter les directives de sécurité mises en place par Wifx.

d) PROTECTION DES DONNÉES D'ACCÈS

La protection des données d'accès (identifiants, mots de passe) est une responsabilité exclusive du Client.

e) Notification en cas de perte
En cas de perte ou de compromission de ces données, le Client doit en avertir immédiatement Wifx.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT

a) Délai de paiement
Le règlement des factures doit intervenir dans un délai de dix (10) jours à compter de leur émission sauf disposition particulière.

b) Facturation papier
Des frais supplémentaires pourront être facturés en cas d'envoi de factures sur papier.

c) Objections sur facture
Toute objection relative à une facture doit être communiquée sous 30 jours après sa réception.

d) Crédit des montants trop perçus
Les sommes éventuellement trop payées seront créditées soit sur la prochaine facture soit remboursée sur le compte bancaire du Client.

7. DÉPÔT ET LIMITE DE CRÉDIT

a) Dépôt de garantie
Wifx peut exiger du Client un dépôt de garantie ou un paiement anticipé afin de sécuriser l'exécution de ses obligations financières.

b) Limitation de crédit
Une limite de crédit mensuelle pourra être fixée en fonction de l'analyse du profil financier du Client.

c) Utilisation du dépôt
Le dépôt pourra être utilisé pour recouvrer toute créance impayée.

d) Remboursement
En cas de régularisation complète, le dépôt pourra être remboursé après une période minimale d'un (1) mois.

8. RETARD

a) Intérêts moratoires
Tout retard de paiement entraînera l'application d'intérêts moratoires au taux de 5% par an, calculés au prorata temporis.

b) Blocage des services
Wifx se réserve le droit de bloquer l'accès aux services jusqu'à régularisation des sommes dues.

c) Frais supplémentaires
Des frais supplémentaires pourront être appliqués en cas de relance et/ou réactivation en vue du recouvrement.

d) Recours à des tiers
En cas de non-paiement persistant, Wifx pourra recourir à des agences spécialisées pour le recouvrement des créances.

9. PROTECTION DES DONNÉES

a) Conformité légale
La collecte et le traitement des données personnelles du Client sont réalisés conformément aux lois et règlements en vigueur (nLPD).

b) Usage des données
Les données collectées seront utilisées pour :

- Vérifier les conditions contractuelles
- Exécuter les obligations contractuelles
- Développer la relation Client
- Personnaliser les services
- Prévenir les fraudes
- Assurer la facturation et l'encaissement

c) Transmission à des tiers
La transmission des données à des tiers ne pourra intervenir que dans le cadre d'exigences strictes de confidentialité et de sécurité.

10. ABUS

a) Interdiction d'usage abusif
Toute utilisation non conforme ou illégale des services est expressément interdite.

b) Exemples d'abus
Sont notamment considérés comme abusifs

- La revente non autorisée des services
- L'utilisation détournée de passerelles GSM
- Les communications abusives ou répétitives (spam)
- Toute action visant à surcharger le réseau

c) Indemnisation
En cas de réclamation d'un tiers liée à un abus, le Client sera tenu d'indemniser Wifx pour tous les préjudices subis en relation.

11. APPAREILS

a) Propriété des équipements
Les équipements fournis restent la propriété du Client, sauf accord contraire explicite dans le contrat.

b) Réserve de propriété
Wifx se réserve la possibilité d'inclure une clause de réserve de propriété concernant certains équipements.

c) Garanties
La garantie des équipements est applicable selon la règlementation en vigueur (2 ans).

d) Appareils en prêt
Dans le cadre du prêt d'équipement :

- Ces appareils demeurent la propriété de Wifx
- Ils devront être restitués dans un délai maximum de trente (30) jours à la demande ou à l'expiration du contrat
- En cas de non-restitution, le Client sera facturé sur la base du prix neuf de l'appareil

12. GARANTIE POUR PRESTATIONS DE SERVICE

a) ENGAGEMENT DE QUALITÉ

Wifx s'engage à fournir ses prestations avec diligence et professionnalisme.

b) EXCLUSIONS DE GARANTIE

Aucun engagement ne pourra être pris quant à :

- Un fonctionnement ininterrompu des services
- La couverture réseau totale dans toutes les zones
- Des capacités en termes de performance
- L'intégrité absolue des données
- Une protection complète contre toutes formes de cybermenaces
- Une garantie contre toute perte de données

c) MAINTENANCE

Des interruptions temporaires peuvent être nécessaires pour effectuer des opérations de maintenance ou d'amélioration du service.

---

13. DURÉE DU CONTRAT

a) PRISE D'EFFET

Le contrat prendra effet dès la signature par le Client ou dès validation de sa solvabilité par Wifx.

b) COMMANDES EN LIGNE

Pour les commandes effectuées en ligne, l'effet du contrat est confirmé dès réception du courriel de confirmation de Wifx.

c) ACTIVATION ET DURÉE MINIMALE

Le début effectif des prestations est fixé à l'activation du service. Une durée minimale d'engagement est alors applicable, telle que définie dans les conditions particulières du service concerné. Sauf indication, une durée minimale de douze (12) mois est applicable.

---

14. RÉSILIATION ORDINAIRE

a) MODALITÉS DE RÉSILIATION

Le Client peut résilier le contrat par :

- Envoi d'un courriel à l'adresse : info@wifx.net
- Envoi d'un courrier postal recommandé à l'adresse de Wifx

b) CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Les modalités de résiliation peuvent varier selon les produits ou services souscrits et sont détaillées dans les conditions particulières afférentes. Sauf indication, le délai de résiliation standard s'applique, soit dans le mois pour la fin du mois suivant.

---

15. SUSPENSION/RÉSILIATION POUR JUSTE MOTIF

a) POUR WIFX

Wifx pourra suspendre ou résilier le contrat sans préavis en cas de :

- Non-versement du dépôt de garantie ou de tout paiement anticipé requis
- Usage non conforme des services
- Décision judiciaire ou réglementaire
- Entrave à l'exploitation normale du réseau
- Fourniture d'informations erronées ou incomplètes
- Retards de paiement répétés
- Toute situation portant atteinte aux intérêts de Wifx

b) POUR LE CLIENT

Le Client pourra également résilier sans préavis en cas de :

- Violation prolongée du contrat par Wifx,
- Indisponibilité prolongée du réseau (défaillance grave du service)
- Déménagement rendant impossible la fourniture continue du service
- Décès du titulaire du contrat

---

16. RÉSILIATION ANTICIPÉE - FRAIS

a) INDEMNISATION FORFAITAIRE

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, une indemnisation forfaitaire pourra être exigée par Wifx.

b) ENGAGEMENT DE DURÉE MINIMALE

Le Client restera redevable du paiement des services jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.

c) APPLICATION DES FRAIS

Ces frais s'appliqueront même en cas de résiliation par Wifx, sauf si le Client invoque un juste motif légitime.

---

17. MODIFICATION DES CONDITIONS

a) DROIT UNILATÉRAL

Wifx se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment.

b) NOTIFICATION PRÉALABLE

Les modifications seront notifiées préalablement au Client par courrier ou courriel.

c) ACCEPTABILITÉ DES MODIFICATIONS

Les modifications jugées avantageuses pour le Client ou imposées par une modification législative seront applicables sans droit de résiliation, tandis que celles entraînant une augmentation significative des charges ou une - réduction substantielle des prestations pourront donner droit à la résiliation immédiate et sans frais.

---

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

a) DROITS RÉSERVÉS

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les services, contenus, logiciels et marques reste la propriété exclusive de Wifx.

b) LICENCE D'UTILISATION

Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation strictement limitée à la durée du contrat et dans le cadre de l'exécution des services.

c) NON-TRANSFERT DES DROITS

Aucun transfert ou cession des droits de propriété intellectuelle n'est envisagé par les présentes CGV.

19. AUTRES DISPOSITIONS

a) COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE
La correspondance entre les parties se fera principalement par voie électronique. À défaut, les notifications pourront être envoyées par courrier postal à l'adresse indiquée dans le contrat.

b) RECOURS À DES TIERS
Wifx pourra confier à des tiers l'exécution de certaines obligations contractuelles.

c) ABSENCE DE COMPENSATION
Aucune compensation de créances ne sera admise, sauf accord exprès et écrit entre les parties.

d) MODIFICATIONS ÉCRITES
Wifx se réserve le droit de modifier les présentes conditions à son entière discrétion. Le Client peut consulter la dernière version en vigueur sur le site Internet www.wifx.net

e) CESSION DES DROITS
La cession des droits et obligations issus du contrat souscrit par le Client reste soumise à l'accord préalable écrit de Wifx.

20. FOR ET DROIT APPLICABLE

a) LOI APPLICABLE
Le présent contrat est régi par le droit suisse.

b) FOR JURIDIQUE
En cas de litige, seuls les tribunaux de Yverdon-les-Bains seront compétents, sous réserve des attributions impératives des juridictions fédérales.

21. DISPOSITIONS COMMUNES

a) MODE D'EXÉCUTION ET FAIR USAGE
Tous les services de Wifx sont fournis en mode « best-effort », ce qui signifie que Wifx met tout en œuvre pour offrir les meilleures performances possibles dans les limites des capacités techniques et des infrastructures disponibles. Les services sont également soumis à un principe d'usage raisonnable « fair usage ».

En cas d'utilisation abusive ou d'atteinte à la sécurité de son infrastructure, Wifx se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement les services concernés.

b) CHANGEMENT DE TECHNOLOGIE
Si une nouvelle technologie de raccordement devient disponible à l'adresse actuelle du Client (par exemple, passage de xDSL à FTTH ou de 4G/5G à FTTH), Wifx propose une migration vers cette technologie plus performante. Ce changement, pour autant qu'il soit techniquement réalisable et améliore l'accès, est proposé moyennant un montant forfaitaire.

Wifx se réserve le droit d'adapter la technologie d'accès au service en cas d'obligation règlementaire ou technique. Le Client sera informé préalablement de tout changement ayant un impact sur le service.

c) DÉMÉNAGEMENT
En cas de déménagement géographique, le Client doit informer Wifx au moins 7 jours ouvrés à l'avance afin de garantir la continuité du service. Toute interruption ou modification du service liée au déménagement sera traitée dans la mesure des capacités techniques disponibles à la nouvelle adresse.

d) FRAIS DE DÉMONTAGE
Le matériel en prêt reste la propriété de Wifx, sauf stipulation contraire précisée dans le contrat. En cas de résiliation ou sur demande du client, des frais de CHF 100.– (TVA incluse) sont facturés pour le démontage du matériel par Wifx. Ces frais ne s'appliquent pas si le matériel est retourné directement par le client.

e) SÉCURITÉ ET INTÉGRITÉ DU RÉSEAU
Le respect des consignes d'installation et d'utilisation fournies par Wifx est impératif pour garantir la qualité du service et préserver la sécurité de l'infrastructure. Tout manquement à ces consignes peut entraîner des dégradations du service ou une suspension des services.

f) SUPPORT TECHNIQUE
Le support technique de Wifx est disponible du lundi au vendredi, de 7h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés légaux. Le support peut être contacté :

- Par téléphone au 024 550 01 70
- Par courriel à l'adresse support@wifx.net

g) ACCEPTATION DES CONDITIONS
En souscrivant à l'un ou plusieurs des services proposés par Wifx, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente. Ces dispositions s'appliquent en complément des Conditions Particulières.