CONDITIONS PARTICULIÈRES – PRODUITS ET SERVICES WIFX

Version : septembre 2025

1. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Particulières définissent les modalités spécifiques applicables aux divers produits et services proposés par Wifx. Chaque section ci-dessous concerne un produit ou une offre particulière. En cas de contradiction entre ces dispositions et les CGV, la clause de primauté définie dans les CGV fait foi.

---

2. HOMENET, SOHONET, BUSINESSNET, ENTERPRISENET, WIFX LINK

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Wifx propose des services d'accès Internet filaire (xDSL/FTTH), spécifiquement conçus pour répondre aux besoins des particuliers et entreprises.

b) GARANTIE DE VITESSE

Wifx met tout en œuvre pour offrir les meilleures performances réseau possibles. Cependant, la vitesse effective du service peut varier en fonction de plusieurs facteurs techniques, notamment la distance entre le raccordement du Client et le central téléphonique, le nombre d'appareils connectés simultanément, l'emplacement géographique des services distants utilisés, ou encore le type de connexion (Wi-Fi ou câblée).

Ces limitations sont portées à la connaissance du Client, et Wifx s'engage, dans la mesure du possible, à optimiser les conditions d'accès réseau.

c) MATÉRIEL ET INSTALLATION

Pour répondre aux besoins spécifiques du Client, Wifx fournit un « kit technique » comprenant un modem pour recevoir le signal Internet et/ou un routeur avec ou sans Wi-Fi. Ce matériel, est facturé en sus de l'abonnement, (sauf stipulation contraire), et devient la propriété du Client après livraison. Le Client n'est pas obligé d'acheter ce « kit ». Toutefois, dans ce cas, Wifx ne peut être tenu responsable d'une mauvaise configuration ou d'un dysfonctionnement lié à l'appareil du Client.

Si le matériel est fourni et configuré par Wifx, Wifx peut techniquement accéder à distance au routeur du Client dans le cadre d'un dépannage ou pour effectuer une modification de la configuration demandée par le Client. Si le Client souhaite s'opposer à cet accès, il doit en informer Wifx. Dans ce cas, Wifx ne pourra plus garantir un fonctionnement optimal du service.

Dans le cadre d'un raccordement xDSL, si les informations de l'ancien utilisateur ne permettent pas de finaliser l'installation, le Client peut mandater un électricien en suivant les instructions fournies par Wifx. Alternativement, Wifx peut, si le Client le souhaite, effectuer le raccordement moyennant des frais d'installation uniques, qui seront communiqués et validés avant l'intervention. Dans ce cas, le Client (propriétaire ou locataire) doit autoriser l'accès aux locaux pour permettre les ajustements nécessaires, tels que l'accès au caisson téléphonique.

Pour les raccordements FTTH, si une prise OTO (Optical Termination Outlet) n'est pas encore installée, une entreprise spécialisée sera mandatée pour réaliser cette installation. Si une prise OTO est déjà existante, des frais de déplacement peuvent être facturés.

d) DISPONIBILITÉ ET RESPONSABILITÉS

En cas de dérangement, si la source du problème se situe à l'intérieur du bâtiment (par exemple : câblage interne ou équipements non conformes), les frais de dépannage seront répercutés au Client. Wifx garantit la stabilité du service jusqu'au point d'introduction du bâtiment (point de terminaison réseau), sauf en cas de circonstances indépendantes de sa volonté, telles qu'une coupure d'électricité ou des dommages physiques aux infrastructures du Client, de Wifx ou de prestataires tiers.

---

3. SLA

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Horaires de support étendue (lundi à vendredi de 7h à 18h et le samedi de 8h à 17h).

---

4. TV

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Le service TV de Wifx offre un accès à la télévision via Internet, compatible avec différents types d'appareils. Il permet aux utilisateurs de profiter de contenus télévisés sur des équipements modernes et connectés.

b) MATÉRIEL ET INSTALLATION

Les produits de télévision proposés par Wifx fonctionnent sur des appareils opérant sous les systèmes d'exploitation Android™ ou Apple™ dans une version récente.

Dans le cadre de la fourniture du service, Wifx propose également la vente du matériel requis pour garantir une expérience optimale.

La solution TV nécessite l'utilisation d'une connexion Internet fournie par Wifx, à l'exception du service BWA (Wi-Fi longue portée), qui n'est pas compatible.

c) DISPONIBILITÉ ET RESPONSABILITÉS

Pour garantir la qualité et la stabilité de l'image, une connexion câblée entre l'équipement fourni par Wifx (routeur) et la télévision ou box est fortement recommandée. L'utilisation de connexions Wi-Fi peut entraîner des variations de qualité, notamment en cas d'interférences ou de distances importantes entre les appareils.

---

5. EDUNET

a) DESCRIPTION DU SERVICE

EduNet est une solution d'accès Internet dédiée aux établissements scolaires, utilisant des technologies xDSL/FTTH pour garantir le débit maximal disponible en

fonction des infrastructures locales. Ce service est conçu pour répondre aux besoins spécifiques des écoles, en assurant une connectivité stable et adaptée à un usage pédagogique.

b) FILTRAGE DNS

EduNet intègre un filtrage DNS fourni par un outil développé par un prestataire tiers. Ce filtrage vise à limiter l'accès à des contenus inappropriés ou non conformes à un usage éducatif. Toutefois, Wifx informe le client que l'efficacité totale de cette solution ne peut être garantie. Des contournements techniques peuvent exister, et il est important de noter qu'aucune solution ne peut éliminer totalement les risques liés à l'accès à Internet.

c) MATÉRIEL ET INSTALLATION

La mise en œuvre du service EduNet nécessite un forfait d'installation couvrant la configuration initiale du service ainsi que le matériel nécessaire.

6. ACCÈS INTERNET WIFX DATA CENTER

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Wifx propose un service d'accès Internet à vitesse garantie, spécialement conçu pour répondre aux besoins exigeants des entreprises et disponible au sein du centre de données Wifx Data Center SA.

b) MATÉRIEL ET INSTALLATION

Par défaut, les équipements nécessaires à l'utilisation du service ne sont pas fournis. Toutefois, si le Client le souhaite, il peut acquérir les appareils requis auprès de Wifx. Ces appareils sont spécifiquement sélectionnés pour garantir une compatibilité optimale avec le service. En complément, Wifx peut fournir un accompagnement pour l'installation et la configuration, afin de s'assurer que les équipements sont correctement déployés et opérationnels.

c) GARANTIE DE VITESSE ET UTILISATION

Wifx s'engage à fournir des performances réseau optimales avec une vitesse contractuellement garantie adaptée aux besoins du Client. Cependant, la vitesse effective peut varier en fonction de plusieurs facteurs, tels que la configuration du réseau interne du Client, les caractéristiques des équipements utilisés ou d'autres contraintes liées aux infrastructures.

Le service repose sur une méthodologie de mesure basée sur le 95^{e} percentile, une norme couramment utilisée dans le domaine des télécommunications pour garantir une vitesse réaliste et cohérente avec les besoins professionnels. Cette méthode implique que la vitesse garantie est respectée pendant 95 % du temps, mesuré sur une période de 720 heures, soit environ un mois. Les 5 % restants correspondent à des moments où des variations ou dépassements peuvent être observés, souvent dus à des pics de consommation ou à des fluctuations techniques temporaires. En cas de dépassement, Wifx se réserve le droit de facturer le dépassement au tarif de CHF 1.-/Mbit à 95^{e} percentile.

Dans ce cadre, le Client peut opter pour un abonnement offrant une vitesse garantie avec la possibilité de dépassements ponctuels selon la règle du 95e percentile, ou pour une vitesse à débit fixe, assurant une connexion constante sans fluctuations.

d) DISPONIBILITÉ ET RESPONSABILITÉS

Wifx garantit la stabilité et la qualité du service jusqu'au point d'introduction (patch-panel) de ses installations. Toutefois, certaines circonstances échappent à son contrôle, telles que des coupures d'électricité, des dommages physiques aux infrastructures du Client ou de Wifx, ou encore des événements relevant de la force majeure. En cas de dérangement, si la source du problème est identifiée comme étant liée aux équipements du Client, les frais de dépannage seront facturés au Client. Afin de garantir une expérience optimale, il est recommandé au Client de disposer d'équipements appropriés, bien entretenus et parfaitement configurés.

e) DURÉE MINIMALE ET DÉLAI DE RÉSILIATION

Sauf indication, le contrat est conclu pour douze (12) mois dès l'activation des services. Le Client peut ensuite résilier sans frais le service en respectant un préavis de trois (3) mois.

7. VPS, SERVEUR SYNOLOGY VIRTUEL ET SAUVEGARDE DU SERVEUR SYNOLOGY VIRTUEL

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Wifx propose un service de location de serveurs virtuels hébergés sur ses infrastructures.

b) INSTALLATION ET ACCÈS

Un accès est mis à disposition du Client, lui permettant d'administrer ses produits de manière autonome.

c) DISPONIBILITÉ ET RESPONSABILITÉS

Le Client est responsable de la gestion et de l'administration du service, sauf disposition contraire spécifiée dans le contrat.

Wifx décline toute responsabilité en cas de perte de données résultant d'un piratage, d'une défaillance matérielle ou de toute autre cause indépendante de sa volonté.

Il incombe au Client de mettre en place et de surveiller des sauvegardes régulières et adaptées pour garantir l'intégrité et la sécurité de ses données.

Wifx s'engage à fournir le service, mais ne peut en garantir une disponibilité ininterrompue.

Wifx ne pourra être tenu responsable en cas d'événements relevant de la force majeure.

8. INTERNET 4G ET 5G

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Internet 4G/5G de Wifx offre un accès à Internet via les réseaux mobiles, particulièrement adapté aux zones mal desservies par les technologies filaires traditionnelles. Ce service permet de bénéficier d'une connectivité rapide et fiable selon la couverture réseau disponible.

b) FOURNITURE DU MATÉRIEL ET INSTALLATION

L'équipement nécessaire au service est fourni en prêt, sans frais mensuels supplémentaires. Un forfait d'installation est toutefois facturé en sus pour couvrir la mise en place du matériel.

Le client a également la possibilité de souscrire et d'utiliser l'abonnement 4G/5G avec du matériel tiers. Dans ce cas, Wifx exclut toute responsabilité quant à la disponibilité du réseau ou au bon fonctionnement de l'installation.

c) DISPONIBILITÉ ET RESPONSABILITÉS

Le client reconnaît que la couverture et la disponibilité du réseau dépendent d'opérateurs tiers et que les performances du service 4G/5G peuvent varier en fonction de nombreux facteurs, tels que la localisation géographique, les conditions météorologiques ou la congestion du réseau. En cas de détérioration ou de dommage du matériel lié à un dégât naturel (par exemple, tempête, foudre ou inondation), le remplacement sera facturé au client.

d) DURÉE MINIMALE ET DÉLAI DE RÉSILIATION

Sauf indication, le contrat est conclu pour vingt-quatre (24) mois dès l'activation des services. Le Client peut ensuite résilier sans frais le service dans le mois pour la fin du mois suivant.

9. INTERNET WI-FI (BWA)

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Internet Wi-Fi de Wifx utilise une solution à longue portée (BWA - Broadband Wireless Access) pour fournir un accès Internet dans des zones où les technologies filaires ou mobiles ne sont pas disponibles ou insuffisantes. Ce service est particulièrement adapté aux environnements ruraux ou isolés nécessitant une connectivité fiable.

b) FOURNITURE DU MATÉRIEL ET INSTALLATION

L'équipement nécessaire au service est fourni en prêt, sans frais mensuels supplémentaires. Un forfait d'installation est toutefois facturé en sus pour couvrir les frais liés à la mise en place et à la configuration initiale.

c) DISPONIBILITÉ ET RESPONSABILITÉS

En raison des caractéristiques inhérentes à la technologie Wi-Fi longue portée, Wifx ne peut garantir une couverture ou une disponibilité totale du réseau. Les performances du service peuvent varier en fonction de la localisation, des conditions météorologiques ou des obstacles physiques présents dans l'environnement du client.

En cas de détérioration ou de dommage du matériel lié à un dégât naturel (par exemple, tempête, foudre ou inondation), le remplacement sera facturé au client.

d) DURÉE MINIMALE ET DÉLAI DE RÉSILIATION

Le contrat est conclu pour vingt-quatre (24) mois dès l'activation des services. Le Client peut ensuite résilier sans frais le service dans le mois pour la fin du mois suivant.

10. OPTIONS ADDITIONNELLES

Les options additionnelles viennent compléter l'abonnement de base et sont facturées périodiquement.

Parmi celles-ci :

- Liaison point à point : permettant d'établir une connexion dédiée entre deux sites du Client.
- Adresse(s) IPv4 additionnelle(s) : le Client peut souscrire à des adresses IPv4 publiques et fixes supplémentaires.
- Redondance Wi-Fi longue portée/4G/5G : permettant de basculer automatiquement vers un réseau de secours en cas de défaillance du lien principal.

Modalités générales :

Chaque option nécessite une vérification préalable de compatibilité technique. Les conditions tarifaires et les détails d'exécution sont précisés dans le contrat de service additionnel. La présente liste d'options est non exhaustive.

a) DURÉE MINIMALE ET DÉLAI DE RÉSILIATION

Le Client peut résilier sans frais le service dans le mois pour la fin du mois suivant.

11. MOBILE – RÉSEAU SALT ET SUNRISE

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Wifx propose des services de téléphonie mobile basées sur des accords avec les opérateurs Salt et Sunrise, permettant aux clients de bénéficier d'un accès à des réseaux performants et étendus. Ces services s'adressent aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises recherchant une connectivité mobile fiable.

b) DISPONIBILITÉ ET RESPONSABILITÉS

La qualité du service et la maintenance des réseaux dépendent directement des opérateurs tiers (Salt et Sunrise). En conséquence, Wifx ne peut garantir la performance ou la disponibilité complète du réseau, ces aspects étant sous la responsabilité des opérateurs tiers.

Le client doit respecter les conditions d'usage imposées par ces opérateurs, disponibles sur leur site Internet respectif. Ces conditions incluent, sans s'y limiter, les politiques d'utilisation équitable, les restrictions sur le roaming et les usages interdits.

Wifx assure la gestion administrative et technique de l'offre, incluant la souscription, le support client et l'assistance en cas de problème.

12. PBX, PBX ADVANCE

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Wifx propose une solution PBX mutualisée, conçue pour permettre la mise en place de systèmes de téléphonie d'entreprise modernes et flexibles. Cette offre s'adresse aux entreprises cherchant à centraliser et optimiser leurs communications téléphoniques, tout en bénéficiant d'une infrastructure professionnelle adaptée à leurs besoins.

b) LIMITATIONS ET ADMINISTRATION

Le service PBX inclut un usage raisonnable "fair usage" avec, si souhaité, des canaux d'appels illimités pour une utilisation classique. Les entreprises exploitant des call-centers ou ayant des besoins intensifs en téléphonie doivent souscrire à une offre adaptée.

Certaines fonctionnalités du système PBX sont administrables directement par le client via une interface dédiée. Wifx propose également des prestations d'assistance supplémentaires pour les tâches plus complexes, qui sont facturées en sus.

Le matériel téléphonique nécessaire (téléphones IP, passerelles, etc.) est vendu séparément et devient la propriété du client après achat.

Pour garantir la sécurité des communications, Wifx se réserve le droit d'appliquer une limite de crédit uniquement dans le cas où un piratage est détecté, afin de réduire son impact. Par défaut, les appels vers les numéros « 090x » (numéros surtaxés) sont bloqués, sauf si le client en fait la demande explicite.

13. 3CX

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Logiciel PBX hébergé sur une machine virtuelle dédiée, offrant une grande souplesse pour la configuration et la gestion des systèmes téléphoniques d'entreprise. Cette solution moderne et flexible s'adapte parfaitement aux besoins des entreprises souhaitant optimiser leurs communications tout en bénéficiant d'une infrastructure performante et sécurisée.

b) LIMITATIONS ET ADMINISTRATION

Le service impose un usage raisonnable "fair usage" avec, si souhaité, des canaux d'appels illimités pour une utilisation classique. Toutefois, les entreprises exploitant des call-centers ou ayant une activité intensive en téléphonie doivent souscrire à une offre spécifique adaptée à leurs besoins.

Certaines fonctionnalités du système peuvent être administrées directement par le client via une interface intuitive. Pour les tâches plus complexes ou les besoins spécifiques, Wifx propose des prestations d'assistance supplémentaires, qui sont facturées en sus.

Le matériel téléphonique nécessaire (téléphones IP, passerelles, etc.) est vendu séparément et devient la propriété du client après achat.

Pour garantir la sécurité et éviter tout abus, Wifx se réserve le droit d'appliquer une limite de crédit uniquement en cas de détection d'un piratage, afin de réduire son impact. Par défaut, les appels vers les numéros « 090x » (numéros surtaxés) sont bloqués, sauf si le client en fait la demande explicite.

14. SUPPORT RÉSEAU

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Le contrat de support réseau de Wifx offre une assistance technique avancée et une réactivité accrue pour garantir la continuité et la performance des infrastructures réseau. Ce service inclut :

- Un délai de réponse prioritaire de 24 heures ouvrées
- Des interventions sur site en cas de dysfonctionnement
- La fourniture de main-d'œuvre pour la résolution d'incidents techniques.
- Sont exclus :
- Le matériel hors garantie
- La maintenance ou la reconfiguration des appareils en cas de détérioration due à une mauvaise manipulation du client ou à des dégâts naturels (par exemple, tempête, foudre ou inondation)

b) DISPONIBILITÉ ET RESPONSABILITÉS

La maintenance et les mises à jour logicielles ou correctifs de sécurité nécessaires sont assurés dans le cadre du contrat de support. Wifx ne peut être tenue responsable des incidents liés à des attaques ou piratages ; il est recommandé au Client de souscrire à une assurance et de réaliser des audits de sécurité réguliers.

c) MODALITÉS DE FACTURATION

Les prestations incluses dans le contrat de support réseau sont facturées sur une base annuelle. Tout ajout ou retrait d'un appareil en cours d'année, dans le cadre d'un contrat en vigueur, sera pris en compte et facturé au début de l'année civile suivante.

15. COLOCATION

a) DESCRIPTION DU SERVICE

Mise à disposition d'un espace dans le Centre de données sous forme de rack, pour l'installation des équipements du Client. L'infrastructure comprend une alimentation électrique redondante (circuit A et B), des connexions pré-équipées (paires de fibres monomode) et un environnement climatisé contrôlé pour garantir une température optimale.

Note : L'accès Internet ou le lien physique direct vers les équipements du rack fait l'objet d'un service additionnel facturé séparément.

b) ÉQUIPEMENTS

b.1. INSTALLATION

Les équipements doivent être rackables, format 19 pouces, respecter le sens de la circulation de l'air et ne pas dépasser la puissance électrique allouée.

c) SÉCURITÉ D'ACCÈS ET GESTION

c.1. PROCÉDURE D'AUTORISATION

Le Client communique, via un formulaire dédié, la liste des administrateurs autorisés à accéder au Centre de données. Ces accès (permanents ou temporaires) sont gérés par Wifx Data Center SA.

c.2. DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ

L'accès aux locaux est sécurisé par un sas et des systèmes de contrôle (lecteurs d'empreintes, caméras, alarme, etc.).

c.3. ACCÈS AUX PARTIES COMMUNES

Sous habilitation, le Client peut accéder aux zones communes (passages, escaliers, ascenseurs, etc.) conformément aux règles de sécurité affichées.

d) OBLIGATIONS DU CLIENT

d.1. DANS LES LOCAUX DU CENTRE DE DONNÉES

Il est interdit d'introduire boissons, nourriture, fumer/vapoter ou prendre des photos. Aucun déchet ne doit être laissé et le comportement est régi par les consignes affichées. Il est interdit de toucher ou manipuler tout équipement autre que celui du Client.

d.2. AU NIVEAU DE L'ESPACE DÉDIÉ AU CLIENT

- Les équipements doivent être disposés de manière à assurer une circulation d'air optimale (rejet de l'air chaud vers les allées intérieures)
- À la fin du contrat, l'emplacement doit être restitué dans un état conforme à la livraison initiale

e) Maintenance et disponibilité

Wifx se porte garant de la continuité de l'alimentation électrique via des circuits redondants, A ou B, et le maintien d'une température acceptable grâce à un système de climatisation et d'extraction d'air. Des travaux de maintenance planifiée (électricité, climatisation) sont annoncés au Client et ne sont pas inclus dans le calcul du SLA.

16. SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

a) Disponibilité

Une disponibilité globale de l'infrastructure de colocation d'au moins 99,982 % par an est garantie (hors périodes de maintenance planifiée).

b) Procédure de notification

En cas d'incident, le Client doit ouvrir un ticket à support@wifx.net ou contacter le support au +41 24 550 01 70.

c) Crédits de Service

Disponibilité annuelle	Crédit appliqué (% des charges mensuelles)
> 99,98 %	0 %
99,98 % – 99,90 %	5 %
99,89 % – 99,50 %	10 %
< 99,50 %	15 %

Certaines conditions (accès refusé pour diagnostic ou altération non autorisée de la configuration) excluent tout droit à crédit de service.

d) Suspension

Si le Client ne respecte pas ses obligations, Wifx est en droit de limiter ou de suspendre le Service du Client.

Les événements suivants peuvent engendrer une limitation ou une suspension du Service du Client :

- Si le Client ne coopère pas en ce qui concerne toute violation présumée ou réelle des présentes conditions
- Si cela est requis par la loi ou pour donner suite à une demande émanant d'une autorité réglementaire ou gouvernementale
- En cas d'utilisation abusive de la puissance énergétique mise à la disposition du Client dans son Service loué

Wifx ne pourra être tenu responsable de toute suspension des services du Client dans les circonstances indiquées ci-dessus, et en cas de manquement des obligations du Client envers Wifx. De même, aucun remboursement, crédit ne sera dû. Le Client reconnaît également que tous les temps d'arrêt sont exclus de l'engagement de niveau de service (SLA) énoncé dans les conditions particulières du service.

e) Support technique « Smart Hands »

Sur demande, Wifx peut intervenir pour l'installation, le repositionnement ou la réparation des équipements du Client sur site. Ces interventions sont facturées séparément.

f) Dispositions techniques complémentaires

Le Client doit informer préalablement Wifx de toute intervention de prestataires tiers sur la configuration de son rack. Les équipements doivent respecter les normes de sécurité en vigueur pour garantir la bonne intégration dans l'infrastructure du Centre de données.

En cas de nécessité, à des fins de réparation, d'entretien, ou d'amélioration des systèmes du centre de données dans lequel Wifx opère, Wifx s'engage à réaliser ces opérations avec le moins d'impact possible sur les services du Client

g) Durée minimale et délai de résiliation

Sauf indication, le contrat est conclu pour douze (12) mois dès l'activation des services. Le Client peut ensuite résilier sans frais le service en respectant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'un (1) mois.

---

17. HOUSING

a) Description du service

Wifx fournit au Client un service de Housing de serveurs dans un ou plusieurs Racks alimenté énergétiquement, pré-équipé de paires de fibres monomode, sécurisé par un code, accessible durant les heures de bureau. En principe, l'accès Internet est compris dans le Service proposé au Client. Celui-ci est fourni dans le cadre d'un service « best-effort ».

b) Équipements et emplacement réservé

b.1. Emplacement réservé

Le Client reçoit un espace unitaire pour y installer ses équipements (serveurs, équipements réseau).

b.2. Installation

Les équipements doivent être rackables, format 19 pouces, respecter le sens de la circulation de l'air et ne pas dépasser la puissance électrique allouée.

c) Sécurité d'Accès et Gestion

c.1. Dispositifs de sécurité

L'accès aux locaux est sécurisé par un sas et des systèmes de contrôle (lecteurs d'empreintes, caméras, etc.).

c.2. Accès aux parties communes

Sous habilitation, le Client peut accéder aux zones communes (passages, escaliers, ascenseurs, etc.) conformément aux règles de sécurité affichées.

c.3. Accès au service de housing

Dans le cadre du Service de Housing, le Client se verra accompagné d'un collaborateur de Wifx pour l'accès à ses équipements.

d) Obligations du Client

d.1. Dans les locaux du Centre de données

Il est interdit d'introduire boissons, nourriture, fumer/vapoter ou prendre des photos. Aucun déchet ne doit être laissé et le comportement est régi par les consignes affichées. Il est interdit de toucher ou manipuler tout équipement autre que celui du Client.

d.2. Au niveau de l'espace réservé

- Seuls les équipements appartenant au Client peuvent être installés.

- Les équipements doivent être disposés de manière à assurer une circulation d'air optimale (rejet de l'air chaud vers les allées intérieures).
- À la fin du contrat, l'emplacement doit être restitué dans un état conforme à la livraison initiale.

e) MAINTENANCE ET DISPONIBILITÉ

Wifx se porte garant de la continuité de l'alimentation électrique via des circuits redondants A ou B, et le maintien d'une température sécurisée grâce à un système de climatisation et d'extraction d'air. Des travaux de maintenance planifiée (électricité, climatisation) sont annoncés au Client et ne sont pas inclus dans le calcul de la disponibilité opérationnelle.

18. SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

a) DISPONIBILITÉ

Une disponibilité globale de l'infrastructure de colocation d'au moins 99,982 % par an est garantie (hors périodes de maintenance planifiée).

b) PROCÉDURE DE NOTIFICATION

En cas d'incident, le Client doit ouvrir un ticket à support@wifx.net ou contacter le support au +41 24 550 01 70.

c) CRÉDITS DE SERVICE

Disponibilité annuelle	Crédit appliqué (% des charges mensuelles)
> 99,98 %	0 %
99,98 % – 99,90 %	5 %
99,89 % – 99,50 %	10 %
< 99,50 %	15 %

Certaines conditions (accès refusé pour diagnostic ou altération non autorisée de la configuration) excluent tout droit à crédit.

d) SUSPENSION

Si le Client ne respecte pas ses obligations, Wifx est en droit de limiter ou de suspendre le Service du Client.

Les événements suivants peuvent engendrer une limitation ou une suspension du service du Client :

- Si le Client ne coopère pas en ce qui concerne toute violation présumée ou réelle des présentes conditions
- Si cela est requis par la loi ou pour donner suite à une demande émanant d'une autorité réglementaire ou gouvernementale
- En cas d'utilisation abusive de la puissance énergétique mise à la disposition du Client dans son Service loué
- En cas de nécessité, à des fins de réparation, d'entretien ou d'amélioration des systèmes du centre de données dans lequel Wifx opère, Wifx s'engage à réaliser ces opérations avec le moins d'impact possible sur les services du Client

e) SUPPORT TECHNIQUE « SMART HANDS »

Sur demande, Wifx peut intervenir pour l'installation, le repositionnement ou la réparation des équipements du Client sur site. Ces interventions sont facturées séparément.

f) DISPOSITIONS TECHNIQUES COMPLÉMENTAIRES

Le Client doit informer préalablement Wifx de toute intervention de prestataires tiers sur la configuration de son ou ses emplacements. Les équipements doivent respecter les normes de sécurité en vigueur pour garantir la bonne intégration dans l'infrastructure du Centre de données.

Wifx ne pourra être tenu responsable de toute suspension des services du Client dans les circonstances indiquées ci-dessus, et en cas de manquement des obligations du Client envers Wifx. De même, aucun remboursement, crédit ne sera dû. Le Client reconnaît également que tous les temps d'arrêt sont exclus de l'engagement de niveau de service (SLA) énoncé dans le contrat.

g) DURÉE MINIMALE ET DÉLAI DE RÉSILIATION

Sauf indication, le contrat est conclu pour douze (12) mois dès l'activation des services. Le Client peut ensuite résilier sans frais le service en respectant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'un (1) mois.