

# Conditions spécifiques aux prestations Fiber Turbo

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent aux prestations Fiber Turbo fournies par les sociétés membres du groupe CELESTE, soit en particulier les sociétés BIELSTAR Sàrl, SMARTPHONE S.A., VSI VIDEOTEX SVIZERRA ITALIANA S.A., VTX DATACOMM SA, VTX DECKPOINT SA, VTX INTELLINET SA, VTX NETWORK SOLUTIONS SA, VTX OMEDIA SA, VTX SERVICES SA (ci-après : le fournisseur).

L'objet des présentes conditions est de définir les limites dans lesquelles le fournisseur procure sur le réseau fibre optique un service dual play (Internet et Téléphonie) ou triple play (Internet, Téléphonie, et Télévision) au client.

Les termes et conditions relatifs à la fourniture du service sont définis dans les documents ci-après :

- les présentes Conditions Spécifiques aux prestations Fiber Turbo ;
- les Conditions Générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe CELESTE disponibles sur le site [www.celeste.ch/cgv](http://www.celeste.ch/cgv) ;
- les conditions Générales TV ;
- la formule d'adhésion ou son équivalent électronique ou téléphonique.

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 UTILISÉES DANS LE CONTRAT

**Box** : l'équipement terminal indispensable à l'utilisation du service Fiber Turbo qui vous est vendu ou loué directement par CELESTE.

**Frais téléphoniques** : les coûts de vos appels téléphoniques en sus de votre abonnement dans le cadre du service de téléphonie.

**Ligne téléphonique** : le numéro de téléphone de votre ligne que vous conservez pour l'utilisation du service du fait de la portabilité.

**Demande de transfert / portage** : l'acte par lequel vous donnez mandat à CELESTE d'effectuer en votre nom et pour votre compte toutes les démarches contractuelles et techniques nécessaires au transfert de votre numéro.

**Téléphonie sur IP** : le service de téléphonie fixe transporté via la connexion fibre, qui vous permet d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques grâce à votre téléphone analogique fixe branché sur votre box.

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

## 2. RESPONSABILITÉS

Les modalités de la responsabilité sont définies dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe CELESTE. Dans le cas précis du service Fiber Turbo, le montant maximum du dommage au remboursement auquel vous pouvez prétendre est strictement limité au montant que vous avez acquitté pour une période d'un mois, sauf si un SLA (Service Level Agreement) est proposé.

Le fournisseur pourra interrompre le service pour cause d'amélioration du réseau et de maintenance exceptionnelle. Si cela est possible, vous recevrez une notification vous 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, non-disponibilité de données, etc. (dommages directs et indirects). Vous êtes responsable de toute utilisation de votre service même par des tiers non autorisés. Vous êtes de ce fait redevable de tous les montants facturés par suite de l'utilisation de votre raccordement, notamment des appels à des numéros payants (084X-090X).

## 3. SOUSCRIPTION AU SERVICE

### 3.1 Conditions techniques applicables au service Fiber Turbo

Pour souscrire, vous devez :

- a) disposer d'une box ;
- b) disposer d'un décodeur TV si vous souscrivez à l'option TV ;
- c) disposer d'un téléphone analogique pour l'utilisation du service de téléphonie ;
- d) être ou devenir le titulaire d'un raccordement fibre optique (FTTH) situé dans une zone où le service est proposé par CELESTE. Attention, la souscription au service peut entraîner dans le cas du portage de votre numéro l'interruption de la fourniture de tout service (Internet, présélection etc.) éventuellement souscrit antérieurement sur votre ligne téléphonique auprès d'opérateurs autres que CELESTE. CELESTE ne pourra en être tenu responsable. Votre ligne doit être éligible au service Fiber Turbo. Pour le vérifier, des tests sont effectués sur votre ligne par CELESTE après votre souscription au service. A l'issue de ces tests, il se peut que votre ligne s'avère inéligible ou non raccordable. Dans ce cas, vous en êtes informé par CELESTE par courrier postal ou E-mail, dans un délai de 3 semaines. Attention : seul le résultat de ces tests permet de déterminer si votre ligne est éligible. Ainsi, le résultat du test d'éligibilité avant votre souscription est donc purement indicatif.

Si des erreurs ou des renseignements erronés relatifs aux informations nécessaires à l'activation de la connexion (numéro de téléphone, adresse du bâtiment...) nous sont transmis de votre part, les frais engendrés auprès de l'opérateur de boucle locale seront à votre charge.

La vitesse d'upload du service Fiber Turbo varie en fonction des zones géographiques.

### 3.2 Conditions de souscription

- a) Procuration pour le transfert/portage des numéros  
Vous reconnaissez, en tant que titulaire de la ligne, donner tout pouvoir à CELESTE pour entreprendre les démarches nécessaires auprès de votre opérateur actuel pour le transfert et la gestion de votre raccordement téléphonique.
- b) CELESTE vous informe que votre opérateur peut s'opposer au transfert de votre numéro si vous n'avez pas exécuté à son égard l'ensemble des obligations qui vous incombent, comme, par exemple, le paiement complet des sommes dues.
- c) Dans le cas d'un portage, si vous possédez un raccordement analogique, la mise en œuvre du transfert de votre numéro entraînera automatiquement la résiliation de votre abonnement téléphonique auprès de votre opérateur actuel. Dans le cas d'un raccordement ISDN la résiliation aura lieu uniquement si aucun numéro de téléphone n'est maintenu. En revanche, il vous appartient de résilier vous-même les éventuels autres services et

forfaits (Internet, présélection etc.) liés à ce raccordement auprès de votre opérateur actuel (autre que CELESTE) qui peut être en droit de vous facturer des frais de résiliation anticipée. En effet, les seuls services accessibles sur votre nouvelle ligne téléphonique sont ceux souscrits dans le cadre du contrat.

## PRIX

Les prix pour la fourniture du service sont exprimés en francs suisses, TVA en vigueur incluse.

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. Sont exclus de votre offre d'abonnement et donc facturés en sus les droits d'auteurs obligatoires. Ces droits d'auteurs peuvent être amenés à varier en fonction de la législation en vigueur.

## ACCÈS AU SERVICE

### Accès au service de connexion Internet

Vous êtes informé de l'activation du service de connexion par un courrier postal et/ou E-mail.

### Accès au service de téléphonie

Vous utilisez le service de téléphonie CELESTE à partir de votre téléphone fixe branché sur la box. Vous pouvez utiliser le service de téléphonie même lorsque votre ordinateur est éteint, à condition que votre box soit allumée.

Vous êtes informé de l'activation du service de téléphonie par un courrier postal et/ou E-mail.

Votre abonnement vous rend titulaire de la ligne téléphonique pendant la durée de l'abonnement.

### Accès au service de télévision

Vous utilisez le service TV grâce au branchement de votre téléviseur sur votre décodeur TV. Vous pouvez utiliser le service CELESTE TV même lorsque votre ordinateur est éteint, à condition que votre box et votre décodeur TV soient allumés. Seul le téléviseur branché directement sur votre décodeur TV aura accès au service TV. Vous êtes informé de l'activation du service TV par un courrier postal et/ou E-mail.

## UTILISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### Utilisation et fonctionnement du service Internet

#### Sécurité

En l'absence de faute de CELESTE, vous êtes seul(e) responsable de l'utilisation du service, y compris de vos identifiants ainsi que de toutes les conséquences notamment financières en résultant. En particulier, vous devez vous assurer qu'aucune personne n'ait accès au service sans votre autorisation et veiller à la confidentialité de vos identifiants. Les conseillers du service clientèle de CELESTE et les collaborateurs de CELESTE ne vous demanderont jamais votre mot de passe. Vous devez informer CELESTE au plus vite de toute utilisation non autorisée de vos identifiants. Si CELESTE a une raison légitime de croire que la sécurité du service ou

de vos identifiants est menacée, elle se réserve le droit de bloquer votre accès au service. Vous pouvez réactiver votre accès au service en contactant le service clientèle de CELESTE.

#### Respect du droit en vigueur

Vous vous engagez à utiliser le service conformément au droit en vigueur et aux règles de bonne conduite sur Internet. En particulier, vous ne devez pas utiliser le service pour envoyer en masse des E-mails non sollicités. Si vous rencontrez des difficultés pour envoyer des E-mails en grand nombre, merci de bien vouloir contacter le service clientèle de CELESTE afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité utilisés par CELESTE.

En outre, vous veillez à respecter les droits de propriété intellectuelle. Dans ce cadre, CELESTE pourra vous 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, vous pouvez signaler à CELESTE tout élément ou comportement qui vous semble illégal.

#### Timers d'inactivité

CELESTE se réserve la possibilité de mettre en place des timers d'inactivité. Ils vous déconnecteront du service en cas d'inactivité prolongée.

### Utilisation et fonctionnement du service CELESTE Téléphone IP

#### Dispositions communes

##### Sécurité

En l'absence de faute de CELESTE, vous êtes seul(e) responsable de l'utilisation du service de téléphonie, y compris de vos identifiants, ainsi que de toutes les conséquences, notamment financières, en résultant.

En particulier, vous devez vous assurer qu'aucune personne n'ait accès à votre service de téléphonie sans votre autorisation et veiller à la confidentialité de vos identifiants.

Vous devez informer CELESTE au plus vite de toute utilisation non autorisée de votre ligne téléphonique et notamment de vos identifiants au service. Si CELESTE a une raison légitime de croire que la sécurité de votre ligne téléphonique et notamment de vos identifiants au service de téléphonie est menacée, elle se réserve le droit de bloquer votre accès au service de téléphonie. Vous pouvez réactiver votre accès en contactant le service clientèle de CELESTE.

##### Respect du droit en vigueur

Vous vous engagez à utiliser votre ligne téléphonique conformément au droit en vigueur.

Vous ne devez pas utiliser le service en mettant en péril la disponibilité des serveurs et le réseau de l'opérateur de téléphonie IP.

#### Dispositions applicables au service Fiber Turbo

Vous ne disposez plus que de la ligne téléphonique IP qui permet l'acheminement de l'intégralité de vos appels téléphoniques. Par conséquent, en cas de coupure temporaire (par exemple, coupure d'électricité) ou définitive de la ligne téléphonique IP, elle ne pourra donc pas être utilisée pour vos appels vers les numéros d'urgence. Les appels via la ligne téléphonique IP ne permettent pas l'acheminement et la localisation correcte de l'appelant, seul l'emplacement principal indiqué dans le contrat sera fourni (coordonnées du titulaire). Il convient d'utiliser, autant que possible, un moyen de communication plus approprié pour les appels d'urgence à partir d'autres emplacements que celui indiqué dans le contrat. CELESTE vous informe également que ce service de téléphonie rend incompatible l'utilisation de certains équipements tels que les modems autres que la box ou des équipements ne fonctionnant

que sur le réseau téléphonique commuté (exemple : modem RTC, dispositifs d'alarme etc.).

a) Les paquets voix SIP sont priorisés et la bande passante dédiée aux communications est limitée à 600Kbps maximum quelle que soit la vitesse Internet choisie.

### 3.3 Utilisation et fonctionnement du service de télévision

Concernant le service de télévision, par l'intermédiaire de votre contrat, vous n'acquiescez pas le droit de diffuser des contenus à l'extérieur du cercle privé et dans des lieux publics, en particulier cafés, restaurants, hôtels, vitrines, salles de cinéma et de théâtre. Pour ce genre d'utilisation, il vous incombe d'obtenir une autorisation auprès des diffuseurs, respectivement des détenteurs des droits d'auteur des programmes susceptibles d'être diffusés. En cas de non respect de cette condition et de poursuite initiée par quelconque ayant droit, vous serez considéré(e) comme seul(e) responsable. La diffusion de la télévision par Internet (IPTV) nécessite un débit important et stable de données. Ce débit peut être dépendant de la qualité de votre ligne. Dans ce contexte, aucune assurance ni garantie concernant la disponibilité, la qualité et le fonctionnement ne peuvent être données. CELESTE met à disposition ses prestations en principe 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les perturbations techniques qui entrent dans le domaine de responsabilité de CELESTE seront localisées et éliminées dans les meilleurs délais.

Le service de télévision de CELESTE vous permet de recevoir des programmes de télévision et de radio via le réseau de télécommunication de CELESTE. La liste des programmes déjà contenus dans l'offre de base peut être consultée sur le site de CELESTE ([www.celeste.ch](http://www.celeste.ch)). CELESTE se réserve le droit de limiter, d'augmenter ou de modifier de n'importe quelle manière et à tout moment l'offre de base concernant les programmes qu'il est possible de recevoir, sans pour autant que cela constitue pour vous un motif exceptionnel de résiliation.

L'offre des programmes et de fonctionnalité dépend de la localisation.

### 3.4 Maintenance

Pour le bon fonctionnement du service, CELESTE procède à des opérations de maintenance qu'elle s'efforce de réaliser en dehors des heures de forte utilisation du service.

### 3.5 Conformité des équipements

Seuls les équipements validés et certifiés par CELESTE doivent être utilisés dans le cadre de votre abonnement. Il vous incombe de vous informer auprès du fournisseur de ces conformités.

Vous autorisez 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.

La box et le décodeur TV vendus par le fournisseur sont garantis pendant 12 mois selon les conditions de la garantie du constructeur. En cas de location, le fournisseur assure une garantie du matériel tant que la location dure. Pendant la période de garantie, en cas de dysfonctionnement du matériel, vous devez contacter le support technique. En cas de défectuosité confirmée par le support technique, le matériel devra être remis au fournisseur dans son emballage d'origine à l'adresse suivante :

VTX Services SA – Groupe CELESTE

Service retour matériel

Route d'Amier 4 – 6

1092 Belmont-sur-Lausanne

Le fournisseur pourra assurer l'échange standard du matériel si ces conditions sont remplies. Toute autre forme d'intervention sur ce matériel est formellement exclue sans l'autorisation préalable du fournisseur.

## 4. TARIF ET PAIEMENT

Le fournisseur facturera le prix du service mensuellement aux personnes et aux adresses indiquées dans le formulaire d'adhésion. Les factures sont payables à réception.

Le tarif de votre abonnement est payable mensuellement. Les frais supplémentaires sont payables à terme échu également à chaque fin de mois. Vous êtes redevable de vos prestations à compter de la date d'activation de votre service. Le fournisseur se réserve le droit de cumuler la facturation de plusieurs mois sur une seule et même facture.

Vous disposez d'un délai de 3 semaines pour contester la facture. Passé ce délai et sans réclamation écrite de votre part, il sera considéré que vous acceptez la facture.

## 5. DÉRANGEMENT

En cas de dérangement, vous devez préalablement vous assurer que ce n'est pas votre 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 votre charge.

## 6. BANDE PASSANTE

Dans certains cas, il est possible que des raisons techniques exceptionnelles ne permettent pas au fournisseur de fournir les vitesses indiquées contractuellement.

Dans tous les cas, les mesures de bande passante devront être effectuées à l'arrivée de la fibre optique, CELESTE n'est en aucun cas responsable de la qualité de votre câblage interne.

## 7. INSTALLATION SUR SITE DU SERVICE

Vous êtes responsable de l'installation des équipements. Si vous le souhaitez, vous pouvez faire appel au service d'un installateur CELESTE ou son mandataire via le formulaire d'option.

## 8. SERVEUR DE MESSAGERIE

Vous vous engagez à prévenir le service technique du fournisseur de la présence d'un serveur de messagerie dans votre infrastructure ou avant d'installer un tel équipement sur votre réseau et à protéger votre 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 votre charge.

De plus, vous vous engagez à n'utiliser que les ressources de votre propre serveur pour l'envoi des messages et à ouvrir les adresses suivantes pour chacun des domaines : `postmaster@monomdedomaine.ch` et `abuse@monomdedomaine.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.celeste.ch](http://www.celeste.ch) et vous sont envoyées sur demande.

## 9. DURÉE DU CONTRAT ET FACTURATION

Les différentes durées de contrat ainsi que les termes de reconduction sont définies dans le contrat et dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe CELESTE. Dans le cas spécifique d'un contrat Fiber Turbo, votre engagement

prend effet à la signature du contrat. La date de début du contrat est celle de l'activation des services. Vous recevrez une facture au pro rata temporis pour le premier mois.

## 10. CHANGEMENT DE FORMULE

Un changement d'abonnement pour une formule inférieure n'est possible qu'à la date anniversaire de début du contrat.

## 11. CHANGEMENT D'ISP (INTERNET SERVICE PROVIDER)

Départ chez un autre ISP : le changement d'ISP effectué par vous-même lorsqu'un contrat est déjà en cours avec le fournisseur sera considéré comme une résiliation anticipée et le fournisseur appliquera les conditions définies dans les Conditions Générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe CELESTE.

## 12. RETOUR DU MATÉRIEL EN LOCATION EN FIN DE CONTRAT

Le matériel loué demeure la propriété de CELESTE. En cas de résiliation de la prestation pour laquelle le matériel est utilisé, celui-ci doit être immédiatement retourné à CELESTE faute de quoi il vous sera facturé. Il en va de même en cas de détérioration suite à une utilisation non conforme.

Le matériel devra être expédié complet (y compris les accessoires et le guide) et présenter l'aspect du neuf. Vous restez responsable des détériorations subies par le produit à compter de l'expédition. Le matériel appartenant au fournisseur lui sera remis en bon état de fonctionnement, présentant l'aspect du neuf et dans son emballage d'origine (y compris les accessoires et le guide) à l'adresse suivante :

VTX Services SA – Groupe CELESTE  
Service retour matériel  
Route d'Arnier 4 – 6  
1092 Belmont-sur-Lausanne  
Les frais de retour du matériel sont à votre charge.

## 13. SUSPENSION DE VOTRE ACCÈS AU SERVICE

13.1 En cas d'inexécution par vous-même de l'une de vos obligations prévues au titre du contrat, notamment en cas de non-paiement, CELESTE se réserve le droit de bloquer votre accès au service après envoi d'une mise en demeure préalable restée sans effet dans un délai de 8 jours.

13.2 Dans ces cas, vous restez tenu(e) de toutes vos obligations découlant des termes du contrat. Notamment, le fait que votre accès au service soit bloqué n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf dans le cas de force majeure.

13.3 En cas de non-respect des conditions de paiement, le fournisseur se réserve le droit d'interrompre l'ensemble de ses services sans préavis. Les frais inhérents à la remise en route de la connexion et des serveurs vous seront facturés Fr. 100.– .

## 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...)

## 14. DÉLAI DE MISE EN SERVICE

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 8 semaines ouvrables. Un retard de moins de 3 semaines ouvrables par rapport à ces délais ne peut pas être considéré comme un motif de résiliation. L'adhésion au service de téléphonie entre en vigueur dès l'activation par le fournisseur de vos numéros d'appel.

## ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES

L'acquisition de biens et de services par vos soins via des numéros payants (084X-090X-18XY) vous sera facturée directement par le fournisseur qui ne se charge que de l'encaissement pour autrui. Toute réclamation que vous entendez faire valoir à l'égard du tiers auprès duquel l'acquisition a été réalisée, devra directement et exclusivement être adressée à ce dernier. Les règles relatives au paiement demeurent applicables.

## 15. CONFIDENTIALITÉ

Vous devrez 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.

## 16. PORTÉ JURIDIQUE DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Par votre signature apposée sur le contrat, vous déclarez avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et des Conditions Spécifiques à la prestation convenue et les accepter sans restriction.

La signature du contrat vaut reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP pour les prestations facturées et calculées selon la liste de prix annexée au contrat et dont vous déclarez avoir pris connaissance ou selon les modifications qui vous auront été communiquées conformément aux conditions contractuelles. En cas de conflit entre les versions française et allemande, la version française prévaut.

## 17. 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.

## 18. FOR ET DROIT APPLICABLE

Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que sont seuls compétents les tribunaux définis dans les Conditions générales relatives aux prestations (services et produits) des sociétés membres du groupe CELESTE.

Décembre 2024