

Conditions générales des prestations téléphoniques & Fax

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations (services et produits) fournies par les sociétés membres du groupe CELESTE,

soit en particulier les sociétés SMARTPHONE SA, VTX SERVICES SA ainsi que ses succursales (BIELSTAR, VTX SVIZZERA ITALIANA, VTX DATACOMM, VTX INTELLINET, VTX NETWORK SOLUTIONS, VTX OMEDIA, VTX DECKPOINT) (ci-après : le fournisseur).

L'objet des présentes conditions générales est de définir les limites dans lesquelles le fournisseur procure un service téléphonique au client.

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

- les présentes conditions générales ;
- les conditions générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe CELESTE disponibles sur le site www.celeste.ch/cgv ;
- la formule d'adhésion ou son équivalent électronique ou téléphonique ;
- la liste de prix en vigueur.

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. Le terme Voice, VoIP ou VoicelP englobe les services de téléphonie IP de CELESTE.

1. UTILISATION DU SERVICE

1-1 Sécurité

En l'absence de faute de CELESTE, le client est le seul responsable de l'utilisation du Service de Téléphonie CELESTE, y compris de ses identifiants, ainsi que de toutes les conséquences, notamment financières, en résultant. En particulier, il doit s'assurer qu'aucune personne n'ait accès au service sans son autorisation et veiller à la confidentialité de ses identifiants.

Le client devra informer CELESTE au plus vite de toute utilisation non autorisée de sa Ligne de Téléphonie et notamment de ses identifiants. Si CELESTE a une raison légitime de croire que la sécurité de la ligne téléphonique IP du client et notamment de ses identifiants est menacée, elle se réserve le droit de bloquer son accès au service de téléphonie. Le client peut réactiver son accès en contactant le service clientèle de CELESTE.

1-2 Respect du droit en vigueur

Le client s'engage à utiliser le service CELESTE Téléphone IP conformément au droit en vigueur et ne doit pas utiliser le service CELESTE Téléphonie IP en mettant en péril la disponibilité des serveurs et le réseau de l'opérateur.

Le client est responsable de toute utilisation de son raccordement même par des tiers non autorisés. Il est de ce fait redevable de tous les montants facturés par suite de l'utilisation de son raccordement, notamment des appels à des numéros payants (084X-090X).

Le client prend toutes les mesures nécessaires afin que les paramètres de connexion de son compte ne puissent être connus ou utilisés par un tiers non autorisé. Dans la mesure où le compte ou le raccordement du client est utilisé par un tiers non autorisé, le client demeure dans tous les cas redevable envers CELESTE de tout appel ainsi effectué. CELESTE ne peut être tenue responsable de tout appel abusif ou non autorisé effectué depuis le compte ou le raccordement du client.

Couplé à une ligne « Surf & Phone », le Phone Confort permet aux clients privés d'avoir, en bonus, des appels gratuits vers les fixes suisses ou ceux de la zone 1. Les appels sont gratuits et illimités hors numéros spéciaux (voir liste de prix des appels sur

www.celeste.ch/pl-phone). Les appels sont facturés vers : les réseaux mobiles en Suisse et à l'international, les numéros courts, les services de renseignements, les indicatifs business 058 ainsi que vers les Business Numbers (ex. numéros 08XX et 090X).

Les usages en visiotéléphonie non CELESTE, services de centres d'appel, services de télésurveillance permanente ou toute autre application de point à point non CELESTE sont exclus ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers à titre gratuit ou onéreux.

Pour les clients privés : si la consommation du client excède l'usage que le fournisseur estime être normale pour un client privé, le fournisseur réagira en deux temps. Le client recevra tout d'abord une injonction à limiter son usage dans les meilleurs délais. Si cette injonction n'est pas suivie d'effets, le fournisseur se réserve alors le droit de facturer les communications effectuées au-delà d'un usage raisonnable.

Dans le cas où l'usage est abusif sur une période de 7 jours consécutifs, le fournisseur inactivera le service de téléphonie du client pour s'assurer que son (ses) compte(s) de téléphonie n'ai(en)t pas été usurpé(s) et contactera le client dans les plus brefs délais pour l'en informer.

Pour les clients entreprises, le « Phone Confort Business » permet une gratuité d'appels limitée à 3000 minutes pour 1 à 3 numéros et 5000 minutes pour 4 numéros ou plus vers les fixes suisses et ceux de la zone 1 de 8 h à 18 h. Au-delà de ces seuils, ou en dehors de ces horaires, CELESTE facturera les communications selon les tarifs standard disponibles sur www.celeste.ch/pl-phone. Dans le cadre de la téléphonie Light ou Phone/Phone Business, un numéro fourni par CELESTE (non porté) et qui n'a aucune consommation entrante ou sortante pendant 6 mois consécutifs, est suspendu. Le client est informé et peut dans un délai de 3 mois demander à CELESTE la réactivation de ce numéro.

1-3 Utilisation de fax par la téléphonie IP de CELESTE

Pour le service Phone, Phone Confort et Phone Confort Business, CELESTE supporte l'envoi et réception de fax par le protocole T.38. Il est possible de continuer à utiliser des équipements ou logiciel fax avec la téléphonie IP de CELESTE. Le succès de l'émission ou réception de fax est lié à plusieurs paramètres : type de fax physique, nombre de page, vitesse de transmission, constance du flux d'envoi/réception des paquets IP, adaptateur de téléphonie SIP etc. Dans la pratique, le fax sur IP par protocole T.38 montre une fiabilité jusqu'à 90 % et seulement avec les équipements SIP validés par CELESTE. Ce service n'est néanmoins pas garanti.

1-4 CELESTE Special Arrangement

Le Special Arrangement permet à un service de téléphonie CELESTE d'accepter l'affichage d'un numéro appelant quel qu'il soit, même s'il est différent du numéro réel dans nos serveurs.

Le Special Arrangement est dédié aux résolutions de problématiques d'ordre technique et le client s'engage à ne pas utiliser ou usurper des numéros qui ne lui appartiennent pas quelles que soient les circonstances (volontaires ou involontaires).

Seuls les appels générés avec les numéros contenus dans la prestation de téléphonie CELESTE du client ainsi que ses numéros virtuels sont techniquement marqués avec un niveau de confiance haut (selon l'opérateur de la destination, ce dernier peut accepter l'affichage ou le refuser en n'affichant que le numéro réel de l'appelant).

2. PRIX

Les prix pour la fourniture du service sont exprimés en francs suisses, TVA 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 ; ces rabais s'appliquent dans la mesure où le client dispose de l'ensemble de ses numéros en présélection ou en VoIP chez le fournisseur.

Sauf accord écrit, les rabais liés à la qualité du client ou aux combinaisons de produits ne sont pas cumulables entre eux.

La résiliation d'un ou de plusieurs numéros en présélection ou de la présélection automatique, annule immédiatement l'ensemble des réductions prévues.

3. PAIEMENT

Le fournisseur facturera le prix du service mensuellement aux entités et aux adresses indiquées dans le formulaire d'adhésion. La facture est basée sur des données considérées comme exactes par le client. Les factures sont payables à réception.

Le fournisseur facturera l'abonnement selon le mode souscrit dans le contrat et les appels sur une base mensuelle. Le fournisseur se réserve le droit de cumuler la facturation de plusieurs mois sur une seule et même facture.

Le client dispose d'un délai de 15 jours pour contester la facture. Passé ce délai et sans réclamation écrite de sa part, le client sera considéré comme acceptant la facture.

4. RESPONSABILITÉ

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 5 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).

Dans tous les cas, le montant maximum du dommage au remboursement auquel le client peut prétendre est strictement limité au montant fixe acquitté par le client pour son abonnement pour la période contractuelle en cours.

5. ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES

L'acquisition de biens et services par le client via des numéros payants (084X-090X-18XY), lui sera facturée directement par le fournisseur qui ne se charge que de l'encaissement pour autrui. Toute réclamation que le client entend 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. Le client a la possibilité de bloquer tout ou partie de l'accès aux services à valeur ajoutée en adressant une demande écrite à CELESTE

6. CABINES TÉLÉPHONIQUES ET PUBLIPHONES

La présélection des numéros desservant une cabine téléphonique, un publiphone ou tout autre appareil à prépaiement n'est pas possible pour des motifs liés à la gestion des taxes. Si malgré l'indication, clairement indiquée sur le formulaire d'adhésion gratuite, de ne pas inscrire le ou les numéro(s) desservant une cabine téléphonique, un publiphone ou tout autre appareil à prépaiement, l'abonné l'indique malgré tout, il prendra entièrement à sa charge les coûts et dommages qui en découlent.

7. Décompte on-line

Le décompte on-line est donné à titre indicatif, seules les données de la version papier adressée au client fait foi.

8. Conditions spécifiques au Service telephony

En tant que titulaire de la ligne, le client donne tout pouvoir à CELESTE Telecom pour entreprendre les démarches nécessaires auprès de son opérateur actuel pour le transfert et la gestion de son raccordement téléphonique et des numéros qui lui sont associés à travers le formulaire de commande CELESTE Telephony. Ainsi, CELESTE Telecom devient l'opérateur pour la facturation du raccordement et des communications téléphoniques qui y sont liées.

9. Conditions spécifiques au Service Fax

CELESTE s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires pour fournir un service de qualité. Le service CELESTE Fax est issu d'une architecture de service redondée pour assurer un taux de disponibilité supérieur à 99,95 % en réception de fax, hors maintenances programmées. Une caractéristique de la transmission fax est l'envoi d'accusés de réception. En cas de non- disponibilité du système CELESTE Fax, les correspondants ne reçoivent pas d'accusés de réception, ils ne peuvent être induits en erreur sur le fait que leur fax n'a pas abouti. CELESTE ne peut pas garantir l'aboutissement des envois fax. Durant la transmission, différents cas d'échecs peuvent se présenter, tels que : la ligne distante est occupée (CELESTE garantit trois essais d'envoi sur ligne occupée) ; le numéro distant est inexistant ; la communication est interrompue lors de l'envoi ; il y a échec lors de la connexion fax et autres. CELESTE ne peut pas être tenu pour responsable des conséquences de mauvais numéros fournis par le Client, de la qualité des lignes associées ainsi que du fonctionnement des équipements de terminaison tiers. CELESTE s'efforce d'envoyer les télécopies dans les

24 heures suivant l'heure de réception des informations sans précision sur l'heure d'envoi. A l'issue de l'envoi, CELESTE fournit un rapport d'envoi. Le Client reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas toujours de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur le Net.

9.1 Responsabilités du Client

Le Client a la responsabilité de vérifier que les numéros de destination de ses envois de fax sont habilités à la réception. Il est redevable des tarifications en vigueur pour tout établissement de communication avec un numéro erroné ou un numéro surtaxé ou avec une ligne ou un équipement de terminaison défaillant(e). Le Client qui utilise CELESTE Fax est conscient que des éléments de sécurité de son compte vont transiter par Internet et qu'il lui appartient de les modifier suffisamment souvent. Le Client déclare et garantit à CELESTE qu'il est propriétaire et/ou peut librement disposer de l'intégralité des droits afférents au contenu qui serait diffusé par fax. Le Client s'interdit de pratiquer tout envoi de fax non sollicités par le destinataire de la télécopie.

9.2 Dispositions financières

Le tarif de l'abonnement est spécifié dans chaque contrat et les coûts de communications sont consultables sur www.celeste.ch. Les détails de facturation sont établis selon :

- le coût d'envoi d'une page d'une durée unitaire inférieure ou égale à 60 secondes (une minute) ;
- le surcoût appliqué pour les communications où le nombre de pages est inférieur au nombre de minutes ;
- le mode de facturation des appels qui n'ont pas abouti à l'émission de la télécopie mais qui ont donné lieu à du temps de communication ;
- les appels non aboutis sans durée de communication ne sont pas

facturés. La facturation porte sur un montant total correspondant à une campagne d'envoi, avec 100 % de succès en moins de 1 minute par page.

10. 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.

11. DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion entre en vigueur dès l'ouverture par le fournisseur des numéros d'appel du client.

12. RÉSILIATION DANS LE CAS D'UN SERVICE DE PRÉSÉLECTION

Le fournisseur peut mettre un terme à son contrat avec le client en l'informant par lettre signature qu'il ne sera plus en mesure de passer par ses services à une date indiquée et qu'il devra dès lors entreprendre les démarches auprès d'un autre opérateur en vue d'obtenir une nouvelle présélection.

Le client peut mettre un terme à son contrat par l'envoi d'une lettre signature au fournisseur et devra de plus entreprendre directement les démarches auprès de l'opérateur télécom qu'il aura choisi afin que ce dernier procède à sa nouvelle présélection. Tant que le nouvel opérateur n'aura pas présélectionné le client, son trafic téléphonique continuera à passer par le fournisseur et devra lui être facturé. La présélection auprès d'un autre opérateur équivaut à une résiliation du client. En cas de résiliation dans les 3 premiers mois de sa présélection, les frais de présélection de Fr. 29.– seront facturés au client.

La résiliation de la relation n'affectera pas les droits acquis ou responsabilités du fournisseur ou du client.

13. RÉSILIATION DANS LE CAS D'UN SERVICE AVEC ABONNEMENT VOICE IP et Fax

Les différentes durées de contrat ainsi que les termes de reconduction sont définis dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe CELESTE. Dans le cas spécifique d'un contrat VoiceIP ou d'un contrat Fax, l'engagement du client prend effet à la signature du contrat. La date de début du contrat est celle d'envoi des paramètres de connexion (login, password...) au client.

Les termes de résiliation sont définis dans les Conditions Générales relatives aux prestations du groupe CELESTE.

Le portage du ou de numéro(s) du contrat VoiceIP ou Fax chez un autre fournisseur sera considéré comme une résiliation anticipée au sens du point IX/C4 des Conditions Générales relatives aux prestations du groupe CELESTE. Le portage du numéro ne déroge pas aux obligations contractuelles du client vis-à-vis de CELESTE qui peut refuser de porter un numéro si le client demandeur se trouve en situation d'impayé ou que le numéro en question est suspendu ou inactif.

14. PORTÉE JURIDIQUE DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Par sa signature apposée sur le contrat, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et des conditions générales relatives aux prestations (services et produits) du groupe CELESTE. 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 le client déclare avoir pris connaissance ou selon les modifications qui auront été communiquées au client conformément aux conditions contractuelles.

En cas de conflit entre les versions française et allemande, la version française prévaut.

15. 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.

16. 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