

## CONDITIONS GENERALES ICT DISTRIBUTION SA DU 1<sup>er</sup> SEPTEMBRE 2017

### 1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions générales (« CG ») régissent les rapports juridiques entre ICT Distribution SA, route des Falaises 7, 2000 Neuchâtel (« Fournisseur ») et toute personne physique ou morale ayant conclu un contrat avec le Fournisseur (« Client »).
- 1.2 Le contrat entre le Fournisseur et le Client se compose, dans l'ordre de priorité : (i) du contrat d'abonnement et de ses annexes consistant en la commande de services et prix y relatifs (« Formulaire de commande ») ainsi que d'avenants pour toute modification du Formulaire de commande (« Avenant »), (ii) des conditions générales particulières (« CGP », si applicables), (iii) des conditions générales (« CG ») et (iv) des informations produits choisis par le Client, étant précisé que les CG et liste de prix des communications peuvent être librement consultés par le Client sur le site [www.SoTalk.ch](http://www.SoTalk.ch) (« Contrat »).
- 1.3 **Le Fournisseur se réserve le droit de modifier le Contrat en tout temps, hypothèse dans laquelle le Client recevra une notification de sa part à l'adresse e-mail communiquée au Fournisseur lors de son inscription. Dans l'hypothèse où le Client refuserait les modifications proposées, il est en droit de résilier le Contrat en application de l'article 19.3.3 des présentes conditions générales ; toute utilisation postérieure à la notification reçue des services offerts par le Fournisseur sera considérée comme une adhésion au nouveau Contrat et, par conséquent, une renonciation au droit de mettre un terme au Contrat en application de cette disposition.**

### 2. Définitions

En sus des termes tels que définis dans le cadre des présentes CG, les notions ci-dessous doivent être comprises comme il suit:

#### « ADSL, VDSL, ADSL 2+ et GSHDSL.bis »

Se réfère aux technologies qui permettent la transmission de données numériques Internet à grande vitesse sur une ligne cuivre.

#### « Appareils »

Se réfère aux appareils téléphoniques susceptibles d'être loués ou achetés par le Client auprès du Fournisseur.

#### « Appliance »

Se réfère à la machine installée par le Fournisseur chez le Client ayant opté pour une Infrastructure hybride dans le Contrat.

#### « Boucle locale »

Se réfère à la partie de la ligne téléphonique (ligne cuivre ou ligne fibre) allant du répartiteur de l'opérateur jusqu'à l'introduction de la ligne dans le bâtiment (caisson de répartition).

#### « Box »

Se réfère à tout équipement terminal indispensable à l'utilisation du service de connexion et du service de Téléphonie IP qui est vendu ou loué au Client directement par le Fournisseur. Le terme Box englobe tous nos différents modèles d'appareils Box.

#### « Contrats »

Se réfère à tous les documents qui manifestent l'accord du Client (Contrat, Formulaire de commande, Avenant ou acte comparable). Ils sont réputés conclus avec le Fournisseur.

#### « Fibre optique »

Se réfère à la transmission de données numériques à très haut débit.

#### « Hacking »

Se réfère à des procédés illégaux consistant à pirater un système informatique ou un réseau dans le but d'y consulter des données confidentielles ou simplement par défi.

#### « Infrastructure hybride »

Se réfère au choix du Client d'opter pour une gestion de l'infrastructure et des services y relatifs externalisés (« cloud »), tout en ayant une Appliance installée en ses propres locaux.

#### « Infrastructure publique »

Se réfère au choix du Client d'opter pour une gestion de l'infrastructure et des services y relatifs externalisés (« cloud »), en recourant à l'infrastructure du Fournisseur.

#### « IP Fixe »

Se réfère à un numéro public d'identification qui est attribué de façon permanente.

#### « ISP (Internet Service Provider) »

Se réfère à une société proposant une prestation de connexion à Internet.

#### « Numéro Virtuel »

Un numéro virtuel est un numéro de téléphone qui n'est pas directement associé à une ligne téléphonique.

#### « Procuration pour le raccordement »

Se réfère à l'acte par lequel le Client donne mandat au Fournisseur d'effectuer en son nom et pour son compte toutes les démarches contractuelles et techniques nécessaires au transfert de son raccordement téléphonique de son opérateur actuel chez le Fournisseur.

#### « Profil de remplacement »

Se réfère à la situation géographique du Client. S'il n'est pas situé dans une zone dégroupée, des profils de remplacement basés sur les produits ADSL et VDSL Naked de VTX ou de Swisscom Wholesale sont alors activés.

#### « QOS (Quality of Services) »

Se réfère à la capacité à fournir un service qui permet de prioriser la voix ou la vidéo pour en optimiser la qualité

#### « SLA (Service Level Agreement) »

Se réfère à un contrat entre le Client et le Fournisseur qui décrit les modalités d'exécution, les responsabilités des parties et les garanties en termes de niveau de service : disponibilité, performance, support.

#### « Spamming »

Se réfère à l'envoi en masse de courriers électroniques indésirables souvent à caractère publicitaire.

#### « TVA » (Taxe sur la Valeur Ajoutée)

Se réfère à un impôt fédéral sur la consommation (cf. art. 10.2).

#### « VoIP (Voice over Internet Protocol) »

Se réfère à une prestation téléphonique permettant d'effectuer des appels téléphoniques via un protocole Internet.

#### « VPN (Virtual Private Network) »

Se réfère à un système qui permet de lier les différents sites de l'entreprise de manière sécurisée. Deux Connexions au moins sont donc nécessaires.

#### « Zone de couverture géographique »

Se réfère aux zones géographiques dans lesquelles le service en question est accessible à la date de la souscription du Client.

### 3. Limitations géographiques

- 3.1 Le Fournisseur offre ses prestations sur l'ensemble du territoire suisse.
- 3.2 Le Fournisseur ne garantit toutefois en aucune manière que toutes ses prestations soient disponibles en tous points du territoire suisse, puisque ces prestations sont tributaires du type de lignes existantes, de la qualité des connexions ainsi que des ressources matérielles et informatiques du Client.

### 4. Prestations du Fournisseur

#### 4.1 Généralités

- 4.1.1 Pour assurer la bonne exécution de ses Services, le Fournisseur peut faire appel à des tiers, notamment à des tiers opérateurs dans le domaine des télécommunications, que ce soit dans le cadre des connexions internet, téléphoniques, ainsi que pour les communications.
- 4.1.2 **Le Fournisseur est habilité à adapter ou suspendre en tout temps et sans indemnisation la fourniture des Services, moyennant une notification préalable au Client.**
- 4.1.3 Le Fournisseur s'engage durant l'échéance contractuelle (art. 19.1) à fournir un support en ligne et téléphonique durant les jours et heures ouvrables, soit du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h aux adresses et numéro suivant: Online trouble-ticket : [support@ict-distribution.ch](mailto:support@ict-distribution.ch), tél. +41 21 643 77 41.

#### 4.2 Services

- Le Fournisseur fournit des prestations de services dans le secteur des télécommunications nationales et internationales en (« Services »):
- a) Service SoTalk (« Service SoTalk ») : la mise à disposition du Service SoTalk à distance, que ce soit dans un environnement public ou hybride tel que défini ci-dessus, pour le nombre d'appareils préalablement déterminés par le Client dans le Formulaire de commande ;
- b) Lignes téléphoniques (« Lignes ») : la mise à disposition de lignes téléphoniques, soit l'activation du routage des appels sortants et entrants (selon les destinations) vers le réseau de télécommunications du Fournisseur ainsi que la mise à disposition de l'option du numéro virtuel (« Numéro virtuel »), soit la possibilité conférée au Client d'activer cette fonctionnalité.
- c) Location/vente d'appareils pour le nombre préalablement déterminé par le Client dans le Contrat et les services y relatifs.
- d) Connexion internet (« Connexion ») : la mise à disposition d'une connexion au réseau internet public, standard (« Connexion Best Effort ») ou SLA (« Connexion SLA Premium ») ainsi que la mise à disposition d'options, telles que QOS, VPN et IP Fixe (« Options »).

#### 4.3 Le Client comprend toutefois que, suivant les options retenues :

- 4.3.1 L'accès au Service SoTalk lui est fourni « tel quel » et « tel que disponible », sans garantie d'aucune sorte autre que celle, impérative, résultant du droit applicable. Le Client est conscient que le Service SoTalk n'a pas été développé pour ses besoins particuliers et individuels. Le Fournisseur ne garantit notamment pas que le Service SoTalk sera (i) sans erreur et pourra être fourni sans interruption d'aucune sorte, (ii) qu'il est et sera en tout temps entièrement libre de virus et autre programme similaire, (iii) qu'il satisfera aux attentes du Client ou que (iv) des correctifs lui seront apportés.
- 4.3.2 Le Fournisseur ne peut garantir un fonctionnement des Lignes et de la Connexion exempt d'interruptions et de dérangements, des temps de transfert déterminés, des capacités déterminées ou une protection absolue de son réseau contre des accès ou écoutes illicites, et qu'il s'exonère de toute responsabilité de ce fait dans la mesure et pour autant que le droit applicable le permet (cf. art. 17).
- 4.3.3 Qu'il s'agisse du Service SoTalk ou des Lignes, le Fournisseur ne peut pas garantir au Client que, dans le cadre de l'exécution de ses Services, aucun tiers ne sera jamais en mesure d'accéder à ses données, de les collecter et de les traiter de manière indue.
- 4.3.4 Il lui incombe de se renseigner au préalable sur la compatibilité de ses équipements au moment de la signature du Contrat.
- 4.3.5 La location, respectivement la vente des Appareils lui est fournie « telle quelle », sans garantie d'aucune sorte à l'encontre du Fournisseur, lequel n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre le Client et le fabricant. En cas d'acquisition et de dysfonctionnement de l'un ou l'autre des Appareils achetés, le Fournisseur confère par la présente le droit au Client d'exercer directement ses droits à garantie à l'encontre du fabricant.

### 5. Le Service SoTalk

- 5.1 Pour accéder au Service SoTalk, le Client doit ouvrir un compte en remplissant un Contrat d'abonnement, en ligne ou manuscrit. Dans ce cadre, il s'engage à fournir au Fournisseur des informations actuelles, véridiques, complètes et précises qui y sont requises (« Compte »). Le Client consent à ce que le Fournisseur se connecte occasionnellement sur son Compte de manière à maintenir et améliorer la qualité des Services, y compris pour lui fournir assistance en cas de besoin. Il est entendu que le Contrat et ses annexes dûment remplis et signés par le Client constituent une offre, laquelle doit être acceptée par le Fournisseur de manière à constituer un contrat contraignant entre les parties.

- 5.2 Après acceptation par le Fournisseur du Contrat et de ses annexes dûment remplis par le Client, le Fournisseur concède au Client une licence mondiale limitée, révoquée aux conditions prévues par le Contrat, non exclusive et non transférable pour accéder et utiliser le Service SoTalk durant l'Echéance contractuelle pour le nombre d'appareils préalablement déterminé dans le Formulaire de commande (art. 19.1). Il est entendu que le Client est en droit de permettre l'accès et l'utilisation du Service SoTalk aux utilisateurs qu'il souhaite pour le nombre d'appareils déterminés (« Utilisateurs »), à la condition que les Utilisateurs n'aient accès et n'utilisent le Service SoTalk que pour leurs propres besoins et s'engagent à n'accéder et utiliser le Service SoTalk que conformément à la licence d'utilisateur.
- 5.3 Le Client comprend que la mise à disposition du Service SoTalk est incluse dans le service mais que l'installation ainsi que la maintenance sur site sont à charge du Client. Dans l'hypothèse où le Client fait appel aux services d'un partenaire quant à l'installation et à la maintenance, la facturation sera effectuée par ce dernier.
- 5.4 Le Client est en droit de solliciter une fois l'an une variation à la hausse du nombre d'appareils bénéficiant des Services de 20% au maximum par rapport au nombre initialement indiqué dans le Formulaire de commande, hypothèse dans laquelle le montant ayant trait à cette hausse sera facturé au prorata de la durée contractuelle subsistant jusqu'à l'Echéance prévue.
- 5.5 Le Fournisseur s'engage à déployer les efforts commercialement raisonnables pour assurer la continuité du Service SoTalk et le maintenir opérationnel durant l'Echéance contractuelle (art.19.1).
- 6. Les Lignes**
- 6.1 Dans l'hypothèse où le Client déciderait d'utiliser les Lignes mises à sa disposition par le Fournisseur, il s'engage à s'acquitter des frais en découlant en accord avec la liste de prix et le Contrat. Le Client peut en tout temps choisir de configurer l'utilisation des Lignes en fonction de la destination des appels ou les désactiver et utiliser en lieu et place le réseau de son opérateur traditionnel, étant précisé que l'utilisation des différents opérateurs peut être faite de manière complémentaire.
- 6.2 Le Client comprend que l'activation ou désactivation des Lignes effectuée à son entière discrétion a une incidence directe sur le prix défini dans le Formulaire de commande, lequel sera automatiquement recalculé au jour de l'activation ou désactivation des Lignes.
- 6.3 Le Client comprend qu'il lui est loisible de paramétrer son compte comme il le souhaite, et cas échéant de bloquer tout ou partie des numéros surtaxés (en particulier les numéros 080x, 090x). En l'absence de blocage d'accès auxdits numéros par le Client, le Fournisseur ne peut en aucun cas être tenu responsable des éventuelles connexions auxdits numéros et frais y afférents par les Utilisateurs, et le Client s'engage à s'acquitter des montants y relatifs.
- 6.4 Le Fournisseur n'est en aucune manière responsable de la nature et du contenu des données accessibles via la prestation téléphonique, cela quel qu'en soit le format (texte, images, son, etc.), à raison de leur caractère éventuellement violent, pornographique, raciste, injurieux, etc. Le Fournisseur n'encourt aucune responsabilité à raison des appels qui peuvent être effectués à destination de numéros surtaxés (0900-0901- 0906). Il appartient au Client de prendre les mesures de restrictions d'accès qu'il juge nécessaires si sa Connexion ou son raccordement sont utilisés par des personnes mineures, non autorisées ou particulièrement sensibles.
- 6.5 Par l'effet du document de portage, la mise en oeuvre du service du client entraîne automatiquement la résiliation de son abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique. En revanche, il appartient au Client de résilier lui-même les éventuels services et forfaits liés à cet abonnement téléphonique, ainsi que tous autres services (Internet, présélection etc.) éventuellement souscrits antérieurement sur sa ligne auprès d'opérateurs autres que le Fournisseur ou ses partenaires. En effet, les seuls services accessibles sur sa ligne téléphonique IP sont ceux souscrits dans le cadre du Contrat. **Attention : pendant la période, pouvant aller jusqu'à plusieurs jours, durant laquelle les opérations techniques nécessaires à la mise en oeuvre du service seront effectuées, le Client n'aura pas accès à un service téléphonique.**
- 6.6 Le Fournisseur s'engage à déployer les efforts commercialement raisonnables pour assurer la continuité des Lignes et les maintenir opérationnelles durant l'Echéance contractuelle (art. 19.1).
- 6.7 Numéro virtuel
- Dans l'hypothèse où le Client conférerait à ses Utilisateurs le droit d'activer le numéro virtuel, il a conscience des risques éventuels pouvant résulter d'une telle fonctionnalité en termes d'usurpation d'identité potentielle et s'engage à faire en sorte que tout numéro virtuel appartienne à l'Utilisateur concerné, à l'exclusion de tout autre numéro appartenant à un tiers (voir également l'art. 9.4.4 et l'art. 15.2.5).
- 7. Location/vente d'Appareils**
- 7.1 Le Client comprend que le Fournisseur n'agit qu'en qualité de distributeur des Appareils, et non de vendeur ou bailleur desdits Appareils. A ce titre, le Fournisseur exclut toute garantie quant à leur bon fonctionnement, laquelle peut être exercée directement par le Client à l'encontre du fabricant (cf. art. 4.3.5).
- 7.2 Le Client est en droit :
- 7.1.1 D'acquiescer de nouveaux Appareils en cours de contrat suivant la liste prix alors en vigueur au moment de ladite acquisition ;
- 7.1.2 De bénéficier à la fin de chaque année contractuelle du renouvellement du tiers des Appareils loués; dans l'hypothèse où le Client solliciterait le renouvellement de ces Appareils à l'Echéance contractuelle (soit à la fin de la première année en cas de contrat initialement conclu pour un an, de la deuxième année en cas de contrat initialement conclu pour deux ans ou de la troisième en cas de contrat initialement conclu pour trois ans, cf. art. 19.1), il comprend que le contrat de location et services y relatifs sera automatiquement renouvelé pour une année supplémentaire au minimum (cf. art. 19.2).
- 7.3 Le Support téléphonique et/ou en ligne n'est valable qu'en cas de location d'Appareils (cf. art. 4.1.3).
- 8. La Connexion**
- 8.1 Généralités**
- 8.1.1 L'objet des présentes clauses est de définir les limites dans lesquelles le Fournisseur procure un service de connexion à Internet au Client quelle que soit la technologie utilisée.
- 8.1.2 Le Fournisseur propose au Client plusieurs types de connexions à Internet ou entre des sites distants par le biais de différents supports physiques, c'est à dire de ligne téléphonique (paire cuivre) ou fibre optique, ainsi que différentes technologies.

## 8.2 Options

- 8.2.1 La Connexion peut être accompagnée d'options, telles que QOS, VPN et IP Fixe (« Options »). Les Options seront choisies par le Client dans le Contrat d'abonnement.
- 8.2.2 Le Client comprend que si la Connexion est résiliée, les Options suivront le même traitement. Les Options sont donc sujettes à la même durée de contrat que la Connexion et aux mêmes délais de résiliation (cf. art. 19.3).

## 8.3 Responsabilités

- 8.3.1 Installation du matériel
- Si le Client décide d'installer le matériel par ses propres moyens, ce dernier est tenu de prendre connaissance de la notice fournie avec le matériel. Le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable de la perte de données ou de la détérioration de matériel pouvant survenir lors de l'installation physique ou logicielle du matériel nécessaire à la Connexion et ce, que le matériel soit fourni par le Fournisseur ou un autre prestataire.
- 8.3.2 Amélioration du réseau et maintenance
- Le Fournisseur pourra interrompre ou réinitialiser le service pour des raisons d'ordre technique, notamment pour l'amélioration du réseau et la maintenance exceptionnelle. Dans la mesure du possible, le Client recevra une notification l'informant sur la période et la durée de cette interruption au moins deux 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).**
- 8.3.3 Utilisation de la ligne internet
- Le Client est responsable de toute utilisation de sa ligne Internet, notamment par des tiers qui auraient pu se connecter de manière malintentionnée.
- Le Fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable d'une dégradation du service.
- 8.3.4 Conformité des équipements
- Les équipements raccordés au service d'accès du Fournisseur (routeur, poste de travail, etc.) doivent être conformes aux exigences du Fournisseur et de l'opérateur de boucle locale. Il appartient au Client de s'informer auprès du Fournisseur de ces conformités. Il est fortement recommandé d'utiliser des équipements achetés ou loués auprès du Fournisseur afin de garantir le bon fonctionnement des services de connexion ainsi que du service après-vente en cas de panne.
- 8.3.5 Mise à niveau du logiciel embarqué
- Le Client autorise 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.

## 8.4 Limitation de la responsabilité du Fournisseur

- 8.4.1 Le Client est rendu attentif aux limites et aux risques d'utilisation du réseau Internet.
- 8.4.2 **De manière générale, le Fournisseur a une obligation de mise à disposition de moyens. Il ne peut donc garantir aucunement une disponibilité permanente du réseau internet, l'absence de coupure de la Connexion ou un taux minimal de transfert de données.**
- 8.4.3 De manière générale, le Fournisseur s'engage à mettre en oeuvre et à déployer, en toutes circonstances, ses ressources humaines et matérielles en fonction du niveau des connaissances techniques acquises au moment de son intervention (notion du « Best Effort »).
- 8.4.4 Le Fournisseur n'est en aucune manière responsable de la nature et du contenu des données disponibles sur Internet, cela quel qu'en soit le format (texte, images, son, etc.), à raison de leur caractère éventuellement violent, pornographique, raciste, injurieux, etc. Il appartient au Client de prendre les mesures de restrictions d'accès qu'il juge nécessaires si sa Connexion ou son raccordement sont utilisés par des personnes mineures, non autorisées ou particulièrement sensibles.
- 8.4.5 Le Fournisseur n'encourt également aucune responsabilité à raison des conséquences des procédés de spamming, de hacking, de transmission de virus ou toute autre forme d'intrusion dans l'ordinateur du Client par Internet et de la destruction, de l'altération ou de la modification des données qui pourrait en résulter. Il appartient à chaque client de se prémunir contre de tels procédés par la mise en place de systèmes adéquats (Firewall, antivirus, etc.). Le Fournisseur tient à disposition du Client un certain nombre de solutions techniques, dont la fourniture n'est ni gratuite, ni comprise dans les contrats de prestations Internet et téléphonique, sauf convention particulière.

## 8.5 Souscription au service

- 8.5.1 Conditions techniques
- Afin de pouvoir souscrire aux services de Connexion internet, le Client doit :
- a) Disposer d'une Box ;
- b) Être ou devenir le titulaire d'une ligne située dans une zone de couverture géographique dégroupée, ou dans une zone éligible à l'ADSL ou au VDSL ou à la fibre optique. **Attention, la souscription au service entraîne pour le Client l'interruption de la fourniture de tout service (Internet, présélection etc.)** éventuellement souscrit antérieurement sur sa ligne auprès d'opérateurs autres que le Fournisseur. Ce dernier ne pourra en être tenu responsable. La ligne du Client doit être soit éligible au dégroupage et raccordable aux équipements du Fournisseur ou de ses partenaires, soit éligible aux technologies ADSL ou VDSL et fibre optique. Pour le vérifier, des tests sont effectués sur la ligne du Client par le Fournisseur ou ses Partenaires lors de sa souscription au service. A l'issue de ces tests, il se peut que la ligne s'avère inéligible ou non raccordable. Dans ce cas, le Client en est informé par le Fournisseur dans un délai de quatre semaines par courrier postal ou E-mail. **Attention** : seul le résultat de ces tests permet de déterminer si la ligne est éligible et raccordable. Ainsi, le résultat du test d'éligibilité avant la souscription est purement indicatif.

En cas d'erreur ou de données incorrectes fournies par le Client concernant les informations nécessaires à l'activation de la Connexion, les frais engendrés auprès

du Fournisseur seront à charge du Client (numéro de téléphone, adresse du bâtiment, etc.).

#### 8.5.2 Conditions de souscription

- Procuration pour le raccordement/portage des numéros : Le Client reconnaît, en tant que titulaire de la ligne, donner au Fournisseur un mandat à travers le document de procuration pour le raccordement/portage des numéros afin de demander le dégroupage de sa ligne ou l'activation d'un profil de remplacement. Cette procuration peut être au nom du Fournisseur ou d'un de ses partenaires proposés par lui-même.
- Le Fournisseur informe le Client que si ce dernier n'a pas exécuté l'ensemble des obligations lui incombant à l'égard de son opérateur historique (paiement intégral des sommes dues, etc.), ce dernier peut s'opposer à l'activation du service.
- Par l'effet du document de portage, la mise en oeuvre du service du Client entraîne automatiquement la résiliation de son abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique. En revanche, il appartient au Client de résilier lui-même les éventuels services et forfaits liés à cet abonnement téléphonique, ainsi que tous autres services (Internet, présélection etc.) éventuellement souscrits antérieurement sur sa ligne auprès d'opérateurs autres que le Fournisseur ou ses partenaires. En effet, les seuls services accessibles sur sa ligne téléphonique IP sont ceux souscrits dans le cadre du Contrat. **Attention** : pendant la période, pouvant aller jusqu'à plusieurs jours, durant laquelle les opérations techniques nécessaires à la mise en oeuvre du service seront effectuées, le Client n'aura pas accès à un service téléphonique.

### 8.6 Fonctionnement et limitations du Service

#### 8.6.1 Fonctionnement du Service

- Sécurité**  
Si le Fournisseur a une raison légitime de croire que la sécurité du service ou des identifiants du Client est menacée, il se réserve le droit de bloquer au Client l'accès au Service. Le Client peut réactiver son accès en contactant le service clientèle du Fournisseur.
- Respect du droit en vigueur**  
Le Client ne doit pas utiliser le Service pour envoyer en masse des emails non sollicités. S'il rencontre des difficultés quant à l'envoi d'email en grand nombre, il doit contacter le Fournisseur afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité utilisés par ce dernier (cf. art. 9.4.2). De plus, le Client veille à respecter les droits de propriété intellectuelle. Toute réclamation provenant d'une société de gestion collective des droits d'auteurs, artistes ou producteur concernant une atteinte à leurs droits de propriété intellectuelle relèvera de la responsabilité du Client. Le Client peut signaler au Fournisseur tout élément ou comportement qui lui semble illégal (cf. art. 13.4).
- Timers d'inactivité**  
Le Fournisseur se réserve la possibilité de mettre en place des Timers d'inactivité qui déconnecteront le service du Client en cas d'inactivité prolongée de sa part.

#### 8.6.2 Limitations techniques

- Limitations applicables au dégroupage, aux profils de remplacement et aux prestations de fibre optique**
  - Si le Client dispose d'un service de téléphonie combinée avec sa Connexion, il s'agit d'une ligne téléphonique IP qui permet l'acheminement de l'intégralité de ses appels téléphoniques. Pour plus de détails, voir l'article 6.
  - Le Fournisseur précise également que le dégroupage ou le passage sur réseau fibre optique rend incompatible l'utilisation de certains équipements (ceux ne fonctionnant que sur le réseau téléphonique commuté, par exemple : modem RTC, dispositifs d'alarme etc.).
- Limitations applicables aux différentes technologies de Connexion**  
Les technologies utilisées étant basées sur des hautes fréquences, la qualité du câblage interne du Client doit respecter les règles de qualité de base et les frais d'adaptation éventuelle du câblage interne seront à la charge du Client par l'intermédiaire de son concessionnaire. D'autre part, le Fournisseur ne peut être tenu comme responsable de la qualité de la ligne de raccordement reliant le Client à ses équipements.

### 8.7 Dérangement

En cas de dérangement, le Client doit préalablement s'assurer que ce n'est pas son 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 la charge du Client.

### 8.8 Bande passante

Il est possible que des raisons techniques ne permettent pas au Fournisseur de fournir les vitesses annoncées ou indiquées contractuellement. Dans ce cas, des vitesses de remplacement sont prévues. Le tarif du Contrat sera modifié, à l'initiative du Fournisseur ou sur demande du Client, sans effet rétroactif, de sorte que la vitesse effective soit la plus proche possible d'une formule d'abonnement existante au jour de la demande, sans garantie que la vitesse nominale de l'abonnement soit atteinte.

Dans tous les cas, les mesures de bande passantes devront être effectuées à la sortie du caisson de répartition, le Fournisseur n'est en aucun cas responsable de la qualité du câblage interne du Client.

### 8.9 Installation sur site du Service

La charge de l'installation des équipements revient au Client, sauf s'il souhaite faire appel au service d'installation du Fournisseur.

### 8.10 Changement de formule d'abonnement

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

### 8.11 Changement d'ISP (Internet Service Provider)

#### 8.11.1 Départ chez un autre ISP

Le changement d'ISP par le Client lorsqu'un contrat est déjà en cours avec le nouveau fournisseur sera considéré comme une résiliation immédiate. Le Fournisseur appliquera les conditions y relatives définies ci-dessous (cf. point 19.3.2).

#### 8.11.2 Résiliation d'un raccordement existant auprès d'un autre ISP

En contractant un nouvel abonnement avec le Fournisseur, le Client n'est pas pour autant libéré de ses obligations contractuelles concernant son précédent ISP. Il relève de la responsabilité du Client d'entamer les démarches nécessaires pour résilier ses services auprès de son précédent ISP.

### 8.12 Suspension de l'accès du Client au Service

- En cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat, le Fournisseur se réserve le droit de bloquer son accès au Service.
- Les frais liés à la remise en route de la Connexion et des serveurs peuvent être facturés au Client.

### 8.13 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, etc.).

### 8.14 Mise en service et délai

- Si le Fournisseur ne peut pas effectuer la mise en service du produit dans les délais mentionnés ci-dessous du fait d'un manquement du Client à ses obligations, des frais administratifs peuvent lui être facturés par le Fournisseur.
- Afin de permettre la mise en route du Service, le Client s'engage aux obligations suivantes :
  - Fournir des coordonnées exactes permettant de le joindre par téléphone et par courrier
  - A répondre aux sollicitations du Fournisseur pour la mise en place du Service (réponses aux appels téléphoniques, emails et courriers)
  - A se rendre disponible pour l'installation de sa Connexion dans ses locaux et à respecter les rendez-vous pris avec les tiers (électriciens, partenaires installateurs, etc.)
  - A réceptionner les équipements qui lui sont adressés
  - A lire les documents accompagnant les équipements
  - A brancher les équipements
- 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 quatre semaines ouvrables pour les connexions sur ligne cuivre et à neuf semaines pour un raccordement sur fibre optique. Un retard de moins de quatre semaines ouvrables concernant ces délais ne peut pas être considéré comme un motif de résiliation (cf. point 19.3).
- En cas d'erreur ou de données incorrectes du Client sur les informations nécessaires à l'activation de la Connexion (numéro de téléphone, adresse du bâtiment, etc.), les frais engendrés auprès du Fournisseur seront mis à charge du Client.
- Le Client est informé qu'il est nécessaire de disposer et de maintenir en service le raccordement déclaré dans son contrat et de conserver les caractéristiques techniques de celui-ci. Tout changement sur ce raccordement (ex. : changement du titulaire du numéro principal sur une ligne Swisscom) peut entraîner des coupures de la Connexion. Les frais consécutifs à ces changements seront répercutés sur le Client, notamment lors d'un déménagement de la ligne de raccordement.
- Le Fournisseur se réserve le droit de modifier la technologie utilisée pour fournir le service de Connexion Internet dans le cadre d'une amélioration de service. Lors de cette modification, le service peut être interrompu sur une courte durée.

### 8.15 Confidentialité

Toute information concernant le traitement, les conditions générales, les prix et services fournis par le Fournisseur devra être considérée confidentielle par le Client et ce, jusqu'à ce que ces informations tombent dans le domaine public.

### 8.16 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.

## 9. Obligations du Client

### 9.1 Appareils

- Dans l'hypothèse où le Client n'opérerait pas pour la mise à disposition ou l'acquisition d'Appareils par l'intermédiaire du Fournisseur, il est seul responsable de l'acquisition et du maintien en bon état de l'infrastructure nécessaire (appareils, matériel, logiciels, etc.) à la fourniture des Services par le Fournisseur.
- Le Client comprend que, dans l'hypothèse où il opérerait pour la location d'Appareils, il est tenu de les rendre au Fournisseur dans l'état dans lequel ils se trouvaient au moment de leur mise à disposition, et répond à cet égard de tout dommage vis-à-vis du Fournisseur. Aucun remboursement des montants acquittés au titre de la location desdits Appareils ne sera effectué à quelque titre que ce soit.

### 9.2 Appliance

Le Client comprend que, dans l'hypothèse où il opérerait pour la solution hybride de mise à disposition du Service SoTalk dans le Contrat (cf. art. 4.2 lit. a), le Fournisseur mettra à sa disposition une Appliance durant la durée du Contrat, qui demeure la seule et entière propriété du Fournisseur. A l'expiration du Contrat, le Client s'engage à restituer l'Appliance au Fournisseur dans l'état où elle lui a été remise, et à rembourser la valeur vénale de l'Appliance dans l'hypothèse où (i) le Client ne restituerait pas l'Appliance au Fournisseur dans un délai de trois semaines faisant suite à l'expiration du Contrat ou (ii) le Client restituerait une Appliance qui n'est plus en bon état, en ce sens qu'elle ne peut plus être réutilisée et mise à la disposition d'autres clients par le Fournisseur.

### 9.3 Maintenance

- Le Fournisseur est en droit d'intervenir sur l'infrastructure servant à fournir les Services par le biais du réseau de télécommunications, afin**

**d'effectuer des travaux de configuration, de maintenance, d'optimisation ou de diversification de ses Services.**

9.3.2 Dans le cadre de la maintenance, le Client autorise expressément le Fournisseur à accéder à ses données présentant un rapport direct avec la configuration de l'appareil et la fourniture des Services.

9.3.3 Le Client reconnaît que le Fournisseur n'est pas responsable d'éventuels dommages occasionnés à l'infrastructure du Client ensuite de la télémaintenance, aussi longtemps que le Client n'a pas démontré que les dommages survenus ont été causés fautivement par le Fournisseur lors des opérations de télémaintenance.

**9.4 Mesures de précaution**

9.4.1 Le Client est tenu de conserver secrets ses mots de passe, ses codes d'identifications, ses données log-in, etc. (« Codes d'accès »), et de les rendre inaccessibles à des tiers. Le Client comprend que toute utilisation des Services du Fournisseur au moyen de ses Codes d'accès sera considérée comme étant le fait du Client, et qu'il répond seul à cet égard de tout comportement en résultant, que ce soit à l'égard du Fournisseur ou de tiers. Dans l'hypothèse où le Client constaterait ou viendrait à soupçonner une utilisation indue de ses Codes d'accès, il s'engage à en informer le Fournisseur sans délai par écrit. En effet, la malveillance dans la manipulation des identifiants du Client peut avoir des conséquences graves telles que l'usurpation d'identité et la sursaturation pour lesquelles le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable.

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

9.4.3 Le Client est tenu de protéger son infrastructure en prenant les mesures raisonnablement exigibles pour éviter qu'elle ne soit utilisée pour la propagation d'informations mensongères, de contenus illicites ou nuisibles de quelque façon que ce soit. Dans l'hypothèse où les Services devant être fournis par le Fournisseur, son infrastructure ou celle d'un tiers seraient mis en danger ou endommagés en raison de l'infrastructure du Client, le Fournisseur est en droit de résilier le Contrat avec effet immédiat en application de l'article 19.3.4, et d'exiger cas échéant le versement de dommages-intérêts en réparation du préjudice subi.

9.4.4 Dans l'hypothèse où le Client déciderait d'activer l'option du numéro virtuel dans le Formulaire de commande, il est tenu de veiller à ce que ses Utilisateurs n'utilisent qu'un numéro leur appartenant, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que lesdits Utilisateurs n'optent pour un numéro appartenant à un tiers et de violer ainsi les droits de cette tierce personne en usurpant son identité (voir également l'art. 6.7).

**9.5 Services**

Le Client est tenu d'utiliser les Services fournis conformément aux dispositions légales et contractuelles applicables. Sont en particulier interdits les comportements suivants, susceptibles d'entraîner une résiliation immédiate du Contrat par le Fournisseur en application de l'article 19.3.4 :

- La publicité de masse déloyale ;
- Le harcèlement et dérangement de tiers ;
- L'obstacle à l'utilisation des Services ou d'autres services de communication par des tiers ;
- Le hacking (tentatives d'intrusion, etc.), l'espionnage des autres utilisateurs ou récupération de leurs données ainsi que les usurpations d'identité, notamment mais pas uniquement en activant le recours au numéro virtuel (phishing) ;
- Le fait de causer des dommages ou de mettre en danger l'infrastructure de télécommunications ou les appareils de tiers par des logiciels causant des dommages ;
- Le fait de transmettre ou de fournir l'accès à des contenus illicites ;
- Le fait de conférer l'accès au Service SoTalk à des tiers non autorisés ;
- Le fait de revendre la fourniture des Lignes à des tiers et/ou l'utilisation des Lignes pour la terminaison d'appels sur le réseau mobile du Fournisseur au moyen de GSM- Gateways ou d'autres équipements semblables.

**9.6 Données**

Le Client s'engage à communiquer, respectivement maintenir en tout temps des données actuelles et véridiques, telles que son nom et adresse, et de procéder en ligne ou par courrier et sans délai aux modifications y relatives.

9.7 En l'absence d'un accord écrit, interdiction est faite au Client (i) d'utiliser des marques, noms commerciaux, logos, noms de domaine et autres signes distinctifs ou droits d'auteur ou droits propriétaires appartenant au Fournisseur, à Sosoftware SA ou au fabricant des Appareils, (ii) de déposer ou procéder à l'enregistrement ou appuyer l'enregistrement par un tiers de quelque marque, nom commercial, logo, nom de domaine et autre signe distinctif violant les droits exclusifs du Fournisseur, de Sosoftware SA ou du fabricant des Appareils, et (iii) d'utiliser, mettre en ligne, transmettre ou introduire quelque robot, spider et autre logiciel qui interfère ou essaie d'interférer avec le bon fonctionnement des Services. Le Client s'engage au surplus à se conformer à toute législation ou règlement applicable dans le cadre de l'accès et l'utilisation des Services. Le Client s'engage à respecter le droit en vigueur.

**10. Prix et modalités de paiement**

10.1 Les listes de prix actuellement en vigueur pour les Services commandés par le Client sont annexées au Contrat. Il est précisé qu'à la différence des prix pour les Services, dont toute modification est soumise à l'art. 10.5 ci-dessous, les prix des communications sont continuellement revus et mis à jour en fonction des taux de change applicables et, cas échéant, d'autres critères hors de la sphère de contrôle du Fournisseur. Les prix des communications à un moment donné sont continuellement disponibles sur le site [www.SoTalk.ch](http://www.SoTalk.ch).

10.2 Toutes nos prestations s'entendent hors TVA (« HT »). Le Fournisseur se réserve le droit, en cas de changement du taux applicable de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), d'adapter sans information préalable le prix de ses prestations qui incluent cette taxe.

10.3 Certaines combinaisons de prestations donnent droit à des rabais. Le Client comprend que si une des prestations vient à être résiliée, les rabais concernés ne seront plus appliqués.

10.4 Sous réserve d'un accord écrit signé par les Parties, tout montant dû au Fournisseur sera acquitté en francs suisses.

10.5 **Le Fournisseur se réserve le droit de modifier les listes de prix des Services en tout temps, hypothèse dans laquelle le Client recevra une notification de**

sa part à l'adresse e-mail communiquée au Fournisseur lors de son inscription. Dans l'hypothèse où le Client refuserait les modifications proposées, il est en droit de résilier le Contrat en application de l'article 19.3.3; toute utilisation postérieure à la notification reçue des services offerts par le Fournisseur sera considérée comme une adhésion à la nouvelle liste de prix et, par conséquent, une renonciation au droit de mettre un terme au Contrat en application de cette disposition.

10.6 En dérogation à l'article 10.5, **le Client ne dispose d'aucun droit de résilier le Contrat lorsque les modifications apportées :**

- Aux listes de prix sont la résultante de circonstances sur lesquelles le Fournisseur n'a aucun pouvoir telle une modification d'imposition ou d'autres redevances (roaming, services à valeur ajoutée, services particuliers ou numéros courts par exemple).
- Aux prix devant être payés sont la résultante des choix effectués par le Client en cours de Contrat suscitant des modifications, que ce soit par exemple en raison l'activation ou la désactivation des Lignes (cf. art. 6.2) ou de la hausse du nombre d'Appareils qui seraient loués ou achetés durant cette Echéance (cf. art. 7.2).

10.7 Sous réserve d'un accord contraire, le Client s'engage à :

10.7.1 S'acquitter dans les trente jours suivant l'acceptation par le Fournisseur du Contrat de la taxe unique de mise en place du service (« Setup ») incluant la configuration de base des services et la formation téléphonique (à l'exclusion du matériel installé chez le Client en cas d'infrastructure hybride, lequel demeure l'entière propriété du Fournisseur) ;

10.7.2 Payer chaque mensualité ou annuité à l'avance, soit au plus tard le dernier jour du mois ou de l'année précédant celui ou celle de la mise en œuvre des Services convenus.

Les conditions, modalités et délais de paiement sont définis dans le Contrat et ses annexes.

10.8 Dans l'hypothèse où le Client utilise les Lignes mises à sa disposition par le Fournisseur et qu'il n'aurait pas été convenu de déroger au principe du prépaiement, il s'engage à faire en sorte que son compte soit alimenté de manière suffisante. **Le Client comprend que la fourniture du Service sera interrompue sans avis préalable dès l'instant où le compte du Client n'est plus alimenté, sans entraîner quelque responsabilité que ce soit de la part du Fournisseur, réserve étant faite de l'hypothèse où des modifications de routage auraient été réalisées avant dite interruption.**

10.9 Dans l'hypothèse où le Client opte pour la mise à disposition des Lignes par le Fournisseur, le Fournisseur établit chaque mois un décompte du mois précédent sur la base de ses enregistrements qui est communiqué au Client. **Ce décompte est considéré comme exact en dépit d'une contestation du Client à partir du moment où les investigations techniques du Fournisseur ne mettent pas d'erreurs en évidence.** Le Client comprend en particulier qu'il est tenu seul responsable du recours aux Lignes du Fournisseur au moyen de ses raccordements, y compris de celui effectué par des tiers, ainsi que de l'utilisation des numéros surtaxés qu'il lui est cas échéant loisible de bloquer.

10.10 Dans l'hypothèse où la facture n'aurait pas été acquittée dans les délais, le Fournisseur est en droit de suspendre les Services et résilier le Contrat avec effet immédiat conformément à l'article 19.3.4. Le Client s'engage à prendre à sa charge tous les frais de recouvrement devant être supportés par le Fournisseur du fait du retard de paiement, et à s'acquitter d'un intérêt mensuel de 5% (Art. 73 du Code des Obligations suisse, « CO ») à compter de la date d'échéance (respectivement dès le trente et unième jour faisant suite à la date d'établissement de la facture en l'absence de date d'échéance). **Le Client s'acquittera également des frais de rappel ainsi que d'une taxe de traitement si le compte n'est pas approvisionné lors de la procédure de débit.**

10.11 Le Client n'a pas le droit de compenser les créances du Fournisseur avec celles qu'il pourrait avoir à son encontre.

10.12 Le Client comprend qu'en sus des montants dont il doit s'acquitter à l'égard du Fournisseur en application des articles 10.1 et 10.7, le Client est seul responsable et s'engage à payer toute taxe susceptible de résulter de l'utilisation des Services, qui sera payée en sus des montants dus au Fournisseur et qui ne sera pas portée en déduction desdits montants. Dans l'hypothèse où le Fournisseur serait amené à s'acquitter de taxes résultant de l'utilisation des Services par le Client, les taxes en question seront facturées au Client, qui s'engage à les acquitter en sus des montants dus en application des art. 10.1 et 10.7.

10.13 Dans l'hypothèse où le Fournisseur constaterait une augmentation significative des redevances d'utilisation du Client lorsque ce dernier a souscrit à la mise à disposition des Lignes par le Fournisseur, il lui est loisible d'en informer le Client, mais n'en a nullement l'obligation.

## 11. Informations confidentielles

### 11.1 Notion

Les Parties comprennent que l'exécution du Contrat peut permettre l'accès à des informations confidentielles de l'autre Partie, entendue comme (« Information Confidentielle ») :

- 11.1.1 Toute information libellée comme telle, ou
- 11.1.2 Toute information que toute personne placée dans les mêmes circonstances devrait raisonnablement comprendre comme revêtant un caractère confidentiel.

### 11.2 Obligation

Le récipiendaire de toute Information Confidentielle, que dite Information lui ait été remise ou qu'il y ait incidemment eu accès, s'engage à :

- a) Ne pas en faire usage à des fins autres que pour assurer la bonne exécution du Contrat ; et
- b) A ne pas la divulguer à quelque tiers que ce soit, hormis aux employés ou tiers auxquels le recours est nécessaire pour permettre la bonne exécution du Contrat, mais (i) uniquement dans la mesure nécessaire et (ii) moyennant que lesdits employés ou tiers soient soumis à une obligation de confidentialité similaire au présent article 11.

### 11.3 Mesures

Le récipiendaire de toute Information Confidentielle s'engage à prendre les mesures nécessaires pour en préserver la confidentialité, mais au minimum les mesures que le récipiendaire met en œuvre pour assurer la confidentialité de ses propres informations confidentielles.

## 11.4 Exclusion

Ne tombe pas sous le coup du présent article 11 la divulgation de toute information à laquelle l'une des Parties aurait eu accès, mais qui :

- a) Appartenait d'ores et déjà au domaine public au moment de sa divulgation;
- b) Etait d'ores et déjà connue du récipiendaire au moment de sa prise de connaissance sans être couverte par quelque clause de confidentialité que ce soit, dite connaissance pouvant être établie par pièces;
- c) Est le résultat d'une obligation légale ou d'une injonction judiciaire.

## 11.5 Effets de la fin du contrat

11.5.1 A l'expiration du Contrat, chaque Partie s'engage à retourner, respectivement à détruire de leurs disques durs et/ou serveurs toute Information Confidentielle appartenant à l'autre Partie à laquelle elle aurait eu accès en cours d'exécution du Contrat et à certifier ladite destruction.

11.5.2 Nonobstant l'article 11.5.1, les parties conviennent que le Fournisseur conservera toute Information Confidentielle, respectivement toute donnée relative à l'exécution du Contrat avec le Client en tant que cette conservation est imposée par des obligations légales.

## 12. Protection des données

### 12.1 Engagements du Fournisseur

12.1.1 Le Fournisseur attache une grande importance au traitement des données personnelles du Client et de ses Utilisateurs et s'engage à respecter en tout temps les dispositions légales applicables, plus particulièrement celles ayant trait à la loi fédérale du 30 avril 1997 sur les télécommunications et celle du 19 juin 1992 sur la protection des données.

12.1.2 Le Fournisseur n'enregistre et ne traite que les données qui sont nécessaires à l'exécution des Services, au maintien et au développement de la relation avec le Client, que ce soit pour assurer la qualité des Services, la sécurité du fonctionnement ou l'établissement des factures.

12.1.3 Le Fournisseur s'engage en cas de perte de données résultant d'une rupture de Services qui lui est imputable à déployer les efforts commerciaux raisonnablement exigibles pour reconstituer lesdites données. Le présent article 12.1.3 constitue le seul remède mis à la disposition du Client en matière de perte de données résultant de l'utilisation des Services, à l'exclusion de tout autre. Toute obligation est exclue dans l'hypothèse où la perte de données serait imputable au Client, à ses Utilisateurs ou aux tiers opérateurs et autres intermédiaires techniques.

### 12.2 Engagements du Client

12.2.1 Le Client consent en particulier à ce que le Fournisseur puisse :

- a) Obtenir ou faire suivre les renseignements ou les données nécessaires en relation avec la conclusion et l'exécution du Contrat, plus particulièrement s'agissant de l'exécution des Services ;
- b) Obtenir ou faire suivre les renseignements ou les données nécessaires à la facturation en relation avec la conclusion et l'exécution du Contrat ;
- c) Communiquer ses données à des tiers à des fins de recouvrement ou à la suite d'une injonction judiciaire ou autorité compétente pour ce faire.

12.2.2 Le Client comprend au surplus que lorsque l'exécution des Services nécessite le recours à un tiers, par exemple (i) en raison du fait que le Fournisseur ne fait que conférer l'accès au Service SoTalk au Client à l'exclusion des Lignes, ou que (ii) le Client exploite une prestation de tiers au travers des Lignes du Fournisseur, le Fournisseur est alors susceptible de fournir à des tiers des données concernant le Client dans la mesure nécessaire à l'exécution des Services, y compris impliquant un transfert à l'étranger (comme des appels sur les réseaux d'autres opérateurs, le recours à des services de roaming, WAP, par SMS, etc.). Dans ce cadre, le Client comprend et consent que la conservation, le traitement et la transmission de données personnelles peuvent être soumis à d'autres réglementations légales que celles prévalant en Suisse, et avec des niveaux de protection différents.

12.2.3 Le Client accepte que le Fournisseur prenne contact avec lui par courrier électronique ou quelque moyen que ce soit en relation avec l'exécution du Contrat et l'offre de Services.

12.2.4 Le Client s'engage à tenir ses données à jour, conformément à l'article 9.6.

## 13. Propriété intellectuelle

13.1 Le Fournisseur détient, respectivement s'est fait octroyer par licence tous les droits, notamment de propriété intellectuelle, sur le Service SoTalk et ses éventuelles mises à jour et révisions pour lui permettre d'assurer la bonne exécution du Contrat.

13.2 La conclusion du Contrat n'opère aucun transfert des droits de propriété intellectuelle appartenant au Fournisseur en relation avec l'exécution des Services, respectivement aux tiers détenteurs de tels droits, sinon dans les limites définies à l'article 13.3.

13.3 Le Fournisseur accorde au Client, pour la durée du Contrat, un droit non cessible et non exclusif d'utiliser les Services préalablement choisis en qualité de client final selon la couverture existante du réseau.

13.4 Dans l'hypothèse où le Fournisseur serait mis en cause en raison d'une violation par le Client des droits de tiers, ce dernier s'engage à relever le Fournisseur de toute responsabilité qu'il pourrait encourir de ce fait et à l'indemniser de toute condamnation qui pourrait être prononcée à son encontre.

## 14. Indemnisation

Le Client s'engage à indemniser le Fournisseur contre toute prétention, préjudice, dépenses et frais (y compris frais raisonnables d'avocat) faisant suite à la violation par lui ou ses Utilisateurs du droit, règlements et autres dispositions contractuelles applicables en relation avec l'accès et l'utilisation des Services. Le Fournisseur s'engage à informer le Client de toute prétention émise à son encontre dans ce cadre. Le Client s'engage à prêter assistance au Fournisseur et à pleinement collaborer avec lui en relation avec de telles prétentions.

## 15. Garanties du Client

### 15.1 En général

Le Client garantit que :

- 15.1.1 Il est une personne morale valablement constituée au regard du droit qui lui est applicable et que la ou les personnes ayant signé le Contrat sont habilitées à l'engager.
- 15.1.2 Toute information fournie au Fournisseur dans le cadre du Contrat est actuelle, correcte et complète, et que tout changement dans ces informations sera communiqué sans délai au Fournisseur en application de l'article 9.6.
- 15.1.3 Il se conformera aux présentes dispositions contractuelles et exécutera ses obligations découlant du Contrat.
- 15.1.4 Il supervisera et assumera l'entière responsabilité de l'utilisation que ses Utilisateurs font des Services.
- 15.1.5 Il est responsable de tout coût, dépense, perte et préjudice résultant directement de l'utilisation faite des Services par ses soins ou ceux de ses Utilisateurs.
- 15.1.6 Il n'est soumis à aucun engagement contractuel qui l'empêcherait de signer le Contrat et de permettre la fourniture des Services.

## 15.2 En relation avec l'accès et l'utilisation des Services

Le Client garantit plus particulièrement en relation avec son accès et son utilisation des Services que :

- 15.2.1 Lui et ses Utilisateurs n'accéderont et n'utiliseront les Services qu'aux fins et de la manière prévues par le Contrat.
- 15.2.2 Lui et ses Utilisateurs ne recourent pas aux Services de manière illicite.
- 15.2.3 Lui et ses Utilisateurs ne chercheront pas à commettre quelque acte susceptible d'interférer et d'empêcher la bonne exécution et utilisation des Services.
- 15.2.4 Lui et ses Utilisateurs ne chercheront pas à désactiver, hacker, contourner ou interférer de quelque manière que ce soit avec un mécanisme de sécurité, de signal digital, de gestion numérique des droits, de vérification ou d'authentification intégrés au Service SoTalk, ou permettre à des tiers de procéder à de tels actes.
- 15.2.5 Dans l'hypothèse où l'option du Numéro Virtuel serait activée, que lui et ses Utilisateurs ne recourent qu'à un numéro de téléphone virtuel qui leur appartienne, à l'exclusion de tout autre numéro, et à supporter la pleine, entière et seule responsabilité de tout abus pouvant résulter de l'utilisation de cette fonctionnalité, notamment mais pas uniquement en usurpant l'identité d'un tiers par le recours à un numéro qui ne leur appartiendrait pas (phishing).

## 16. Garanties du fournisseur

Le Fournisseur garantit que :

- 17.1 Il est une personne morale valablement constituée au regard du droit qui lui est applicable et que la ou les personnes ayant signé le présent Contrat sont habilitées à l'engager.
- 17.2 Il se conformera aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat.
- 17.3 À sa connaissance, le Service SoTalk ne viole aucun droit de tiers, notamment mais pas exclusivement en matière de propriété intellectuelle.

## 17. Limitations d'utilisation / garantie

Bien que le Fournisseur s'efforce d'assurer une grande disponibilité dans ses Services, il exclut comme évoqué à l'article 4.3 toute garantie quant au fonctionnement sans interruption, sans erreur et sans dérangement de son infrastructure, des Appareils et des Services.

## 18. Responsabilité du Fournisseur

- 18.1 Le Fournisseur exclut sa responsabilité dans toute la mesure permise par le droit applicable. Sa responsabilité au cours d'une année civile ne peut en aucun cas être supérieure à la valeur des Services facturés au Client au cours des douze derniers mois, à concurrence d'un montant maximal de CHF 10'000.—(dix mille francs suisses).
- 18.2 Le Fournisseur ne fournit aucune garantie et ne répond pas des prestations fournies par des tiers ou accessibles auprès de tiers, ni de leur contenu.

## 19. Conclusion du contrat, durée, renouvellement et résiliation

### 19.1 Conclusion et durée

Le Contrat prend effet à partir de sa date de signature par le Client et la confirmation écrite de son acceptation par le Fournisseur. Il est conclu pour la durée précisée dans le Contrat (« Echéance contractuelle »).

### 19.2 Reconduction

**En l'absence de résiliation pour l'Echéance contractuelle, les Parties conviennent que le Contrat sera automatiquement reconduit pour une durée d'une année.**

### 19.3 Résiliation

#### 19.3.1 Résiliation pour l'Echéance contractuelle

Chaque Partie est en droit de mettre fin au Contrat pour l'Echéance contractuelle moyennant :

- a) Un préavis donné par écrit recommandé au minimum trois mois à l'avance s'agissant de la mise à disposition du Service SoTalk dans un environnement hybride et/ou des Lignes.
- b) Un préavis donné par écrit recommandé au minimum une semaine à l'avance s'agissant de la mise à disposition du Service SoTalk dans un environnement public.
- c) Un préavis donné par écrit recommandé au minimum deux mois à l'avance s'agissant de la Connexion standard (« Best effort »). Pour la Connexion SLA Premium, le délai de résiliation est tel que défini dans le Contrat SLA. S'agissant de la résiliation ou du changement des Options, les délais de résiliation sont tels que définis dans le Contrat.

#### 19.3.2 Résiliation avec effets immédiats

Chaque Partie est en droit de résilier le Contrat avec effets immédiats dans l'hypothèse où :

- Le cocontractant ne remédie pas à une violation du présent Contrat dans un délai de 30 (trente) jours après que cette violation lui a été notifiée par le cocontractant;

- Le cocontractant a été déclaré en faillite, fait l'objet d'un sursis concordataire, d'une procédure similaire ou que son insolvabilité est avérée de toute autre manière.

19.3.3 Le Client est au surplus en droit de résilier le Contrat :

19.3.3.1 Avec effets immédiats si le Fournisseur décide de le modifier, conformément aux articles 1.3 et 10.5.

19.3.3.2 En tout temps, moyennant le versement d'une pénalité équivalente au 60% du solde du prix du contrat restant dû jusqu'à l'échéance contractuelle.

19.3.4 **Le Fournisseur est au surplus en droit de résilier le Contrat avec effets immédiats dans les hypothèses visées aux articles 9.4.3, 9.5, 10.10 et 21.2.1.**

**19.4** La résiliation du Contrat en application de cette disposition ne saurait entraîner quelque responsabilité que ce soit de l'une ou l'autre des Parties du fait de cette résiliation.

**19.5** A l'expiration du Contrat, toute licence et droit octroyés au Client en relation avec l'accès et l'utilisation des Services prennent fin, chaque Partie s'engageant pour le surplus à assurer la bonne exécution de l'article 10.7. Le Client s'engage au surplus à retourner au Fournisseur les appareils qui ont été mis à sa disposition, conformément aux articles 9.1 et 9.2.

**19.6** Les articles 4.3, 9.7, 7.1, 9.1.2, 9.2, 9.3.3, 10.10 à 10.12, 11.5, 14 à 18 survivent à l'expiration du présent Contrat.

## 20. Décompte

20.1 Le Fournisseur établira un décompte du nombre d'Utilisateurs selon la périodicité retenue dans le Contrat.

20.2 Dans l'hypothèse où le décompte aboutirait à la conclusion d'une surutilisation de la licence octroyée quant au nombre d'Utilisateurs en comparaison avec ceux indiqués par le Client dans le Formulaire de commande, le Client s'engage à s'acquitter du montant dû dans le délai de dix (10) jours ouvrables.

## 21. Divers

### 21.1 Communication

Toute communication effectuée en relation avec le présent Contrat devra être faite par écrit (comprenant la communication par email) et adressée au Fournisseur (ICT Distribution SA), Route des Falaises 7, 2000 Neuchâtel, [admin@ict-distribution.ch](mailto:admin@ict-distribution.ch).

### 21.2 Transfert

21.2.1 La cession de tout ou partie des droits et obligations résultant du présent Contrat par le Client est soumise à l'accord écrit préalable du Fournisseur. Toute cession opérée par le Client sans l'accord écrit préalable du Fournisseur sera considérée comme étant nulle et non avenue et donnera droit à la résiliation immédiate du Contrat par le Fournisseur, en application de l'article 19.3.4.

21.2.2 Dans l'hypothèse d'un changement de contrôle du Client, le terme « contrôle » étant entendu comme la capacité par une personne ou entité donnée d'exercer une influence directe ou indirecte dans la conduite des affaires, le Client s'engage à en informer le Fournisseur dans les trente jours faisant suite à un tel changement. Le Fournisseur est alors en droit de mettre un terme au Contrat pour la fin d'un mois donné dans les trente jours faisant suite à cette communication.

### 21.3 Force majeure

Aucune des Parties ne sera responsable de l'inexécution de ses obligations lorsque cette inexécution est due à la survenance d'un cas de force majeure, soit la survenance de circonstances hors du contrôle des Parties, y compris, mais pas exclusivement, les phénomènes naturels, les mesures gouvernementales, la guerre ou l'état d'urgence national, les actes de terrorisme, les manifestations, les émeutes, l'agitation civile, les incendies, les explosions, les inondations, les épidémies, les blocages, d'usine, les grèves ou d'autres conflits de travail, saisie ou autre mesure prise par ou sur ordre d'une autorité apparemment compétente.

### 21.4 Nullité partielle

Dans l'hypothèse où l'un ou l'autre des articles du présent Contrat serait considéré comme nul par une autorité compétente, les Parties conviennent que la disposition en question sera remplacée par une disposition valable au plus près de leur intention initiale, et que le Contrat demeure valable pour le surplus.

### 21.5 Modification

Toute modification du Contrat doit avoir lieu en la forme écrite et être signée (« Avenant ») par chacune des Parties par un représentant dûment habilité pour ce faire.

### 21.6 Indépendance

Les Parties conviennent que la signature du Contrat ne saurait être interprétée comme aboutissant à la formation d'une joint venture, partenariat et autre forme de société simple entre elles, chacune d'entre elles conservant sa pleine entière autonomie par rapport à l'autre.

### 21.7 For et droit applicable

21.7.1 La validité et l'exécution, respectivement la mauvaise ou non-exécution du Contrat et tout litige en découlant directement ou indirectement sont soumises à l'application du droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, signée à Vienne le 11 avril 1980, respectivement à l'exclusion des règles découlant de la loi fédérale du 18 décembre 1987 sur le droit international privé.

21.7.2 Tout litige découlant directement ou indirectement du Contrat sera soumis à la compétence exclusive de la Cour civile du Tribunal cantonal du Canton de Neuchâtel, sise à Neuchâtel, à laquelle les Parties conviennent ici de se soumettre de manière irrévocable.