



Conditions Générales de Vente : My Swiss Phone

Introduction

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après « CGV ») sont applicables aux relations commerciales proposées par les sociétés membres du groupe VTX TELECOM S.A., 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).

Ces CGV, qui définissent les droits et obligations des parties au titre de la fourniture et de l'utilisation du service téléphonique My Swiss Phone, doivent être acceptées par le Souscripteur ainsi que par toutes personnes invitées par le Souscripteur à utiliser ce service. Ces CGV prévaudront sur toutes autres clauses figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Si telle ou telle clause des CGV devenait inapplicable pour une raison ou pour une autre, cette clause serait modifiée au strict minimum pour devenir applicable.

Il est rappelé que VTX TELECOM S.A. peut être contactée par courrier à l'adresse suivante : VTX TELECOM S.A. avenue de Lavaux 101 1009 Pully - Suisse.

Il est convenu que la langue régissant les présentes est la langue française. Toute Souscription au service vaut acceptation des Conditions Générales.

Définitions

Le « Service » My Swiss Phone proposé par VTX TELECOM S.A. est accessible et commercialisé uniquement via les sites Internet MySwissPhone.ch et MySwissPhone.com.

Le « Client » ou le « Souscripteur » désigne la personne qui s'inscrit au Service proposé par VTX TELECOM S.A. Il doit s'agir d'un particulier âgé de 18 ans au minimum ayant le pouvoir d'engager à cette fin sa responsabilité personnelle.

L'« Inscription » ou la « Souscription » est le processus par lequel le Souscripteur effectue les démarches lui permettant de bénéficier du Service auprès de VTX TELECOM S.A. ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés.

Le « Compte Utilisateur » désigne le compte créé par le Souscripteur lors de son Inscription et auquel sont rattachés : le numéro de téléphone My Swiss Phone attribué, le forfait d'appel inclus dans le service, la licence d'utilisation de l'application mobile ou toute option liée au service My Swiss Phone.

Le « Numéro My Swiss Phone » désigne le numéro de téléphone fixe suisse attribué au Souscripteur lors de son Inscription au Service.

L'« Application My Swiss Phone » est disponible gratuitement sur les store iOS et Android.

Le « Kiosk » (espace client) désigne un site Internet sécurisé par code utilisateur et mot de passe permettant au Souscripteur de gérer son service, ses options, de recevoir et consulter ses factures, suivre son historique de consommation...

1. Description du Service et prérequis

My Swiss Phone est un service téléphonique sur internet (VOIP), qui permet aux utilisateurs de disposer d'un numéro de téléphone fixe Suisse.

My Swiss Phone permet de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques directement depuis l'application mobile My Swiss Phone ou un téléphone SIP compatible.

My Swiss Phone inclut un forfait d'appels à destination des numéros de téléphones fixes et mobiles suisses. Les appels vers les numéros spéciaux (ex. 084x, 18xx) et des services à valeurs ajoutées (090x) ne sont pas compris dans ces forfaits.

Ce service est accessible à l'ensemble des clients privés non professionnels suisses pouvant justifier d'une adresse postale en Suisse.

La personne souhaitant bénéficier du service doit se rendre sur le site MySwissPhone.ch afin de s'inscrire et renseigner à cette occasion une adresse email et une adresse postale valides qui vont lui permettre de créer un Compte Utilisateur.

VTX communique alors au Souscripteur, son numéro de téléphone lié au service souscrit ainsi que les identifiants de connexion à son espace client My Swiss Phone.

Le Service My Swiss Phone ne pourra être utilisé pour passer des appels d'urgence (117, 118, 144, 1414...). Il est expressément convenu que VTX n'encourra aucune responsabilité notamment en cas d'échec d'acheminement d'un appel d'urgence.

Avant de s'abonner, le Souscripteur doit s'assurer que son opérateur téléphonique/internet ou son administrateur réseau lui offre la possibilité de recevoir et de passer des appels téléphoniques directement depuis une application mobile ou un téléphone SIP.

A défaut, l'utilisation du Service est impossible.

Le Service My Swiss Phone fonctionnant via Internet, il est de la responsabilité du Souscripteur de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

- d'avoir une connexion Internet ou mobile DATA avec un débit adapté
- de disposer d'un équipement téléphonique de dernière génération (Smartphone, téléphone IP...)

Une présentation du service My Swiss Phone proposé par VTX est disponible sur le présent site à l'adresse suivante : www.MySwissPhone.ch étant précisé que les Numéros de téléphone attribués dans le cadre du service sont publiés dans les annuaires téléphoniques sauf demande expresse de non-publication.

2. Conditions de Souscription et activation du Service

L'activation d'un Compte Souscripteur est laissée à l'appréciation de VTX TELECOM S.A., lequel se réserve notamment le droit de ne pas activer le Compte Souscripteur en cas de doute sur l'identité ou la capacité à s'engager du Souscripteur, de déclarations inexactes de sa part, d'absence d'accord des centres de paiement bancaire concernés...

Lors de la création d'un Compte Utilisateur, un Numéro My Swiss Phone est attribué à l'Utilisateur.

Les autorités de régulations Suisse peuvent exiger des justificatifs de l'identité de l'Utilisateur en fonction du numéro de téléphone choisi lors de l'Inscription. Sure demande, ces justificatifs devront être fournis par le Souscripteur après la création du Compte Utilisateur.

En l'absence de fourniture de ces justificatifs par le Souscripteur, VTX TELECOM S.A. résiliera de plein droit le Compte Utilisateur concerné et aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de déclarations inexactes lors de l'inscription, et en l'absence de régularisation dans un délai de 8 (huit) jours après mise en demeure de VTX TELECOM S.A., celui-ci pourra résilier de plein droit le Compte Utilisateur. Toutes les sommes versées par le Client resteront acquises à VTX TELECOM S.A.

3. Acceptation et modification des CGV My Swiss Phone

VTX TELECOM S.A. met à disposition de ses clients sur son site « www.MySwissPhone.ch » les conditions contractuelles applicables au service « My Swiss Phone », ainsi que les différentes étapes à suivre afin de conclure le présent contrat. Avant la conclusion du contrat, VTX TELECOM S.A. mettra en œuvre les moyens techniques permettant à l'Utilisateur, d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger.

Pour souscrire au service My Swiss Phone, le Souscripteur doit : remplir l'ensemble des champs obligatoires figurant sur le formulaire d'inscription en ligne et valider son inscription.

En cochant la case « J'ai lu et j'accepte les C.G.V. », le Souscripteur reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des dispositions des présentes Conditions Générales et accepter de s'y soumettre sans aucune réserve.

Le Souscripteur reconnaît également avoir la pleine capacité juridique ou disposer de l'autorisation de la personne habilitée pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales. La Souscription à un ou plusieurs Service(s) My Swiss Phone ainsi que l'utilisation de ce(s) Service(s) et du site www.MySwissPhone.ch suppose l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales par le Souscripteur.

A tout moment, le Souscripteur peut modifier les informations le concernant et les paramètres de son compte, à partir de son compte accessible en ligne via son Kiosk. Les frais éventuels (abonnements à la connexion Internet, etc.) induits par la souscription au Service du Prestataire et l'utilisation de ceux-ci sont à la charge du Souscripteur. Le Souscripteur garantit que les données qu'il communique sont exactes et conformes à la réalité. Il s'engage à les remettre à jour régulièrement et à informer les équipes de VTX TELECOM S.A. sans délai en cas de modification des données communiquées lors de son inscription et, le cas échéant, à procéder lui-même aux dites modifications.

Toutes les informations concernant l'utilisation du Service sont données sur le site www.MySwissPhone.ch. Pour tous renseignements complémentaires, les Souscripteurs peuvent contacter le service client en utilisant le formulaire de contact en ligne dans l'espace client My Swiss Phone.

VTX TELECOM S.A. se réserve le droit de changer le mode d'utilisation et les CGV de ses Services à tout moment. L'ensemble des modifications des Conditions Générales s'appliqueront à tous les Souscripteurs, y compris les Souscripteurs inscrits avant le changement et seront disponibles sur le site internet <http://www.MySwissPhone.ch>. Il est convenu que les relations contractuelles en cours avec VTX TELECOM S.A. cesseront automatiquement si le Souscripteur informe VTX TELECOM S.A. de son refus de respecter les Conditions Générales ainsi modifiées, à défaut et dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de mise en ligne des CGV révisées, le Client sera réputé avoir accepté les termes des CGV révisées.

4. Abonnement et utilisation du service

Le Client a la faculté de bénéficier du Service en souscrivant soit (i) une offre avec un engagement de durée en prépaiement sur un (1) mois, soit (ii) une offre avec un engagement de durée de trois (3), six (6), douze (12) mois renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois. Les tarifs de l'abonnement sont accessibles sur le site <https://www.MySwissPhone.ch>

Le Service sera activé et intégralement facturé à réception de la Souscription validée du Client par VTX TELECOM S.A., sauf en cas de portabilité entrante de numéros de téléphone.

Le Compte Utilisateur n'est utilisable que par cet Utilisateur, depuis l'Application My Swiss Phone ou depuis son téléphone IP compatible personnel. Le partage et l'usage mutualisé du Compte Utilisateur ne sont pas autorisés. En particulier, l'utilisation du Compte Utilisateur comme fournisseur de collecte et/ou de terminaison d'appels n'est pas autorisée et il est notamment interdit d'utiliser le Service pour recevoir ou émettre des appels avec un commutateur téléphonique, un standard téléphonique, un automate d'appel ou un logiciel de téléphonie. Le Compte utilisateur est limité à un seul appel simultané par Utilisateur.

Les Comptes Souscripteur et Utilisateur sont résiliables d'un (1) mois sur l'autre en facturation mensuelle ou trimestrielle ou moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois avant le terme en cas d'abonnement pour une durée égale ou supérieure à six (6) mois.

Le Service mensuel inclus un forfait d'appel illimité régie par des règles spécifiques d'utilisation équitable (Fair Use Policy). Sont considérés comme utilisation abusive ou anormale par service My Swiss Phone les cas suivants :

- Plus de 2040 minutes (34h) en moyenne de temps total de communication sortantes vers des numéros fixes suisses par mois ; ou
- Plus de 540 minutes (9h) en moyenne de temps total de communication sortantes vers des numéros mobiles suisses par mois ; ou
- L'utilisation du service pour des applications particulières (connexion permanente, M2M...); ou
- L'utilisation du service au-delà des besoins propres (revente du service, utilisation mutualisée ou partagée, etc...).

En cas de violation d'une ou plusieurs dispositions susmentionnées, VTX envoi une notification de limitation du service en bloquant notamment les appels sortants au-delà d'un usage raisonnable.

Dans le cas où l'usage est abusif ou anormal sur une courte période (pointe de consommation), le fournisseur inactivera le service du client (blocage des appels sortants) pour s'assurer que son compte de téléphonie n'ait pas été usurpé et contactera le client dans les plus brefs délais pour l'en informer.

6. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la Souscription et correspondent aux prix indiqués sur le formulaire de Commande validé par le Souscripteur, ou à défaut sur le site www.MySwissPhone.ch

7. Modification des tarifs

7.1. Acceptation des nouveaux tarifs

VTX TELECOM S.A. se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse des tarifs pourra être réalisée par VTX TELECOM S.A. sans délais particuliers. Dans le cas d'une hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par un message envoyé à son adresse e-mail de contact.

L'utilisation continue du Service ou la non-résiliation du Service passé ce délai d'un (1) mois constituera pour le Client une acceptation des nouveaux tarifs.

8. Mode de paiement et facturation

8.1. Mode de paiement

Le paiement du Service s'effectue par carte bancaire en ligne via une solution de paiement sécurisée.

Lors de la Souscription, le Souscripteur fournit son accord et autorise VTX TELECOM S.A. à débiter automatiquement de sa bancaire les sommes dues en exécution du Service, conformément aux présentes CGV.



Le Service fonctionne par la suite en prépaiement.

La mensualité fera ainsi l'objet d'un débit automatique à la date anniversaire de la Souscription de l'Abonnement.

8.2. Facturation

Les factures sont établies mensuellement à la date anniversaire de la Souscription de l'Abonnement.

Le Client peut accéder à sa facture et son historique (1 an) depuis son Espace client sur le site kiosk.MySwissPhone.ch.

En cas de refus de paiement de la part de notre partenaire bancaire, le Client sera averti de l'échec de la procédure par un message envoyé vers son adresse e-mail de contact. VTX TELECOM S.A. se réserve le droit de suspendre l'émission d'appels sortants si le Client n'a pas régularisé son paiement dans un délai de 24h après l'envoi de ce message, sans que cela ne constitue en aucun cas un préjudice pour le Client.

Les sommes perçues par VTX TELECOM S.A. sont irrémédiablement acquises. Elles ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Toutes les factures émises seront dues, même en cas de suspension du Service par VTX TELECOM S.A. consécutive à un impayé de la part du Client.

VTX TELECOM S.A. tient à disposition du Client les éléments concernant la facturation.

La facturation du Client est effectuée en fonction des données enregistrées systématiquement sur les supports informatiques de VTX TELECOM S.A., qui sont conservées pendant 12 mois. Ces données font foi de l'utilisation du Service par le Client.

8.3. Contestation

En cas de contestation à l'égard des sommes facturées par VTX TELECOM S.A. pour l'utilisation du Service, le Client doit effectuer une notification par lettre recommandée avec avis de réception dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture, en indiquant le numéro de facture sur laquelle porte la contestation. Le Client reste tenu du paiement dans l'attente d'une issue.

En cas de réduction de la facture contestée, VTX TELECOM S.A. émettra un avoir au profit du Client qui viendra en déduction de la facture suivante après accord entre les deux Parties.

9. Taxes

Tous les prix indiqués dans les présentes CGV ou sur le site internet www.MySwissPhone.ch sont libellés en Francs Suisses

Par défaut, le taux de la TVA appliqué est le taux Suisse en vigueur à la date de facturation, et le taux de TVA effectivement appliqué au Client dépendra de sa situation géographique et des informations qu'il aura renseignées lors de son Inscription.

10. Conditions d'utilisation

10.1. Utilisation conforme à la loi

Le service My Swiss Phone doit être utilisé uniquement dans un cadre légal.

Toutes les commandes passées à VTX TELECOM S.A. sont destinées à l'usage personnel du Client.

Le Client et Utilisateur du Service reconnaît qu'il ne doit pas utiliser le Service pour recevoir et transmettre des informations illégales, nuisibles, diffamatoires, vulgaires, obscènes ou répréhensibles à un titre ou à un autre.

VTX TELECOM S.A. n'exerce aucun contrôle sur le contenu de l'information véhiculée sur son réseau. Dans le cas où la responsabilité de VTX TELECOM S.A. serait recherchée en raison d'un manquement par le Client, aux obligations qui lui incombent, aux termes de la loi ou de ces CGV, ce dernier s'engage à garantir VTX TELECOM S.A. contre toute

condamnation prononcée à son encontre, cette garantie couvrant notamment tous les frais de justice, indemnités versées et honoraires d'avocat qui pourraient être mis à sa charge.

Le Client et Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation et de la surveillance des éléments qui leur sont communiqués par VTX TELECOM S.A. et notamment le Numéro My Swiss Phone et les identifiants qui leur sont transmis.

Le Client et Utilisateur s'engage à ne pas utiliser de dispositifs ou logiciels aux fins de perturber ou tenter de perturber le bon fonctionnement du Service, notamment en imposant une charge disproportionnée aux infrastructures de VTX TELECOM S.A.

En cas de violation de la sécurité de son système informatique et/ou de ses réseaux VTX TELECOM S.A. en informera les autorités compétentes.

Le Client s'interdit de céder partiellement ou totalement et/ou de transférer le contrat le liant à VTX TELECOM S.A., sans avoir obtenu préalablement son autorisation.

10.2. Limitations techniques

L'accessibilité au Service est uniquement possible depuis l'Application My Swiss Phone ou un téléphone SIP compatible. Pour une utilisation optimale, VTX TELECOM S.A. recommande de toujours utiliser la dernière version de l'application My Swiss Phone.

La qualité de la communication dépend de la qualité de la connexion internet de l'utilisateur sur laquelle VTX TELECOM S.A. n'a aucune emprise. VTX TELECOM S.A. ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas de perturbation du Service consécutive à un problème de connexion Internet du Client ou de l'utilisateur.

Le Service My Swiss Phone ne peut pas être utilisé pour passer des appels d'urgence locaux (117, 118, 144, 147...). Il est rappelé au Client que les appels d'urgence locaux nécessitent une géolocalisation exacte afin de rediriger l'appel vers un centre d'appel d'urgence approprié.

Le Souscripteur reconnaît ainsi avoir connaissance de la restriction d'appels d'urgence locaux via le Service My Swiss Phone et en avoir informé l'utilisateur.

L'utilisateur doit donc veiller à disposer d'un téléphone mobile ou d'une autre ligne fixe pour pouvoir joindre les numéros d'urgence locaux.

VTX TELECOM S.A. attire particulièrement l'attention du Client sur le fait que le Service ne doit pas être utilisé en tant que ligne d'astreinte, ni pour une activité nécessitant une accessibilité à 100%.

11. Exclusions de garantie et limitation de responsabilité

Les exclusions de garantie et les limitations de responsabilité listées ci-dessous se font dans le cadre de la loi qui régit le présent accord.

11.1. Exclusions de garantie

Le Client reconnaît ici expressément qu'il utilise le Service en toute connaissance de cause, et notamment qu'il connaît les caractéristiques et le fonctionnement du réseau Internet, ainsi que les limitations qui lui sont inhérentes. Le Service est fourni avec le maximum de conscience professionnelle. VTX TELECOM S.A. ne consent toutefois au Client aucune garantie particulière, mais mettra en œuvre ses compétences pour obtenir les résultats les plus satisfaisants. VTX TELECOM S.A. ne garantit pas que le service My Swiss Phone corresponde exactement aux besoins du Client.

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 Internet. VTX TELECOM S.A. ne garantit pas la qualité des résultats obtenus par le service My Swiss Phone, pas plus que la précision, ni la sûreté des communications ou des transmissions, ni l'altération éventuelle des données transmises par le Client, ni l'exactitude des informations obtenues par le truchement de My Swiss Phone.



Le Client reconnaît expressément utiliser le Service à ses propres risques et périls. VTX TELECOM S.A. ne pourra, en aucune circonstance, être tenu responsable en cas de dommage direct ou indirect, notamment en cas de perte de temps, de chiffre d'affaires, de perte ou altération de données de la part du Client, lié à un dysfonctionnement du Service.

En particulier, le Service pourra être momentanément interrompu pour cause de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou la présentation. Dans la mesure du possible VTX TELECOM S.A. informera ses Clients préalablement à une opération de maintenance ou de mise à jour. Le Client renonce à rechercher la responsabilité de VTX TELECOM S.A. au titre du fonctionnement et de l'exploitation du Service et notamment en cas d'interruptions momentanées du Service pour la mise à jour de certains fichiers, de difficultés de fonctionnement ou interruption momentanée du Service indépendante de la volonté de VTX TELECOM S.A. ou encore en cas de panne d'électricité ou d'interruption des services de télécommunications. Le Client comprend et reconnaît ici que toute information matérielle ou données téléchargées ou en tous les cas obtenues en utilisant le service My Swiss Phone sont à ses risques et périls et qu'il est le seul responsable des dommages éventuels sur son système informatique ou d'une perte de données consécutive à un tel problème. Aucune information, aucun conseil, ni oral, ni écrit, obtenu par le Client de la part de VTX TELECOM S.A. ou de ses services ne saura créer de garantie additionnelle.

VTX TELECOM S.A. ne peut être tenue responsable des contenus transférés grâce au Service. A ce titre, le Client est tenu seul responsable du contenu des transmissions. Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à la réglementation en vigueur et à ne pas diffuser de contenus illicites. Il est ainsi interdit d'utiliser le Service pour effectuer des appels choquants, indélicats, menaçants, anonymes, ou de manière frauduleuse ou encore dans le cadre d'activités illicites. Le Client doit également prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer que cela ne se produise pas.

En particuliers, VTX TELECOM S.A. ne peut être tenu responsable d'une quelconque manière des détails des appels et des communications reçues grâce au Service.

11.2. Limitation de responsabilité

En aucun cas VTX TELECOM S.A., ses fournisseurs, employés ou sous-traitants ne peuvent être tenus pour responsables d'un incident indirect, de dommages spécifiques ou consécutifs résultant d'une mauvaise utilisation ou de l'inexpérience à utiliser le service My Swiss Phone. Aucun surcoût résultant de l'approvisionnement en matériel ou en services de substitution ne sera remboursable. Si la responsabilité de VTX TELECOM S.A. devait malgré tout être retenue au titre de l'exécution de ce contrat, le Client ne pourra prétendre qu'à l'obtention de crédits de communications en compensation ou au remboursement du montant de son abonnement mensuel correspondant à la période sur laquelle porte la réclamation du Client.

12. Obligations du Souscripteur et des Utilisateurs

Le Souscripteur et Utilisateur doit payer son abonnement Internet (Internet fixe ou data mobile) pour pouvoir utiliser le Service. En cas de redirection des appels sur le mobile de l'Utilisateur, ce dernier devra assumer tous les frais afférents, notamment en cas de déplacement dans un pays étranger.

Le Souscripteur est tenu de payer les factures émises par VTX TELECOM S.A. conformément aux dispositions de l'article 8.

Le Souscripteur et Utilisateur s'engage à communiquer à VTX TELECOM S.A. une adresse email valide pour la durée du contrat et à informer sans délai VTX TELECOM S.A. de tous changements des coordonnées renseignées lors de l'inscription et à respecter les présentes Conditions Générales de Vente.

A défaut, VTX TELECOM S.A. se réserve la faculté de suspendre sans préavis ou de résilier le Compte Souscripteur ainsi que le Compte Utilisateur afférent.

Le Client est responsable de la conservation et de l'utilisation des éléments d'identification (codes d'accès, identifiants et numéro de téléphone...) fournis par VTX TELECOM S.A. et sera redevable de toute utilisation du Service effectuée avec ses identifiants.

Si le Client a des raisons de penser qu'une personne utilise ses éléments d'identification ou son compte, il devra en informer immédiatement VTX TELECOM S.A.

Dans le cas où la responsabilité de VTX TELECOM S.A. serait recherchée en raison d'un manquement par le Client, aux obligations qui lui incombent, aux termes de la loi ou de ces CGV, ce dernier s'engage à garantir VTX TELECOM S.A. contre toute condamnation prononcée à son encontre, cette garantie couvrant tous les frais de justice, indemnités versées et honoraires d'avocat qui pourraient être mis à sa charge.

13. Mises à jour

VTX TELECOM S.A. se réserve le droit d'ajouter, de modifier ou de retirer des fonctionnalités aux Services sans préavis. VTX TELECOM S.A. pourra également apporter les correctifs qu'il juge nécessaire au Service. L'Utilisateur devra toujours utiliser la dernière version du Service et ne peut pas demander à avoir accès aux versions antérieures.

14. Garantie et continuité du service

Les incidents relatifs à la fourniture du Service peuvent être signalés à VTX TELECOM S.A. par le Client 7j/7j et 24h/24h à l'adresse suivante : support@MySwissPhone.ch. VTX TELECOM S.A. s'engageant alors à tout mettre en œuvre, avec l'assistance de ce dernier, pour traiter l'incident dans les meilleurs délais.

15. Propriété

En cas de clôture de son compte My Swiss Phone pour quelque raison que ce soit, le Client accepte que le numéro d'appel puisse être attribué passé un délai de six (6) mois à un autre Client ou pour un autre service. Le Client reconnaît expressément que la société VTX TELECOM S.A. ne sera pas responsable des inconvénients (pas plus que des dommages spécifiques) découlant d'une telle réaffectation et renonce par la même à toute réclamation relative à cette réaffectation, même si VTX TELECOM S.A. a été avisée de possibles conséquences négatives à l'égard du Client.

Le Client pourra cependant conserver son numéro My Swiss Phone en cas de demande de portabilité sortante vers un autre opérateur. Cette demande devra être effectuée par le nouvel opérateur téléphonique du Client dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires après la fin de la période d'abonnement My Swiss Phone du Souscripteur. Une fois cette période révolue, aucune demande de portabilité ne pourra être prise en compte. En cas d'impossibilité technique de réaliser la portabilité sortante du numéro My Swiss Phone ou en cas de dysfonctionnement ultérieur à la portabilité sortante du numéro My Swiss Phone, la responsabilité de VTX TELECOM S.A. ne saurait être engagée.

16. Portabilité

Lorsque le Client sollicite une portabilité entrante ou sortante, il doit adresser sa demande directement à VTX TELECOM S.A. Le client s'engage à communiquer à VTX TELECOM S.A., les informations et documents nécessaires à cette portabilité. A réception de l'intégralité des documents demandés et sous réserve du respect des délais impartis, VTX TELECOM S.A. lancera la procédure de portabilité.

16.1. Portabilité entrante

Sous réserve d'éligibilité technique, lors de la Souscription au service My Swiss Phone, le Souscripteur a la possibilité de porter son ou ses numéros de téléphone existant(s).

Le Souscripteur reconnaît être le titulaire légitime des numéros de téléphone dont il sollicite la portabilité.



Le Souscripteur déclare être informé que la portabilité de son numéro entraîne la résiliation de sa ligne ainsi que l'arrêt des services associés initialement au numéro porté. En cas d'arrêt des services associés, VTX TELECOM S.A. ne pourra pas être tenue pour responsable.

Toute annulation de portabilité de la part du Souscripteur sera facturée à partir du moment où la portabilité a été acceptée par VTX TELECOM S.A. et que le Souscripteur a reçu une date prévisionnelle de portabilité. En cas d'annulation de la portabilité, l'indemnité due sera égale à l'intégralité du montant réglé par le Client lors de sa souscription au service My Swiss Phone.

Si le Souscripteur souhaite effectuer une portabilité retour vers son opérateur d'origine, il devra le signaler à VTX TELECOM S.A. avant la date de réalisation effective de la portabilité de son numéro vers le réseau de VTX TELECOM S.A.

La demande de portabilité du numéro du Souscripteur ne sera initiée par VTX TELECOM S.A. qu'à réception de la totalité des documents demandés lors de la demande de portabilité (mandat de portabilité complet et signé, pièces justificatives). Tout dossier incomplet rendra impossible le lancement de la demande de portabilité. La réalisation de la portabilité du numéro du Souscripteur dépend en partie de l'opérateur de la ligne du Souscripteur. A ce titre, en cas de non-respect des délais annoncés de portabilité, la responsabilité de VTX TELECOM S.A. ne saurait être engagée. Les portabilités entrantes sont réalisées du lundi au vendredi de 9h à midi. Toute demande de portabilité entrante en dehors de ces créneaux horaires de la part du Souscripteur, si elle est acceptée par VTX TELECOM S.A., fera l'objet d'une facturation supplémentaire au Souscripteur.

16.2. Portabilité sortante

Les Numéros My Swiss Phone peuvent être portés par le Souscripteur sous certaines conditions.

La portabilité des numéros My Swiss Phone doit être demandée par le nouvel opérateur du Souscripteur avant que le contrat n'ait été résilié par le Souscripteur. Le nouvel opérateur du Souscripteur doit être un opérateur titulaire d'une licence valide auprès de BAKOM. La demande de portabilité par le nouvel opérateur du Souscripteur entraînera la résiliation du compte.

Toute demande de portabilité sortante réalisée après un délai de trente (30) jours calendaires après la date de résiliation du compte ne sera pas acceptée.

De même toute demande de portabilité sortante sera refusée si le Souscripteur n'a pas réglé l'intégralité de ses factures antérieures à la date de la demande.

17. Suspension de compte

A la date anniversaire de l'abonnement, VTX TELECOM S.A. prélèvera le montant de l'abonnement mensuel sur la carte bancaire renseignée par le Souscripteur lors de son inscription.

En cas de rejet du paiement par la banque, VTX TELECOM S.A. suspendra dans un délai de vingt quatre heures le Service d'appel sortant My Swiss Phone.

Les comptes suspendus par VTX TELECOM S.A. ne donneront droit à aucun remboursement que ce soit. A compter de la date de suspension du service, le client dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour régler l'intégralité des factures en attentes et ainsi réactiver son service.

A J+10 et J+20 après le défaut de paiement constaté, un email d'information sera adressé au Souscripteur l'invitant à régulariser la situation par un paiement électronique pour rétablir l'intégralité de son service.

Il est expressément indiqué que les factures non réglées restent dues et que VTX TELECOM S.A. se réserve le droit de procéder au recouvrement forcé de ses créances.

VTX TELECOM S.A. se réserve également le droit de suspendre le Service de plein droit et sans délai si elle est convaincue que le Client l'utilise d'une manière préjudiciable pour elle ou pour des tiers, notamment en cas de trafic anormal ou de violations des présentes CGV.

VTX TELECOM S.A. pourra notamment suspendre le Service en l'absence de présentation d'un justificatif d'identité du Client à sa demande et en cas de fraude.

Aucune demande de dédommagement ne sera admise en cas de désactivation temporaire ou définitive du Service.

18. Résiliation / Désabonnement

18.1. À l'initiative du Client

Le Client peut résilier le contrat jusqu'à la veille de la date d'anniversaire de son abonnement depuis son Espace client.

La résiliation d'un Service par anticipation ne donne aucun droit à un remboursement de la part de VTX TELECOM S.A.

18.2. À l'initiative de VTX TELECOM S.A.

VTX TELECOM S.A. se réserve le droit de bloquer le compte d'un Client et de résilier le contrat sans délai dès lors qu'elle estime que le Client ne respecte pas les présentes conditions générales ou qu'il utilise le Service d'une manière préjudiciable pour elle ou pour des tiers.

Dans tous les cas, VTX TELECOM S.A. en informera le Client par e-mail.

Le Souscripteur est tenu de ne pas engager de demandes de dédommagement auprès de VTX TELECOM S.A. quelles que soient les causes de la résiliation du contrat ou de la désactivation temporaire ou définitive du Service.

19. Transfert de Contrat

VTX TELECOM S.A. a le droit de céder le présent contrat notamment en cas de cession ou de transfert de tout ou partie de son activité et/ou de ses actifs.

Le Client devra solliciter et obtenir l'accord préalable et express de VTX TELECOM S.A. afin de pouvoir céder ou transférer le présent contrat.

20. Informatique, liberté et confidentialité

Dans le cadre de l'utilisation du site et de la fourniture du service, My Swiss Phone est amené à collecter et traiter certaines données personnelles du Client. Pour plus d'informations sur l'utilisation des données personnelles, veuillez-vous référer à la Politique de Confidentialité de VTX TELECOM S.A. accessible ici.

Le Souscripteur accepte que VTX TELECOM S.A. puisse lui envoyer des informations relatives au fonctionnement et aux évolutions du Service.

Le Souscripteur accepte que VTX TELECOM S.A. puisse envoyer des informations à titre promotionnel, de manière précise et ponctuelle. A tout moment, le Souscripteur pourra demander à VTX TELECOM S.A. de ne plus recevoir d'informations à titre promotionnel. La demande de retrait pourra être faite par email ou d'un simple clic sur un lien de désinscription.

21. Archivage

VTX TELECOM S.A. procède à l'archivage sur supports électronique et/ou numérique des documents, informations et données utiles à l'utilisation du Service par le Client.

Le Client peut accéder aux éléments ainsi archivés sur demande auprès de VTX TELECOM S.A.

Il est admis que les informations, données et documents ainsi stockés ont valeur de preuve entre les parties.



22. Loi applicable et attribution de compétence

Par sa validation du formulaire de souscription, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales à la prestation convenue et les accepter sans restriction. La validation du formulaire de souscription 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, hormis pour le for juridique.

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 appropriés de Pully ou du canton de Vaud et soumettent tout litige entre elles au seul droit suisse.

23. Force Majeure

Sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par les Tribunaux Suisse et notamment sans que cette liste soit limitative, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles (foudre, inondation, incendie...), les virus informatiques ainsi que les phénomènes d'origine électromagnétique ou électrique perturbant les réseaux, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications outre les événements ayant déclenchés l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

En cas de force majeure, la responsabilité de l'une quelconque des parties quant à l'exécution ou le retard d'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenues dans le présent contrat ne pourra être engagée.

24. Non validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

25. Situations non décrites dans ces CGV

Toute situation ou cas de figure non décrit par les présentes CGV sera régi par les Conditions Générales de Vente de VTX TELECOM S.A disponibles sur le site www.vtx.ch.