



**Internet
Téléphonie**

**Conditions générales
d'utilisation**
valables dès le 1^{er} janvier 2011

vo  **énergies**
multimédia



Conditions générales spécifiques aux prestations de connexion Internet et téléphonie fixe VO Energies

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations (services et produits) fournies par **vo énergies multimédia SA** ci-après nommé «le fournisseur».

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

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

- les présentes conditions générales
- le descriptif du service Internet
- le formulaire d'inscription
- la feuille de configuration (fournie après inscription)

1. Accès à Internet

Le fournisseur propose au client plusieurs types d'accès à Internet au travers du télé-réseau. L'accès au service Internet est indissociable du raccordement au télé-réseau, dont le coût n'est pas compris dans l'abonnement (sauf pour les entreprises qui souscrivent un abonnement «Pro»). De même, le service de téléphonie fixe, ne peut être mis en service qu'après souscription aux services de TV et Internet via le télé-réseau VO Energies et sous réserve d'acceptation technique du fournisseur.

Il peut procéder en tout temps à des adaptations de prestations, pour autant que cela n'entraîne pas de frais supplémentaires pour le client et n'ait aucune incidence négative sur l'étendue des prestations convenues.

2. Equipements et matériel

2.1 Conformité des équipements

Les équipements raccordés au service d'accès du fournisseur (routeur, poste de travail, etc.) doivent être conformes à ses exigences. Il appartient au client de s'informer auprès du fournisseur de ces conformités.

2.2 Installation et mise en service

La 1^{ère} mise en service est offerte. Elle comprend le paramétrage et l'installation du modem, le câble nécessaire au raccordement (entre 3 et 5m) ainsi

que le changement éventuel de prise multimédia. Le modem reste propriété du fournisseur ; le client doit en conserver l'emballage d'origine.

En cas de déménagement sur notre zone de desserte, le client peut demander une remise en service pour son nouveau logement. Cette prestation forfaitaire sera alors facturée CHF 80.-.

2.3 Garantie du matériel

En cas de dysfonctionnement du matériel en prêt, le client doit contacter le support technique. Si une défectuosité est confirmée par le support technique, le matériel devra être remis au fournisseur dans son emballage d'origine dans nos agences :

- Rue de la Poste 2 - CH-1350 Orbe
- Grand-Rue 1 - CH-1337 Vallorbe

Le fournisseur ne pourra assurer l'échange du matériel que si ces conditions sont remplies. Le client n'a pas l'autorisation de manipuler le modem ou d'en modifier les paramètres.

2.4 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.

3. Prix

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

Les tarifs figurant sur la liste de prix en vigueur sont indiqués sous réserve d'erreurs, d'omissions, de taxes minimales et d'arrondis. Cette liste peut être modifiée en tout temps par le fournisseur. En cas de modification de prix au désavantage du client, celui-ci a la possibilité de se départir du contrat, dans un délai de 30 jours. Passé ce délai, le client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions.

L'acquisition de biens et services par le client via des numéros payants (084X-090X-18XY) lui sera facturée directement par le fournisseur qui ne se charge que de

l'encaissement pour autrui. Toute réclamation que le client entend faire valoir à l'égard du tiers auprès duquel l'acquisition a été réalisée devra être adressée directement et exclusivement à ce dernier. Les règles relatives au paiement demeurent applicables.

4. Paiement

Le fournisseur facturera le prix du service selon la périodicité définie dans le contrat, aux entités et aux adresses indiquées dans le formulaire d'adhésion. La facture est basée sur des données considérées comme exactes par le client.

Le client dispose d'un délai de 10 jours pour contester la facture par écrit. Passé ce délai et sans réclamation écrite de sa part, la facture sera considérée comme acceptée par le client.

En tout temps, le fournisseur peut exiger le versement de dépôts de garanties ou la constitution de cautions bancaires.

En cas de non-respect des conditions de paiement, le fournisseur se réserve le droit d'interrompre l'ensemble de ses services sans préavis. Les frais liés à l'abonnement du ou des services interrompus restent intégralement dus durant la période de coupure. Les coûts inhérents à la remise en route de la connexion et des services seront facturés CHF 100.- au client. Après trois mois d'interruption de connexion, l'abonnement sera résilié automatiquement.

5. Responsabilités

L'abonné est lui-même responsable de la protection de son installation Internet et téléphonie et de ses données contre l'usage illicite et l'accès par des tiers. De plus, il s'engage à respecter les codes éthique Internet. Le client est également redevable de tous les montants facturés par suite de l'utilisation de son raccordement, notamment des appels à des numéros payants (084X-090X).

En aucun cas le fournisseur ne pourra être tenu comme responsable de la perte de données provenant de telles utilisations ou de l'accès par un tiers.

Le fournisseur se dégage de toute responsabilité quant à la qualité des informations accessibles par le réseau et s'efforce d'autoriser l'accès dans les meilleures conditions

possibles. Le fournisseur répond envers le client de la fourniture des services conformément au contrat et à l'état de la technique. Le fournisseur ne garantit pas l'absence de pannes, la disponibilité permanente et sans interruption des services ni les temps ou capacités de transmission. Si un dérangement survient, le client doit s'assurer que son équipement personnel n'est pas en cause avant de demander l'intervention du service après-vente. A défaut, les frais d'intervention sont à la charge du client et seront facturés.

Pour tout ce qui concerne l'échange de données et la mise à disposition d'informations, l'abonné s'engage à respecter les lois cantonales et fédérales de la protection des données, du service des télécommunications et des droits d'auteurs en vigueur. Dans la limite des dispositions légales, le fournisseur exclut toute responsabilité concernant des dommages directs, indirects ou consécutifs à l'utilisation de ses services ainsi que celle des personnes engagées pour l'exécution de prestations contractuelles.

Le fournisseur se réserve le droit de refuser un abonné. Les modalités d'abonnement s'entendent pour un usage raisonnable de la connexion. Le fournisseur se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, notamment lorsque les services du fournisseur sont utilisés, rendus accessibles ou transmis à des tiers de manière illicite ou à des fins autres que celles prévues, de même que lorsqu'il y a utilisation abusive ou que les conditions du fournisseur ne sont pas respectées.

6. Blocage des appels téléphoniques

Le client devra expressément demander au fournisseur de bloquer les appels à destination des numéros à valeur ajoutée (090X) effectués depuis le(s) numéro(s) présélectionné(s), même si le blocage a été demandé ou est déjà effectif auprès de l'opérateur qui facturait ces appels précédemment. Le blocage doit être considéré comme effectué dès que la confirmation écrite de ce dernier a été reçue par le client; jusque-là, tout appel effectué sera facturé.

7. Décompte on-line

Le décompte on-line sur notre site Internet "voenergies.ch" est donné à titre indicatif; seules les données de la facture adressée au client font foi.

8. Revente

La revente des services du fournisseur est formellement interdite, sauf accord écrit préalable du fournisseur.

L'adresse IP fixe est attribuée au client et mise à disposition pour la durée du contrat. L'utilisation de l'adresse IP statique se limite personnellement et matériellement à l'activité commerciale du client et dans le cas de personnes physiques, à l'utilisation par le client lui-même. Toute autre utilisation, par exemple par des tiers ou par cession à une tierce personne, ainsi que toutes offres et services permettant cette utilisation sont interdits.

9. Raccordement du client

En cas d'erreurs ou d'indications erronées du client sur les informations nécessaires à l'activation de la connexion (numéro de téléphone, adresse du bâtiment...), les frais engendrés auprès du fournisseur seront à la charge du client. Ce dernier est informé qu'il est nécessaire de disposer et de maintenir en service l'abonnement téléreseau qu'il a déclaré lors de son contrat et de conserver les caractéristiques techniques de cet équipement comme indiqué dans le contrat souscrit.

Le fournisseur s'engage à fournir des prestations de maintenance et d'installation du modem uniquement.

Les frais supplémentaires tels que l'achat et l'installation d'une carte réseau, les frais éventuels de concessionnaire ou de modification du câblage sont à la charge du client.

10. Bande passante

Les vitesses de débit indiquées sont des performances optimales qui ne peuvent pas être garanties. Les limitations éventuelles de la bande passante sont d'autant plus importantes que le client utilise son raccordement téléreseau pour acheminer d'autres services. La portée du contrat ne peut en aucun cas être limitée du fait de restrictions de la largeur de bande.

11. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée minimale de 12 mois dès la signature du contrat. Le client peut résilier son abonnement par écrit pour la fin d'un mois en respectant un préavis d'un mois, mais au plus tôt pour la fin de la durée minimale de 12 mois. Le client qui résilie son abonnement avant l'un de ces termes doit payer au fournisseur le prix dû pour l'entier de la durée minimale, respectivement de la durée déterminée de l'abonnement, même s'il n'utilise plus Internet.

Le client est tenu de restituer le modem en bon état dans les 30 jours suivant la résiliation du service, sans quoi le matériel lui sera facturé CHF 200.-.

En cas de déménagement, annoncé par écrit, dans la zone de desserte, le fournisseur prend note du changement d'adresse, et le contrat continue aux mêmes conditions. En cas de déménagement, annoncé par écrit, dans un logement non raccordé au téléreseau ou hors de la zone de desserte du fournisseur, l'abonnement prendra fin sans préavis à la fin du mois du départ.

12. Portée juridique des conditions contractuelles

Par sa signature apposée sur le contrat, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et du descriptif du service Internet, et les accepter sans restriction.

La signature du contrat vaut reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP pour les prestations facturées et calculées selon la liste de prix annexée au contrat et dont le client déclare avoir pris connaissance ou selon les modifications qui auront été communiquées au client conformément aux conditions contractuelles.

13. For et droit applicable

Le contrat est soumis au droit suisse. Tout litige est soumis à la compétence exclusive des tribunaux civils du canton de Vaud, sous réserve d'un recours au Tribunal fédéral.