

Les présentes conditions particulières (ci-après CPV) régissent la fourniture des services et produits télécoms destinés aux clients professionnels dans le cadre de l'offre « TVT Pro » fournie par TVT Services SA (« TVT »).

Elles s'appliquent à toutes les prestations fournies à des entreprises, collectivités ou organisations, sauf dispositions contraires prévues dans des conditions particulières ou des contrats-cadres.

Art.1

Champs d'application

Les CPV s'appliquent à l'ensemble des services et produits (ci-après « services ») que TVT fournit au client sous la marque « TVT Pro ».

La nature et l'étendue des prestations contractuelles dépendent

- i. des conditions particulières propres aux services concernés,
- ii. du contrat de service/bon de commande signé,
- iii. des descriptions de prestations et des offres publiées sur le site de TVT (p.ex. fiches produit, SLA, tarifs) ainsi que, le cas échéant, des communications commerciales officielles.

En cas de contradiction, l'ordre de priorité est indiqué dans les CGV. Les CPV sont réputées acceptées au plus tard lors de l'activation ou de l'utilisation du service par le client.

Art.2

Tarifs et indexation

Les prix applicables aux produits et abonnements sont ceux en vigueur à la date de conclusion du contrat ou tels qu'indiqués dans le contrat.

Les tarifs d'utilisation (p.ex. minutes, données, international, roaming, numéros à valeur ajoutée), ainsi que les frais généraux de service et de traitement, sont publiés sur le site de TVT. Les unités de décompte entamées sont facturées intégralement.

TVT peut adapter, une fois par année civile, le prix de chaque service à l'évolution de l'indice national des prix à la consommation (IPC) publié par l'Office fédéral de la statistique ainsi que les coûts de chaque service proposé.

Une adaptation de prix fondée sur l'IPC ne confère pas au client un droit de résiliation anticipée.

Art.3

Obligations de TVT

TVT choisit librement les moyens techniques pour fournir les prestations convenues (infrastructures, plateformes, technologies, protocoles, interfaces).

TVT s'efforce d'assurer des prestations et réseaux de haute qualité et répare les dérangements relevant de son champ

d'influence dans les meilleurs délais. TVT est libérée de son obligation de prestation en cas de force majeure. TVT n'a pas l'obligation de surveiller la consommation des services; en cas de hausse anormale, elle peut avertir le client à titre gracieux.

Art.4

Obligations du client

Le client utilise les services conformément au contrat, respecte la législation applicable (notamment LTC, LPD) et paie les factures dans les délais.

À l'inscription et pendant toute la durée du contrat, le client prouve son identité (ou la représentation autorisée), maintient ses coordonnées (raison sociale, UID/IDE, adresse de facturation/siège, personnes de contact) à jour et notifie sans délai toute modification via l'Espace Client ou par écrit.

TVT peut suspendre la fourniture jusqu'à réception des informations correctes; l'obligation de paiement demeure.

Le client applique les consignes de sécurité raisonnables (protection d'accès, sauvegardes, gestion des identifiants, équipements) et informe immédiatement TVT en cas de perte, de fuite de codes, d'attaque ou de suspicion d'abus.

Art.5

Prestations de service de tiers

Lorsque des prestations (p.ex. contenus, services à valeur ajoutée, interconnexions, cloud) sont fournies par des tiers, un contrat distinct peut lier le client au tiers.

TVT se limite à fournir l'accès technique et peut encaisser, pour le compte du tiers, les montants dus. La responsabilité et la garantie de TVT ne s'étendent pas aux prestations des tiers.

Art.6

Facturation et conditions de paiement

Les factures sont envoyées trimestriellement sauf indication contraire par TVT.

La facturation repose sur les enregistrements techniques. TVT peut regrouper des montants modestes sur une facture ultérieure. Des frais peuvent s'appliquer pour l'envoi postal de factures.

Le client règle le montant dû à l'échéance indiquée; à défaut, à 30 jours. Les montants relatifs à des services de tiers encaissés par TVT sont facturés avec les mêmes modalités.

Toute contestation motivée doit parvenir à TVT dans les 30 jours suivant la date d'émission; à défaut, la facture est réputée acceptée. Les restitutions sont imputées sur la prochaine facture; en fin de contrat, toutes les créances deviennent exigibles.

Art.7

Tarifs et indexation

TVT peut exiger un dépôt, un paiement anticipé ou fixer une limite de crédit mensuelle, notamment en cas de doutes fondés quant à la solvabilité ou en présence de mesures d'encaissement.

Le dépôt peut être affecté à toute créance de TVT; son remboursement intervient au plus tôt après six mois et au plus tard à la fin du contrat, sous réserve du paiement intégral de toutes les créances.

Art.8

Retard de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance, les conditions de paiement des CGV s'appliquent et TVT se réserve le droit de bloquer les services (chapitre 11) ou résilier pour justes motifs (chapitre 17). Des frais de rappel et d'encaissement peuvent s'appliquer. TVT se réserve le droit de recourir à une société externe de recouvrement. Le client s'acquitte également des dépenses nécessaires des tiers chargés de l'encaissement.

Art.9

Engagement et résiliation

Le contrat entre en vigueur dès acceptation de votre abonnement par TVT Services SA. Sauf mention contraire dans votre contrat, celui-ci a une durée minimale de 24 mois et peut ensuite être résilié par écrit en respectant un préavis de 3 mois à compter de la fin du mois en cours.

Une résiliation par le client avant l'expiration de la durée contractuelle minimale, ou en dehors du délai de résiliation ordinaire, entraîne des conséquences financières : si existante, l'indemnité forfaitaire convenue contractuellement est due quel que soit le motif. À défaut de forfait contractuel, l'intégralité des taxes de base mensuelles restant dues jusqu'à l'échéance de la durée minimale est exigible, en sus des éventuels frais de traitement.

Ces règles s'appliquent également dans le cas où TVT résilie le contrat pour justes motifs imputables au client. En cas de conversion vers un service comportant une taxe de base inférieure, TVT se réserve le droit de facturer une indemnité appropriée.

Après la durée contractuelle minimale, le contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée. Il peut alors être résilié en tout temps par écrit moyennant un préavis de 3 mois pour la fin d'un mois.

Après la durée contractuelle minimale, une résiliation hors délai n'est possible qu'en payant les taxes de base jusqu'à la date correspondant à la prochaine échéance de résiliation ordinaire, augmentées des frais de traitement applicables.

Certaines offres peuvent inclure des avantages particuliers (par exemple la mise à disposition ou l'octroi d'un appareil à prix préférentiel). En cas de résiliation

anticipée, la restitution de la valeur résiduelle de ces avantages pourra être facturée au client.

Art.10

Utilisation conforme et abus

Les services ne doivent pas être utilisés de manière illicite, contraire au contrat, ou excessive. Constituent notamment un abus:

- a) revente/cession de services sans accord écrit préalable de TVT;
- b) acheminement d'appels via passerelles téléphoniques/équipements similaires;
- c) communications permanentes ou générant des rémunérations directes/indirectes;
- d) renvois vers numéros courts/valeur ajoutée;
- e) publicité de masse/logiciels nuisibles;
- f) raccordement d'équipements incompatibles avec l'infrastructure de TVT;
- g) accès ou usage non autorisé de données/systèmes;
- h) usage excessif susceptible de surcharger réseau/systèmes.

Les sociétés liées du client sont considérées comme des tiers au sens du présent chapitre. Le client indemnise TVT de toute prétention de tiers née d'un abus imputable au client et informe immédiatement TVT en cas d'abus suspecté.

Art.11

Blocage/suspension

TVT peut, sans préavis, bloquer ou restreindre des services:

- pour justes motifs (chapitre 17);
- dans l'intérêt présumé du client (p.ex. abus par un tiers);
- en cas de doutes fondés sur l'exécution des obligations de paiement jusqu'au versement d'un dépôt (chapitre 7).

Le blocage subsiste tant que le motif perdure. Lorsque le motif est imputable au client, l'obligation de paiement demeure et des frais de dossier peuvent s'appliquer.

Art.12

Appareils et équipements

Sauf convention contraire, un appareil acquis auprès de TVT devient la propriété du client; TVT peut assortir la vente d'une réserve de propriété. Les garanties applicables aux équipements sont celles publiées par TVT ou par le fabricant. En cas de défauts matériels, le droit à la résolution du contrat est exclu lorsque la réparation ou le remplacement est possible. Le matériel peut être mis à disposition dans le cadre d'une location ou d'un service (par exemple un routeur pour la connectivité) et reste en tout temps la propriété de TVT. Ces équipements, ainsi que tout autre matériel prêté, doivent être

restitués dans les 30 jours suivant la fin du contrat ou sur demande. À défaut, TVT est en droit de facturer le matériel au prix neuf. Aucun droit de gage ou de rétention n'est admis sur ces équipements. Le renouvellement du matériel mis à disposition ne peut intervenir qu'après une durée minimale de quarante-huit (48) mois. Passé ce délai, le client peut en demander le renouvellement auprès de TVT.

Art.13

Garantie et qualité de service

TVT fournit avec soin les prestations convenues pour un usage professionnel ordinaire. TVT ne garantit pas:

- a) un fonctionnement ininterrompu;
- b) une couverture mobile/fixe universelle;
- c) des capacités/temps de transmission déterminés;
- d) l'intégrité des données transitant via ses réseaux ou ceux de tiers;
- e) les contenus/prestations de tiers;
- f) une protection absolue contre les accès illicites;
- g) une protection totale contre logiciels malveillants/spam/attaques;
- h) l'absence de perte de données due à des dérangements ou réparations;
- i) des mesures de sécurité empêchant tout dommage sur les équipements du client.

TVT peut réaliser des maintenances planifiées susceptibles d'entraîner des interruptions/ralentissements; ces opérations ne constituent pas un motif de résiliation extraordinaire.

Art.14

Responsabilité

Les prix applicables aux produits, services et abonnements sont ceux en vigueur à la date de conclusion du contrat ou tels qu'indiqués dans celui-ci. Les tarifs d'utilisation, tels que ceux liés aux minutes de communication, au volume de données, aux services internationaux, au roaming ou aux numéros à valeur ajoutée, sont facturés conformément aux tarifs en vigueur au moment de leur utilisation.

TVT Services se réserve le droit de modifier ces tarifs à tout moment, conformément aux dispositions légales en vigueur. Toute modification tarifaire sera communiquée au client de manière appropriée avant son entrée en vigueur.

Art.15

Durée du contrat

Le contrat prend effet à la date de signature du client (sous réserve de l'examen de solvabilité et du versement d'un dépôt éventuel), à moins qu'une autre date ne soit convenue. En cas de commande électronique, il prend effet à la confirmation écrite de TVT et au plus tard à l'activation/à l'utilisation du service.

Toute durée minimale court dès l'activation effective du service.

Art.16

Résiliation ordinaire

Sauf mention contraire dans les conditions particulières, les résiliations doivent être effectuées via l'Espace Client TVT, via les formulaires disponibles sur notre site internet, ou par courrier recommandé à l'adresse indiquée sur la facture/contrat.

En cas de portage de numéro, la résiliation écrite transmise électroniquement par le nouvel opérateur, à la demande du client, est admise conformément à la procédure MNP.

Les conditions de résiliation propres aux services mobile/fixe/Internet/TV/IT sont précisées dans les conditions particulières correspondantes. TVT peut mettre fin aux contrats, indépendamment de la durée minimale, avec un préavis de deux mois pour la fin d'un mois.

Art.17

Résiliation pour justes motifs

TVT peut résilier sans préavis tout ou partie des services en présence de justes motifs, notamment si:

- a) le dépôt exigé n'est pas fourni à temps;
- b) les services sont utilisés de manière non conforme;
- c) une autorité ordonne la cessation de service;
- d) l'utilisation des réseaux de TVT ou de tiers est entravée par le client;
- e) le client a fourni des informations incorrectes/incomplètes;
- f) le client est en retard après plusieurs rappels;
- g) des intérêts publics prépondérants l'exigent;
- h) en cas d'abus au sens du ch. 10.

Le client peut résilier sans préavis en cas de:

- i) violation prolongée, essentielle et fautive par TVT non remédiée malgré mise en demeure;
- j) indisponibilité du réseau au siège du client pendant plus de 7 jours hors force majeure;
- k) déménagement en Suisse rendant le service indisponible à la nouvelle adresse;
- l) cessation d'activité/liquidation judiciaire documentée.

Art.18

Modifications des conditions contractuelles

TVT peut modifier à tout moment les conditions contractuelles pour des intérêts légitimes (p.ex. techniques, opérationnels, réglementaires). Les modifications sont communiquées avec un préavis approprié.

Le client doit accepter les modifications techniques/opérationnelles avantageuses ou de portée négligeable qui n'affectent pas les dispositions essentielles. Les adaptations imposées par la loi (p.ex.

TVA, taxes, droits d'auteur) ou par l'IPC (chapitre 2) ne donnent pas droit à résiliation extraordinaire.

Si d'autres modifications augmentent la charge totale ou réduisent sensiblement des prestations, le client peut résilier le contrat/le service concerné à la date d'entrée en vigueur, sans frais au sens du ch. 18, à moins que TVT ne propose, dans les 14 jours, le maintien des conditions antérieures ou une compensation appropriée. L'absence de résiliation dans le délai vaut acceptation.

Art.19

Propriété intellectuelle et licences

Les droits de propriété intellectuelle liés aux services, logiciels et équipements demeurent la propriété de TVT ou des titulaires concernés. Le client bénéficie d'un droit d'usage non exclusif, non cessible et limité à la durée du contrat, conformément aux licences applicables. Aucun autre droit n'est concédé.

Toute prestation complémentaire, y compris l'intervention en dehors des heures ouvrées ou l'assistance spécifique à la demande du client, peut être facturée conformément au barème de services en vigueur de TVT.

Art.20

Autres dispositions

Sauf accord contraire, la correspondance commerciale (y compris les factures) peut être transmise sous forme électronique à l'adresse indiquée lors de la signature du contrat.

TVT se réserve le droit de procéder à des vérifications d'adresse et de solvabilité. Les données nécessaires au traitement des commandes et des paiements peuvent être transmises à un prestataire spécialisé en vérification de solvabilité.

Pour l'exécution du contrat, TVT peut recourir à des tiers en Suisse et à l'étranger. Le client renonce à compenser ses créances avec celles de TVT, sauf disposition impérative.

Les conventions accessoires, modifications et compléments des CGV/CPV /contrats requièrent la forme écrite signée, sous réserve du ch. 18.

Le client ne peut céder ses droits/obligations qu'avec l'accord écrit préalable de TVT. TVT peut céder le contrat à un tiers sans l'accord du client.

Art.21

Droit applicable et for

Le droit suisse (à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980 [CVIM ; RS 0.221.211.1]) notamment) est exclusivement applicable à tout litige pouvant résulter de l'application du Contrat et des CGV, ainsi qu'à tout litige entre SIE/TVT et le Client.

Le for est à Crissier. SIE/TVT est en droit d'agir au for du domicile ou du siège du Client.