

## **5. Conditions générales applicables aux services de connexion Internet fournis par Cyber Network SA**

### **5.1 Connexion**

Cyber Network SA propose au Client plusieurs types de connexion à Internet ou entre des sites distants aux travers de différents supports physiques : ADSL, VDSL, GSHDSL2, xDSL ou par ligne Fibre. Cette liste n'est pas exhaustive et peut évoluer selon les avancées technologiques.

Dans certains cas, Cyber Network SA, peut s'associer à des partenaires ou des opérateurs téléphoniques afin d'améliorer la qualité des services et pour mieux maîtriser les divers supports.

### **5.2 Equipements et matériel**

Les équipements raccordés au service d'accès doivent être conformes aux exigences de Cyber Network SA. Il appartient au Client de s'informer auprès de Cyber Network SA de ces conformités.

Le matériel vendu par Cyber Network SA est garanti pendant 12 mois selon les conditions de la garantie du constructeur. Pendant la période de garantie, en cas de dysfonctionnement du matériel, le Client doit contacter le support technique par téléphone, au n° 022 884 30 70. En cas de défectuosité confirmée, Cyber Network SA pourra assurer l'échange standard et la reconfiguration du produit. Toute autre forme d'intervention sur ce matériel est formellement exclue sans l'autorisation préalable du fournisseur.

### **5.3 Mise à niveau des logiciels embarqués**

Le Client autorise Cyber Network SA à mettre à jour les logiciels embarqués dans les équipements destinés à la connexion au réseau, sans que cela ne constitue une obligation pour ce dernier.

### **5.4 Responsabilité**

Si la responsabilité de Cyber Network SA est engagée, dans les cas précis des connexions, le montant maximum du dommage au remboursement auquel le Client peut prétendre est strictement limité au montant acquitté par le Client pour une période d'1 mois.

### **5.5 Serveur de Messagerie**

Le Client s'engage à prévenir Cyber Network SA de la présence d'un serveur de messagerie dans son infrastructure ou avant d'installer un tel équipement sur son réseau et à protéger son Serveur contre les relais de messagerie. En aucun cas Cyber Network SA ne peut être tenu pour responsable de la perte de données provenant de telles utilisations ou de l'accès par des tiers, ni du détournement des données transportées sur le réseau. La mise en place de solutions et de procédures de sécurité est donc à la charge du Client. De plus, le Client s'engage à n'utiliser que les ressources de son propre Serveur pour l'envoi de messages.

### **5.6 Revente des services**

La revente des services de connexion de Cyber Network SA est formellement interdite, sauf accord écrit préalable. 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...).

### **5.7 Conditions de paiement**

En cas de non-respect des conditions de paiement, Cyber Network SA se réserve le droit d'interrompre l'ensemble de ses services sans préavis. Les frais inhérents à la remise en route des services seront facturés 200.- francs HTVA au Client, montant auquel s'ajouteront les frais éventuels de l'opérateur. Néanmoins, le Client reste redevable de la somme due à Cyber Network SA, et ceci jusqu'à l'échéance du contrat.

### **5.8 Raccordement du Client**

En cas d'erreur ou de renseignements erronés du Client sur les informations nécessaires à l'activation de la connexion, les frais engendrés auprès de l'opérateur téléphonique seront à la charge du Client. Ce dernier est informé qu'il est nécessaire de disposer et de maintenir en service le support et les lignes qu'il a déclarés lors de son contrat et de conserver les caractéristiques techniques de cet équipement. Tous les changements (ligne, propriétaire, déménagement...) doivent immédiatement être annoncés afin de limiter au minimum les risques de coupure de la connexion. Les frais consécutifs à ces changements seront répercutés au Client.

### **5.9 Bande Passante**

Dans certains cas, il est possible que des raisons techniques ne permettent pas à Cyber Network SA de fournir les vitesses indiquées dans la proposition initiale (offre).

C'est par exemple le cas pour des connexions ADSL et VDSL (ligne cuivre trop longue ou de mauvaise qualité). Dans ce cas, des vitesses de remplacement sont prévues. Le tarif de l'abonnement sera modifié, à l'initiative de Cyber Network SA 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, Cyber Network SA n'est en aucun cas responsable de la qualité du câblage interne du Client.

### **5.10 Services complémentaires**

Si le Client bénéficie déjà de services en cours chez Cyber Network SA au moment de la signature de son contrat de connexion, il doit conduire ceux-ci jusqu'à leur terme même s'ils sont compris totalement ou partiellement dans le contrat de connexion ; ensuite ces services seront intégrés à ce contrat.

### **5.11 Durée du contrat et facturation**

Dans le cas d'un contrat de connexion, l'engagement du Client prend effet à la signature du contrat. La date de début du contrat est celle d'envoi des paramètres de connexion (login, password, adresse IP...) au Client. Le mois entier est dû pour un contrat prenant effet avant le 07 du mois.

### **5.12 Changement de formule**

Un changement d'abonnement pour une formule inférieure n'est possible qu'à la date anniversaire de début du contrat pour une facture annuelle et/ou au 1er janvier suivant dans le cas d'une facturation mensuelle.

### **5.13 Délai de mise en service**

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 au maximum à 15 jours ouvrables après activation de la boucle locale par Cyber Network SA. Un retard de moins de 15 jours ouvrables par rapport à ces délais ne peut pas être considéré comme un motif de résiliation.

#### **5.14 Portée Juridique des conditions contractuelles**

Par sa signature apposée sur l'offre/contrat, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et des conditions spécifiques à la prestation convenue et les accepter sans restriction. La signature de l'offre/contrat vaut reconnaissance de dette pour les prestations facturées et dont le Client déclare avoir pris connaissance ou selon les modifications qui auront été communiquées au Client conformément aux conditions contractuelles.

#### **5.15 For et Droit applicable**

Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que sont seuls compétents, au choix du demandeur, les tribunaux du siège du fournisseur cocontractant et soumettent tout litige entre elles au seul droit suisse.

*Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2011.*