

## Conditions générales Services SmartPhone

### 1. Généralités

L'objet des présentes conditions générales est de définir les conditions et limites dans lesquelles SmartPhone vend ses services de télécommunications.

Sont définis comme les services SmartPhone :

- Smart Numbers 0800, 0840, 0842, 0844, 0848 et 0900, 0901, 0906 ;
- Smart IVR ;
- Smart Call Agent.

Les termes et conditions relatifs à la vente des services sont définis dans les documents ci-après :

- les présentes conditions générales ;
- le contrat Smart Number ;
- les listes de prix en vigueur.

SmartPhone est une société membre du groupe VTX TELECOM SA.

### 2. Définitions

#### 2.1 Smart Numbers

SmartPhone, par le biais des Smart Numbers 0800, 084X et 090X permet à sa clientèle de proposer ou vendre des services d'information, de conseil, de discussion ainsi que des produits.

Plusieurs tarifs sont proposés : gratuit, à coût partagé, à la minute, une formule mixte comprenant un tarif de base puis à la minute, les tarifs comprenant un tarif de base et une combinaison de tarifs fixes et/ou par minute.

Le client doit, conformément à la réglementation en vigueur, utiliser la catégorie de numéros correspondant au contenu de son offre. En cas de divergence d'interprétation, SmartPhone est seule habilitée à décider en tout temps dans quelle catégorie de numéros une offre peut être diffusée.

Les Smart Numbers sont attribués exclusivement par l'OFCOM. Le client a le choix entre demander lui-même l'attribution d'un numéro et autoriser SmartPhone à entreprendre à sa place les démarches en vue de l'attribution d'un numéro par l'OFCOM. SmartPhone n'encourt aucune responsabilité quant au numéro ainsi attribué.

#### 2.2 Smart IVR/Smart Call Agent

Par le biais des services Smart IVR et Smart Call Agent, applications vocales interactives, SmartPhone permet au client de présenter des informations et d'offrir des services par téléphone. Ces informations structurées sont hébergées sur les installations de SmartPhone et administrables via une interface Web de gestion.

Le client est seul responsable de toutes les configurations, implémentations et modifications réalisées via son interface Web de gestion Smart IVR/SCA mise à disposition ainsi que de leurs conséquences.

### 3. Installation téléphonique du client

Le client est seul responsable de l'infrastructure téléphonique qu'il utilise afin de répondre aux appels effectués sur ses services SmartPhone.

SmartPhone ne peut garantir qu'aucune communication directe ne pourra être établie avec le(s) numéro(s) de destination du client, avec pour conséquence la non perception de sa quote-part Smart Number ; le cas échéant, elle en décline toute responsabilité.

### 4. Champ d'application des services SmartPhone

L'utilisation des services SmartPhone doit être faite en stricte conformité avec les lois suisses en vigueur notamment la Loi sur les télécommunications (LTC), l'Ordonnance sur les services de télécommunication (OST), l'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP) et l'Ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT). Elle doit de plus se conformer aux prescriptions techniques et administratives de l'Office Fédéral de la Communication (OFCOM) relatives à l'attribution individuelle de numéros (RS 784.101.113/2.10).

Toute mise à disposition, proposition ou vente de services, de produits, de messages ou de communications, dont le contenu est illicite ou rend possible des conversations contraires à la loi, sont interdites. En particulier la représentation de la violence ou l'incitation à la violence et aux discriminations raciales sont totalement prohibées.

#### 4.1 Règles d'utilisation et d'exploitation des services SmartPhone

Le client s'engage en outre à se conformer aux accords directs conclus entre SmartPhone et les opérateurs suisses impliqués directement ou indirectement dans le processus d'établissement des appels Smart Numbers ainsi que dans le processus d'encaissement et de reversement des montants générés suite à leur utilisation, tels que les contrats d'interconnexion et leurs annexes, l'accord interprofessionnel de l'ASUT relatif aux services à valeur ajoutée. Ce dernier est disponible sur le site : <http://www.smartphone.ch>

Les modalités d'hébergement d'un service Smart IVR et Smart Call Agent s'entendent pour un usage raisonnable des systèmes mis à disposition (espace disque, ressources télécoms).

Le client s'engage à utiliser l'infrastructure technique mise à sa disposition dans le strict respect des lois suisses et des conventions internationales applicables.

Le droit d'utilisation d'un service Smart IVR et Smart Call Agent est accordé au seul client et ce durant la durée du contrat exclusivement. Le client ne détient aucun droit d'utilisation de ces services au-delà de la durée du contrat.

#### 4.2 Restrictions applicables aux services SmartPhone

- Toute proposition par le biais des services SmartPhone visant notamment :
- des achats à crédit, des opérations de financement ou de leasing ;
  - toute forme de promotion, de vente ou de publicité relative à des médicaments ;
  - des informations et conseils juridiques ;
  - des offres d'emploi ou de logement ;
  - des services ou produits pour adultes à caractère érotique ;
  - des loteries, concours, jeux de hasard ;
  - etc.

devra dans tous les cas se conformer strictement aux lois fédérales, cantonales et aux prescriptions légales suisses en vigueur et devra le cas échéant être soumise à l'autorisation préalable de l'autorité ou du canton concerné. Elle devra être clairement décrite comme telle dans le contrat et être soumise à l'accord écrit préalable de SmartPhone.

Le client se charge de se conformer aux dispositions en vigueur citées aux points 4 à 4.2

### 5. Utilisation ou suspicion d'utilisation non conforme des services SmartPhone aux règles en vigueur

Le client s'engage à ne pas utiliser les services ou de permettre sciemment à un tiers d'utiliser les services pour connecter des appels non conformes aux règles contenues aux points 4 à 4.2 ou fournir un quelconque service à un tiers qui serait illégal.

Si le client ne respecte pas les conditions et obligations contenues dans les présentes conditions générales ou qu'il utilise abusivement les services SmartPhone qui lui ont été attribués, SmartPhone se réserve le droit de bloquer sans préavis les services ou de résilier le contrat immédiatement de tout ou partie de ses services SmartPhone sans aucun dédommagement ou reversement pour le client. Le client indemnisera et garantira SmartPhone contre toutes dépenses, dommages, sommes ou procès dus à l'utilisation, abusive, illégale ou non conforme au présent contrat, des services par lui-même ou par tout autre tiers.

SmartPhone se réserve le droit de suspendre tout ou partie du reversement d'un montant réalisé par un Smart Number dont l'utilisation est constatée ou suspectée non conforme aux règles contenues aux points 4 à 4.2, par toute autorité ou tout opérateur suisse impliqué directement ou indirectement dans le processus d'établissement des appels Smart Numbers ainsi que dans le processus d'encaissement et de reversement des montants générés suite à leur utilisation.

L'utilisation est abusive, illégale ou non conforme au présent contrat, des services par lui-même ou par tout autre tiers, dans le cas où un tel usage est en contravention avec les dispositions des présentes conditions générales.

Dans la mesure où une procédure de conciliation est engagée à l'encontre d'un service proposé via des services SmartPhone par le client, ce dernier en assume directement la défense et les frais.

### 6. Conséquences suite à l'utilisation ou suspicion d'utilisation non conforme des services SmartPhone aux règles en vigueur

Dès que la constatation ou le soupçon d'une utilisation non conforme ou abusive des services SmartPhone est annoncé par une autorité, un opérateur ou SmartPhone, une procédure d'enquête est diligentée.

Tout reversement relatif au Smart Number concerné sera suspendu durant l'enquête. Des garanties pourront être perçues à titre provisionnel sur tout montant devant être encore reversé afin de couvrir tous frais ou coûts éventuels pouvant être perçus par les opérateurs ou SmartPhone.

SmartPhone est tenue de retenir au client les montants que les opérateurs concernés auront décidé de rembourser à leurs clients (end-users). SmartPhone n'encourt aucune responsabilité suite à ces remboursements.

Tous les frais, notamment administratifs, perçus par les opérateurs relatifs à cette procédure seront mis à la charge du client. Les frais administratifs de SmartPhone seront facturés en sus à hauteur de Fr. 200.-HT par réclamation de client.

### 7. Communications abusives

S'il y a soupçon quant à l'établissement de communications abusives avec le numéro Smart Number et/ou les services SmartPhone (par ex. importante durée d'appel ou nombreux appels depuis le même raccordement, une augmentation importante des montants perçus d'un numéro concerné par rapport aux mois précédents, relation étroite entre l'appelant et le prestataire ou ses responsables, etc.), SmartPhone peut ordonner une enquête interne dont la procédure sera fixée par elle-même. Le client est dans tous les cas tenu de collaborer activement à l'enquête qui sera close par un rapport adressé au prestataire. En cas de soupçon d'infraction, une plainte pénale pourra être déposée.

Les points 5 et 6 des présentes conditions générales sont applicables par analogie.

### 8. Prestations du client

#### 8.1 Obligations générales

Toutes les offres, informations et tout contenu que le client propose ou rend accessibles se trouvent sous son entière responsabilité. Il est tenu de se renseigner si ses offres doivent être préalablement soumises à une autorisation et, si tel est le cas, entreprendre les démarches nécessaires en vue d'obtenir cette autorisation.

Le client s'engage :

- à décrire précisément et conformément à la vérité son offre dans le contrat de base. Il communiquera à SmartPhone, par écrit 20 jours à l'avance, chaque modification de l'offre ;
- à réaliser l'offre et la publicité conformément au contenu du contrat de base ;
- à publier et indiquer le prix de la communication en totale conformité avec l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP) ainsi que les règles d'attribution de l'OFCOM en vigueur ;
- à faire figurer la date de la dernière mise à jour (par ex. cours du, offre du jj.mm.aaaa) pour toutes les informations sujettes à modification (informations financières et boursières, offre d'actions, etc.) ;
- à communiquer à SmartPhone des coordonnées complètes valides. Tout changement lié à ses coordonnées doit être communiqué le plus rapidement possible pour la bonne exécution du contrat ;
- à ne pas revendre à un tiers des services SmartPhone, sauf accord écrit préalable.

#### 8.2 Numéros d'offres sans information, offres non disponibles, files d'attente

L'accès à l'offre via un Smart Number 090x ne devra pas être retardé ni son utilisation prolongée de manière excessive. La gestion des appels et des files d'attente doit en tout point respecter la loi en vigueur, notamment la Loi sur les télécommunications (LTC) ainsi que les prescriptions techniques et administratives de l'Office Fédéral de la Communication (OFCOM).

#### 8.3 Connexions Internet

Les connexions Internet via des dialers ou Web-dialers utilisant un Smart Number 090X sont strictement interdites.

#### 8.4 Quantité importante d'appels

Le client est tenu d'informer au préalable SmartPhone lorsqu'il entend générer un volume d'appels important suite à des annonces effectuées par le biais de la radio, de la télévision, de la presse ou de tout autre moyen.

Le client est tenu de se conformer aux exigences suivantes :

- toute offre susceptible de générer un volume d'appels important devra faire l'objet d'une information adressée à SmartPhone au moins 48h à l'avance. SmartPhone est en droit d'attribuer un numéro spécial pour cette offre ;
- la durée moyenne de chaque appel ne pourra excéder deux minutes ;
- les annonces effectuées à l'origine en vue de générer ces appels importants ne devront contenir aucune question pouvant inciter les participants à appeler SmartPhone, Swisscom, les Chemins de fer fédéraux, les administrations publiques, la police ou les pompiers pour obtenir la réponse ;
- si les volumes importants coïncident avec les périodes de pointe du trafic téléphonique, SmartPhone ne peut être tenue responsable d'éventuelles pertes d'appels.

#### 8.5 Obligations du client relatives aux annonces vocales

Le client ne pourra en aucun cas accepter des annonces vocales émanant de personnes mineures. Lorsque le client reçoit des annonces vocales destinées à des tiers et invitant ces derniers à établir une communication avec le raccordement d'une personne ou d'une entreprise, il devra impérativement :

- prendre contact avec le mandant, dès la réception de l'annonce, afin de s'assurer que ce dernier est bien à l'origine de l'annonce ;
- inscrire et sauvegarder la date de réception, le numéro de téléphone et le nom du mandant de chaque annonce vocale ;
- renoncer à diffuser l'annonce auprès de tiers au cas où il ne peut contacter le mandant ;
- supprimer immédiatement l'annonce au cas où le mandant en fait la demande.

#### 8.6 Accessibilité

Le client s'engage à répondre dans un délai raisonnable aux demandes et courriers adressés à son adresse de correspondance publiée par l'OFCOM ou toute autre adresse ou numéro de contact.

#### 9. Prix

Les prix pour la fourniture des services SmartPhone sont exprimés en francs suisses. SmartPhone se réserve le droit de modifier les prix sous réserve de l'envoi préalable, en cas de hausse, d'une notification adressée au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

Une modification de prix ne sera pas considérée comme un motif valable de résiliation sans frais.

#### 9.1 Pack PME

Le pack PME est exclusivement réservé aux entreprises qui exploitent un Smart Number et qui ont au moins un service professionnel Voice et/ou Data chez une société membre du groupe VTX TELECOM S.A.

La résiliation du contrat Smart Number ou du service professionnel Voice et/ou Data du groupe VTX TELECOM SA annule immédiatement l'ensemble des réductions prévues par le Pack PME.

#### 10. Paiement au client – Reversement Smart Numbers

SmartPhone adressera chaque mois un décompte global indiquant les frais et l'éventuelle quote-part du client. Ces deux montants seront compensés.

Ce décompte se base sur la liste détaillée de tous les appels reçus durant le mois précédent. Cette liste est accessible en tout temps via l'interface Web Smart Administration. Cette liste est informative, le client ne peut s'en prévaloir d'aucune manière.

Dès réception ou mise à disposition du décompte global qui seul fait foi, le client dispose d'un délai de 10 jours pour en contester le contenu. Passé ce délai et sans réclamation écrite de sa part, il sera considéré que le client accepte le décompte.

En cas de solde positif, SmartPhone s'engage à verser le montant revenant au client au plus tard le 45e jour suivant le mois d'exploitation, sous réserve des cas prévus aux chiffres 5, 6, 7 et 12 des présentes conditions générales.

Le client autorise SmartPhone à compenser le montant lui revenant avec toute créance due par ce dernier à une société membre du groupe VTX TELECOM SA.

#### 11. Garanties

SmartPhone peut en tout temps exiger le versement des garanties liées à l'exploitation des services SmartPhone. Dans la mesure où ces garanties ne sont pas versées dans le délai imparti, SmartPhone pourra bloquer immédiatement et sans préavis les services SmartPhone concernés. Le client ne peut se prévaloir d'aucun dommage direct ou indirect incluant notamment les dommages financiers ou commerciaux, de pertes de profits survenus suite à ce blocage.

#### 12. Rétrocession – Chargeback des Smart Numbers 090X

Dans la mesure où l'opérateur concerné n'est pas en mesure de recouvrer les montants dus par l'appelant pour l'utilisation du service Smart Number 090X (selon les règles contenues dans le contrat d'interconnexion en vigueur avec Swisscom), SmartPhone est en droit d'exiger du client qu'il lui rétrocède les montants versés.

SmartPhone est en droit de prendre les mesures conservatoires nécessaires s'il existe des doutes quant à la solvabilité d'un appelant suite à l'utilisation des Smart Numbers 0900-0901-0906.

#### 13. Smart Administration

Le service Smart Administration est une interface Web permettant aux clients détenteurs d'un Smart Number de gérer eux-mêmes certains paramètres de leurs numéros.

Le client est seul responsable de toutes les configurations, implémentations et modifications réalisées grâce à ce service ainsi que de leurs conséquences.

Les conditions de résiliation Smart Administration sont identiques à celles du Smart Number (prévues au chiffre 17 des présentes conditions générales).

#### 14. TVA

Le client qui est assujéti à la TVA devra spontanément communiquer son numéro de TVA avec copie de l'attestation à SmartPhone de même que les principales données et modifications éventuelles relatives à son assujettissement. Dans ce cas la quote-part du prestataire qui lui est versée inclut la TVA. Si le client ne communique pas son numéro de TVA ou s'il le fait trop tard, la quote-part de SmartPhone lui est créditée sans ladite taxe. Le client est tenu de restituer à SmartPhone tout montant versé au titre de la TVA à la suite d'une erreur ou sur la base d'un numéro de TVA incorrect.

#### 15. Responsabilité

Les parties reconnaissent que SmartPhone est tenue à une obligation de moyens pour fournir les services.

Dans tous les cas, la responsabilité de SmartPhone ne peut être mise en cause du fait de la non-fourniture ou de la fourniture incomplète des services.

SmartPhone pourra interrompre les services pour cause d'amélioration du réseau et de maintenance exceptionnelle. Si cela est possible, le client recevra une notification l'informant sur la période et la durée de cette interruption au moins 5 jours à l'avance.

En outre, SmartPhone ne sera en aucun cas tenue responsable des actions, omissions, interruptions des services, problèmes de qualité ou retards causés par des entités étrangères à SmartPhone.

SmartPhone ne sera responsable vis-à-vis du client d'aucun dommage direct ou indirect incluant notamment les dommages financiers ou commerciaux, de pertes de profits survenus à l'occasion d'une négligence ou de tout autre événement.

#### 16. Durée du contrat

Le contrat entre en vigueur dès l'ouverture par SmartPhone du ou des services pour une durée indéterminée si aucune date d'échéance n'est indiquée.

#### 17. Résiliation

SmartPhone et le client pourront résilier par lettre recommandée leur contrat de durée indéterminée avec un préavis de 6 mois pour la fin d'un mois pour tous les services SmartPhone.

Pour les Smart Numbers, pendant toute la durée contractuelle, le client renonce à procéder au portage de son/ses numéro(s) Smart Numbers auprès d'un autre opérateur de services de télécommunication.

En cas de non-respect de cette obligation et donc de portage anticipé, SmartPhone facturera 6 mois entiers d'abonnement et peut également facturer une indemnité d'un minimum de Fr. 500.- HT par mois et par numéro Smart Number à dater de la demande du portage jusqu'à la fin du contrat.

Demeurent réservées les conditions de résiliation par SmartPhone prévues au chiffre 5 des présentes conditions générales.

En cas de défaut de paiement du client, SmartPhone SA peut résilier le contrat avec un préavis d'un mois pour la fin d'un mois. Le client devra s'acquitter d'une pénalité correspondant à 5 mois d'abonnement. De plus, tous les montants dus seront immédiatement exigibles au client dès la fin du préavis d'un mois.

Ces conditions de résiliation s'appliquent également en cas de révocation des Smart Numbers par l'OFCOM et tout autre organisme compétent en la matière.

Pour toute résiliation de Smart Number, SmartPhone effectuera les démarches techniques de désactivation imposées par l'OFCOM ou le cas échéant les démarches de portage vers un autre opérateur (out-porting) ; les frais liés à ces démarches, soit Fr. 80.- HT par numéro, seront directement facturés au client. Les mesures conservatoires en vue du recouvrement de ce montant demeurent réservées.

Lors de la procédure de recouvrement, SmartPhone se réserve le droit de facturer des frais de rappels (d'un montant de Fr. 15.- TTC) et des intérêts usuels de 5% (art. 73 CO) dès la date d'échéance de la facture.

La résiliation de la relation n'affectera pas les droits acquis ou responsabilités de SmartPhone ou du client.

Les montants dus à SmartPhone valent reconnaissance de dette au sens de l'art 82 LP.

#### 18. Cession

Le client ne pourra céder ses droits ou déléguer des obligations en vertu des présentes conditions générales, en totalité ou en partie, sans l'agrément exprès et écrit de SmartPhone. SmartPhone pourra céder le présent accord (droits et obligations résultant de ce contrat) sans aucun consentement écrit préalable, à toute entité contrôlée ou possédée par SmartPhone ainsi qu'à toute société membre du groupe VTX TELECOM SA ou à toute autre société tierce, sous la réserve expresse que cette entité ou société assure, vis-à-vis du client, tous les droits et obligations souscrits par SmartPhone dans le présent accord.

#### 19. Modifications

Les présentes conditions générales peuvent être automatiquement remplacées par de nouvelles conditions générales dans les 4 semaines suivant la notification par SmartPhone, délai durant lequel le client a la possibilité de refuser par écrit les nouvelles conditions générales ainsi notifiées. La notification peut également valablement parvenir au client via le décompte global qui lui est adressé par courrier postal ou par consultation via l'interface Web Smart Administration (chiffre 10 des présentes conditions générales).

En l'absence de notification écrite du client indiquant son refus des nouvelles conditions générales, ces nouvelles conditions entreront en vigueur à l'expiration du délai de 4 semaines susvisés.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir de l'application d'une quelconque des dispositions, ne saurait être interprété, pour l'avenir, comme une renonciation à ladite clause.

#### 20. Prorogation de for et droit applicable

Le for juridique est **Pully** à l'exclusion de tout autre for.

Le droit suisse est applicable exclusivement.