



# Conditions générales

## Conditions générales de ventes (CGV) NTD SA (en vigueur au 30 septembre 2016 (V6))

### ARTICLE 1 : OBJET

#### PREAMBULE

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des services ainsi qu'à l'utilisation complète ou partielle de l'infrastructure du réseau mis à disposition par NTD. Elles régissent, par principe, les relations entre NTD ses Clients et Tiers, sauf dérogations contradictoires écrites. Elles annulent et remplacent toutes les conventions orales ou écrites qui auraient pu être conclues antérieurement entre les parties à cet égard. La version actuelle des Conditions Générales est publiée sur le site Internet : <http://www.ntd.ch>

### ARTICLE 2 : DEFINITIONS

#### « NTD SA »

Existence : Date d'inscription au registre le 16/02/1962 -

Numéro fédéral : CH-660.0.042.962-6

Chemin du Faubourg-de-Cruseilles 11

1227 - Carouge (GE)

[OFCOM 2000847](#)

[RIPE LIR AS44166](#)

NTD SA est prestataire de services de télécommunications, et éditeur de logiciels.

« Client » : Personne physique ou morale exploitant une forme commercialisée et/ou utilisant un service développé par NTD.

« Tiers » : Toutes les personnes physiques ou morales, étant en collaboration avec NTD et/ou le Client.

« Services » : Ensemble des prestations développées et/ou commercialisées par NTD

« Abonnement » : Souscription d'un contrat pour un raccordement à un réseau ou à un service.

« Activation » : L'activation des services de télécommunications (Internet, ADSL, VoIP...) par des Tiers indépendamment de la volonté de NTD.

« Mise en service » : Mise à disposition du service auprès du Client après activation.

« Accès » : L'accès dont dispose le Client aux services NTD.

« Réseau » : Ensemble de l'installation assurant la transmission et/ou l'acheminement entre les points de terminaison de ce réseau de données ou de signaux de télécommunications, ainsi que l'échange des informations. Le fait que le réseau soit interne, local, public, privé ou autre est sans influence ;

« Serveur » : Système informatique assurant l'exécution du logiciel d'administration, qui contrôle l'accès au réseau et à ses ressources.

« Données » : Informations de quelque nature qu'elles soient et notamment des textes, images, sons, vidéos, etc. transitant sur le réseau et/ou stockées sur un serveur.

« Système d'information » : tout système utilisé pour créer, envoyer, recevoir, conserver ou traiter des données.

« Prestations Internet », Mise à disposition d'une connexion sur ce réseau permettant des échanges via les serveurs de courrier électronique, le transfert de fichiers, la création et la mise en ligne de sites Web, l'hébergement de sites et de serveurs, etc.

« Prestations téléphoniques », Service de transport de la voix par le biais d'une connexion téléphonique ou de l'accès au réseau téléphonique du fournisseur (réseau commuté, VoIP)

### ARTICLE 3 : PRESTATIONS DELIVREES PAR NTD

NTD développe et/ou fournit des services dans le domaine des télécommunications et de l'informatique.



# Conditions générales

Ces services sont : la location d'espaces de stockage (hébergement), la connectivité, la location de serveur, le développement d'applications et des services associés aux management de l'infrastructure informatique.

Télécom (internet, téléphonie), Hébergement, Sécurité, Maintenance Informatique, vente de matériels informatique.

NTD délivre un haut niveau de sécurité et de disponibilité de ses services.

NTD SA s'engage à fournir le meilleur service possible au client, avec un taux de fiabilité de 99%. NTD SA ne pourra être tenu pour responsable des éventuels problèmes techniques indépendants de sa volonté, tels que notamment les coupures de courant, surcharges de ligne ou pannes matérielles. En aucun cas, le client ne pourra se prévaloir de dommages ou indemnités résultants de problèmes techniques de quelque nature que ce soit.

NTD s'applique à fournir à ses Clients les technologies les plus modernes afin d'améliorer sans cesse la qualité et la disponibilité des prestations.

Les disponibilités de différentes prestations sont précisées dans les autres dispositions contractuelles, telles que les abonnements.

## ARTICLE 4 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CGV ; du Bon de Commande ou du Devis signé physiquement ou électroniquement (« clic mail ») ; le cas échéant, de la Proposition Commerciale. Les Services complémentaires souscrits séparément et/ou les options constituent des contrats accessoires au Contrat de Service. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions portées sur le Bon de Commande ou dans les CP.

Si l'intervention de NTD est demandée pour un dérangement dont la cause ne se trouve pas sur son réseau, les coûts peuvent en être imputés au Client

## ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DU CLIENT

NTD se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à NTD des documents suivants :

- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ; Il devra justifier d'une domiciliation bancaire par la fourniture d'un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

NTD pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément.

Pour ses Clients particuliers, un justificatif d'identité du Client.

Les Clients non assujettis à la TVA doivent fournir les documents d'exonération à NTD par email à [compta@ntd.swiss](mailto:compta@ntd.swiss). En l'absence de ces documents les factures seront émises incluant la TVA au taux en vigueur.

Changement d'adresse du client :

Afin de préserver une qualité de service, Le client s'engage à informer spontanément et sans délai, si possible à l'avance, NTD de tout changement d'adresse, même à l'intérieur d'une même localité ou d'un même immeuble. Le fournisseur est en droit de facturer au client les frais de recherche d'adresse en cas de changement non communiqué.

NTD n'assume aucune responsabilité du fait de la non-disponibilité d'une prestation résultant du déménagement du client ou de la cessation d'une prestation de tiers et se réserve la faculté



## Conditions générales

de substituer à la prestation non disponible, la prestation la plus adéquate compte tenu du lieu de résidence du client.

Le fournisseur effectuera un devis au client concernant les frais de modification technique et les frais de tiers entraînés par le déménagement.

Au même titre, Il incombe au client d'informer spontanément NTD de tout changement d'adresse de sa messagerie électronique (E-mail) ou de toute modification de situation susceptible d'altérer ou compromettre les prestations fournies par NTD. L'attention du client est attirée sur le fait que son adresse E-mail connue du fournisseur vaut adresse de notification de modification des conditions contractuelles.

Le Client s'engage expressément à garantir la confidentialité des éléments de sécurité, de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, et de protéger ces éléments contre une utilisation abusive par des personnes non autorisées.

Le Client s'engage à utiliser des logiciels acquis de sources dignes de confiance et à prendre toutes les mesures nécessaires pour se protéger des agressions informatiques.

Pour pouvoir utiliser la totalité des prestations de NTD dans les meilleures conditions, le Client doit, pendant toute la durée des contrats avec NTD, installer toutes les mises à jour disponibles pour son système d'information, utiliser les versions logiciels et/ou matériels recommandés par NTD conformément aux configurations minimales requises et les mettre à jour chaque fois que cela est nécessaire.

Le Client est responsable de la configuration de son système d'information.

Le Client s'engage à raccorder, au réseau de NTD uniquement des installations conformes aux dispositions de la législation sur les télécommunications.

Paiement :

Le client est responsable du paiement dans les délais fixés correspondant aux prestations réalisées.

Utilisation conforme à la loi et au contrat :

Les prestations fournies aux clients privés sont prévues exclusivement pour une utilisation privée usuelle. Pour les Clients commerciaux, elles sont prévues exclusivement pour une utilisation commerciale usuelle. Elles ne peuvent être employées pour des utilisations spéciales ou pour proposer des services de télécommunications que sur autorisation écrite de NTD.

Le client est responsable d'une utilisation de ses prestations conforme à la loi et au contrat.

Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat, les faits suivants :

- Publicité de masse déloyale
- Harcèlement et dérangement de tiers
- Obstacle à l'utilisation des services de télécommunications par des tiers
- Hacking (tentatives d'intrusion, etc.), espionnage des autres utilisateurs d'Internet ou récupération de leurs données.
- Causer des dommages ou mettre en danger l'infrastructure de télécommunications ou les appareils de tiers par des logiciels causant des dommages
- Transmettre ou fournir l'accès à des contenus illicites

S'il existe des signes d'une utilisation non conforme à la loi ou au contrat, il incombe au client de renseigner NTD sur cette utilisation.

Mots de passe et responsabilité de l'utilisation de l'accès

Le Client est responsable de tout dommage pouvant résulter de l'utilisation des données d'accès par des tiers.

### ARTICLE 6 - GARANTIE ET FOURNITURE SUR LE MATERIEL

Le matériel :



## Conditions générales

Le Client se doit de vérifier, dès la réception dans ses locaux, l'état et la quantité du matériel expédié par NTD. Il dispose de quarante-huit heures qui suivent la réception pour en informer NTD. La garantie est uniquement valable dans les cas où les interventions et/ou réparations sont effectuées par NTD et/ou le fabricant.

Lorsque l'objet acheté est défectueux, la garantie du fabricant sera applicable.

Toute autre prétention est expressément exclue.

NTD ne peut garantir :

Les fichiers corrompus et/ou perdus lors d'un cas de force majeure.

Les dérangements temporaires concernant la disponibilité pendant la sauvegarde et la restauration de données ;

La continuité de la connexion Internet ;

L'accès de tiers aux données dus à des brèches de sécurité dans le système d'information du Client.

### ARTICLE 7 - TARIFS

Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans son Bon de Commande ou dans la fiche tarifaire mise à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat de Service et demeurant à la disposition de celui-ci.

NTD se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par NTD sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par NTD. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

### ARTICLE 8 - FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENTS

Le Client s'engage à régler le montant facturé au plus tard à 30 jours. NTD peut être amené à modifier ses conditions, celles si seront spécifiées dans le bon de commande et feront foi.

Le Client peut contester la facture par écrit avec indication de ses motifs. Cependant, il reste tenu de régler la facture dans le délai. Passé ce délai, la facture est acceptée sans réserve.

Retard de paiement du Client :

Toutes les factures sont envoyées par email au Client. Sur demande unique du Client une version papier sera éditée, des frais de CHF 5.- seront facturés au Client par facture.

Faute de règlement dans le délai, le Client est en demeure sans qu'un rappel doive lui être adressé. NTD se réserve le droit de facturer CHF 25.- pour chaque rappel.

NTD est en droit d'exiger en tout temps la constitution d'une provision destinée à assurer le paiement de ses prestations, notamment la mise à disposition de matériel, l'augmentation inhabituelle du trafic, retard de paiement, etc.

Si ce rappel reste sans suite de paiement, NTD est en droit d'interrompre leurs prestations sans autre préavis. Le client assume la pleine et entière responsabilité des conséquences d'une telle interruption et ne saurait prétendre à une quelconque forme de dédommagement du NTD

Une mise en demeure de paiement est alors adressée au client. Si ce dernier s'acquitte des factures échues, les prestations sont remises en service dès réception du paiement. Les frais de remise en service seront facturés au client.

Dans le cas contraire, NTD est en droit de résilier le contrat ou l'abonnement de manière anticipée. Les conséquences de la résiliation anticipée sont les suivantes : NTD n'est plus tenu de fournir ses prestations. Le client demeure redevable des factures échues ainsi que des



## Conditions générales

redevances dues jusqu'à la prochaine échéance contractuelle. Ces montants sont immédiatement exigibles dès réception de la déclaration de résiliation anticipée.

NTD est en droit de conditionner la remise en service de ses prestations à la fourniture d'une garantie financière par le client, notamment lorsque le fournisseur a mis du matériel à disposition de ce dernier.

Le Client est rendu attentif aux processus de sauvegarde, transfert, copie et destruction de ses données. A noter que les Clients n'ont pas le droit de compenser les créances de NTD avec d'éventuelles contre-créances.

### ARTICLE 9 - ENGAGEMENT ET RESILIATION

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée à compter de l'activation du Service, sauf s'il est prévu une durée minimale d'engagement portée au Bon de Commande. Le Contrat de Service pour lequel une durée minimale d'engagement est prévue sera reconduit par tacite reconduction pour de nouvelles périodes d'engagement de douze (12) mois. L'abonnement prend effet au moment où la prestation est réputée activée et/ou mise en service.

Résiliation anticipée à la demande du client :

L'abonnement peut être résilié par email à [resiliation@ntd.ch](mailto:resiliation@ntd.ch) au terme de la période initiale moyennant préavis d'un (1) mois pour la fin d'une période de facturation.

Le client a la possibilité de provoquer la résiliation anticipée de son contrat, dans la mesure où il s'agit d'un contrat de plus d'un an. Dans ce cas, le client doit s'acquitter des frais de déconnexion et des frais de résiliation anticipée calculés par NTD de la manière suivante : le client doit payer l'intégralité de la redevance pour la période annuelle en cours. S'il a souscrit pour plus d'une année, la période annuelle en cours est intégralement due, la suivante à raison de 50 % et les années ultérieures à raison de 25 %.

La résiliation anticipée implique l'interruption immédiate des prestations du fournisseur.

NTD peut exiger du Client une utilisation conforme au droit ou résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation en exigeant, le cas échéant, des dommages et intérêts.

### ARTICLE 10 - SÉCURITÉ

NTD apporte un soin particulier à la sécurité lors du développement de ses services. Le Client reconnaît toutefois que malgré tous les efforts de NTD, le recours aux technologies les plus modernes et le respect des normes de sécurité, il est impossible de garantir une sécurité absolue et un fonctionnement sans faille des systèmes utilisés.

NTD se réserve le droit d'utiliser d'autres éléments de sécurité ou de modifier les identifications du Client.

### ARTICLE 11 - DONNEES

Lors de la résiliation ou le terme d'une prestation de service de NTD, le Client autorise, Indépendamment de la non récupération préalable de données par le Client, la Destruction de celles-ci.

Le Client assume l'entièvre responsabilité quant aux conséquences liées au contenu et à la gestion de ses données.

Le Client est responsable de disposer d'une copie de l'ensemble des données qu'il transmet via les services de NTD. Il doit s'assurer en tout temps de l'intégrité et de la disponibilité de cette copie.

### Clause non sollicitation du personnel :

Le Client s'interdit d'engager directement ou par personne interposée sans l'accord écrit de NTD tout collaborateur de NTD. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des contrats, augmentée d'une durée de douze (12) mois.

En cas de non-respect, le Client devra dédommager NTD en lui versant une somme forfaitaire égale aux honoraires ou aux salaires bruts que ce collaborateur aura perçus de NTD pendant l'année précédent son départ.

### ARTICLE 12 - RESPONSABILITE DE NTD

**ENTRETIEN DU RESEAU**, NTD veille à un entretien approprié de son réseau en fonction de l'état de la technique. Durant les horaires d'ouverture, elle répare les dérangements qui relèvent de sa sphère d'influence, dans un délai de *best effort*, avec les moyens dont elle dispose raisonnablement.

NTD s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue.

Pour certains Services, NTD s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une garantie de temps d'intervention (ci-après désignée « SLA ») de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures NTD par le Client.

En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à SLA.

En cas de non-respect du temps de rétablissement, NTD versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps d'intervention <= 6h30 : 10 % de l'abonnement mensuel
- 6h30 < Temps d'intervention <= 8h30 : 20 % de l'abonnement mensuel
- 8h30 < Temps d'intervention <= 10h : 30 % de l'abonnement mensuel
- 10h < Temps d'intervention: 100 % de l'abonnement mensuel

Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an.

Ce montant sera déduit par NTD de la prochaine facture du Client.

L'application du SLA sera spécifiée dans les CP des Services concernés.

Pour certains Services, NTD s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur un ensemble de garanties figurant en annexe du Bon de Commande signé par le Client.

Lorsque la responsabilité de NTD est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

NTD est uniquement tenue pour responsable en cas de négligence grave et de faute intentionnelle.



# Conditions générales

## ARTICLE 13 - DISPONIBILITE DU RESEAU

NTD met tout en œuvre quant à la disponibilité de son réseau, mais ne peut toutefois garantir un fonctionnement libre de tout dérangement.

Selon les abonnements, un « Service Level Agreement » peut être souscrit.

## ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence du tribunal fédéral, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les évènements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre évènement force majeure.

Dans les cas précités ci-dessus, les obligations des contrats seront suspendues.

## ARTICLE 15 - PROTECTION DES DONNEES

NTD s'engage à traiter les données de ses Clients avec attention et à respecter les dispositions sur la protection des données. Selon une obligation légale fédérale de conserver durant au moins six mois les données de connexion.

Le Client autorise NTD à traiter et à utiliser ses données en interne et en association avec les sociétés de son groupe, afin de lui permettre d'assurer un service optimal et de l'informer sur les offres actuelles de NTD et des sociétés de son groupe.

Les écoutes illicites ne peuvent toutefois être garantie, par conséquent la responsabilité de NTD ne saurait être engagée pour de telles faits. Les informations bancaires du Client sont cryptées par le système SSL.

## ARTICLE 16 - PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services NTD bénéficier d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater NTD et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur NTD ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

## ARTICLE 17 - RE COURS A DES TIERS

Pour satisfaire ses engagements contractuels, NTD peut à tout moment faire appel à des Tiers. Dans ce cas, ils seront soumis aux termes des présentes Conditions Générales.

## ARTICLE 18 - CONFIDENTIALITE

NTD s'engage dans la conservation des informations qui lui ont été confiées par le Client, elles seront considérées comme confidentielles et traitées avec discréction. Le Client s'engage



## Conditions générales

cependant à conserver un double de tous les documents confiés à NTD se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client.

### **ARTICLE 19 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les droits de propriété intellectuelle restent propriété de NTD ou du donneur de licence. NTD confère au Client pour la durée du contrat qui les engagent un droit non transférable et non exclusif à utiliser les services mis à sa disposition aux termes des présentes Conditions Générales et des autres dispositions contractuelles.

### **ARTICLE 20 - TRADUCTIONS**

En cas de traduction des Conditions Générales dans d'autres langues, la version française fera foi.

### **ARTICLE 21 - FOR ET DROIT APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit suisse. Faute de règlement amiable, notifié par l'une des parties à l'autre, tout litige sera porté devant le Tribunal compétent de Genève.