



## **5. Conditions générales régissant les services d'accès à Internet et de téléphonie fournis par Novalib SA**

### **5.1 Accès Internet**

Novalib SA offre aux clients des solutions de connexions à Internet et de téléphonie que proposent les opérateurs Télécom suisses et plus particulièrement les offres VDSL, la fibre optique FTTH, la fibre optique FTTO ainsi que les solutions d'IPBX et de TrukSIP. Cette liste n'est pas exhaustive et peut évoluer en fonction des progrès technologiques. Des offres de 'Backup 4G/5G' sont également proposées en fonction de la disponibilité que souhaite le client.

### **5.2 Equipements et matériel**

Les équipements utilisés avec le service doivent être conformes aux exigences de Novalib SA. Il incombe au Client de se renseigner auprès de Novalib SA sur ces exigences. Dans le cas où le matériel serait vendu par Novalib SA, plutôt que d'être loué, il est assorti d'une garantie de 12 mois selon les conditions définies par le fabricant. Pendant la période de garantie, en cas de dysfonctionnement, le Client doit contacter le support technique. Novalib SA peut alors procéder à l'échange standard et à la reconfiguration du produit, sous réserve d'autorisation préalable du fournisseur.

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

Le Client autorise Novalib SA à mettre à jour les logiciels embarqués dans les équipements de connexion au réseau, sans pour autant que cela ne constitue une obligation sauf si ces équipements font partie du périmètre des services managés de NovaLib SA.

### **5.4 Responsabilité**

En cas d'engagement de la responsabilité de Novalib SA, le remboursement maximal auquel le Client peut prétendre est limité au montant payé pour un mois de service.

### **5.5 Serveur de Messagerie**

Le Client est tenu de protéger l'ensemble des serveurs d'infrastructure (Messagerie, Active Directory, DNS, etc.) ou serveurs métiers (comptabilité, CRM, ERP, etc.) présents dans son infrastructure contre l'accès à ces serveurs via les liens Internet mis en place par NovaLib SA. Novalib SA ne peut être tenu responsable de la perte de données ou de l'accès non autorisé à ces données. Le Client est responsable de la mise en place de mesures de sécurité appropriées.

### **5.6 Revente des services**

La revente des services de connexion de Novalib SA est interdite sans accord écrit préalable. L'utilisation d'une adresse IP fixe à des fins d'hébergement de services pour des tiers est strictement limitée.



#### **5.7 Conditions de paiement**

En cas de non-paiement, Novalib SA se réserve le droit d'interrompre ses services sans préavis. Des frais seront facturés pour la remise en service des services suspendus, en plus des frais éventuels de l'opérateur.

#### **5.8 Raccordement du Client**

En cas d'erreur ou d'informations incorrectes fournies par le Client, les frais engagés auprès de l'opérateur téléphonique seront à sa charge. Le Client doit maintenir en service le matériel qu'il a déclaré lors de la conclusion du contrat et doit informer immédiatement Novalib SA de tout changement (déménagement...)

#### **5.9 Bande Passante**

Novalib SA ne garantit pas toujours les vitesses de connexion initialement proposées en raison de contraintes techniques. Dans ce cas, les vitesses seront ajustées, et le tarif pourra être modifié en conséquence.

#### **5.10 Durée du contrat et facturation**

L'engagement du Client commence à la signature du contrat pour une durée initiale, et sauf autre accord écrit, en standard de 36 mois. La facturation débute à la date d'envoi des paramètres de connexion.

#### **5.11 Changement de formule**

Un changement d'abonnement pour une formule inférieure est possible à certaines conditions.

#### **5.12 Délai de mise en service**

Le délai de mise en service est généralement de 15 à 30 jours ouvrables après l'activation de la connexion. Un retard inférieur à ce délai ne justifie pas une résiliation.

#### **5.13 Portée Juridique des conditions contractuelles**

La signature du contrat vaut acceptation des présentes conditions générales.

#### **5.14 For et Droit applicable**

Les litiges sont soumis à la juridiction du siège de Novalib SA et au droit suisse.

Ces termes entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024.