Alvtech Ndebele
Rue Clavelaire 10
1893 Muraz (Collombey)

Conditions générales de vente

Clients business – téléphonie fixe et services associés

Version d'octobre 2026 · Alvtech Ndebele, Rue Clavelaire 10, 1893 Muraz (Collombey) · IDE CHE-481.228.170

Partie 1 – Dispositions générales

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CG ») régissent l'ensemble des offres, contrats, livraisons et prestations (les « prestations ») fournis par Alvtech Ndebele, entreprise individuelle inscrite au registre du commerce du canton du Valais, dont le siège est à Collombey-Muraz, IDE CHE-481.228.170 (« Alvtech »), à ses clients professionnels (entreprises, indépendants, associations et collectivités, ci-après le « client »).

Les CG font partie intégrante de chaque contrat. Elles sont réputées acceptées par le client au plus tard lorsqu'il signe une offre ou une confirmation de commande, ou lorsqu'il utilise les prestations. Les conditions générales du client ne s'appliquent que si Alvtech les a expressément acceptées par écrit.

Alvtech s'adresse exclusivement à des clients professionnels. Les présentes CG ne sont pas destinées aux consommateurs.

2. Éléments du contrat et ordre de priorité

Le contrat se compose, par ordre de priorité décroissant: (1) du contrat individuel ou de l'offre signée; (2) de la confirmation de commande d'Alvtech; (3) des descriptions de prestations, fiches techniques et conditions particulières publiées ou remises au client; (4) de la partie 2 des présentes CG (téléphonie fixe et services associés); (5) de la partie 1 des présentes CG. En cas de contradiction, l'élément mentionné en premier prévaut.

3. Offres et conclusion du contrat

Sauf indication contraire, les offres d'Alvtech sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission. Le contrat est conclu par la signature de l'offre par le client, ou par l'envoi d'une confirmation de commande d'Alvtech (par courrier ou par e-mail). Le client vérifie la confirmation de commande dès réception et signale immédiatement toute divergence. Alvtech peut refuser une commande sans indication de motifs.

4. Obligations d'Alvtech

Alvtech fournit ses prestations avec la diligence usuelle dans la branche et conformément au contrat. Alvtech choisit librement les moyens techniques utilisés (équipements, plateformes, protocoles, opérateurs partenaires), sauf accord contraire. Alvtech peut faire appel à des sous-traitants et à des opérateurs tiers pour fournir ses prestations.

5. Obligations du client

Le client utilise les prestations conformément au contrat et à la loi, et paie les factures dans les délais. Il collabore notamment comme suit:

- il met à disposition l'accès à ses locaux, à son réseau local, à son accès Internet et à l'alimentation électrique nécessaires, et assure le câblage interne de ses bâtiments;
- il garantit une connexion Internet suffisante et stable pour les services de voix sur IP (VoIP) et tient à jour ses systèmes;
- il protège ses identifiants, mots de passe et accès aux services, ainsi que le matériel mis à disposition, et informe immédiatement Alvtech de toute utilisation non autorisée ou de toute perte;
- il communique sans délai tout changement de raison sociale, d'adresse, d'adresse e-mail ou de personne de contact.

Si le client ne remplit pas ses obligations de collaboration à temps, Alvtech peut lui facturer les frais supplémentaires qui en résultent et adapter les délais d'exécution.

6. Prix

Les prix sont ceux indiqués dans le contrat ou, à défaut, dans la liste de prix en vigueur d'Alvtech. Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en francs suisses (CHF), hors taxe sur la valeur ajoutée, redevances et émoluments légaux, qui s'ajoutent au taux en vigueur. Les travaux non prévus au contrat (déplacements, interventions sur site, dépannages hors garantie) sont facturés au temps effectivement consacré, selon les tarifs d'Alvtech en vigueur.

Alvtech peut adapter ses prix pour la durée du contrat en cas de hausse des prix de ses fournisseurs ou du renchérissement, moyennant un préavis écrit de 60 jours. Si l'adaptation entraîne une augmentation de la charge totale du client, celui-ci peut résilier la prestation concernée sans frais pour la date d'entrée en vigueur de la modification, par écrit et dans les 30 jours suivant la notification. À défaut, la modification est réputée acceptée. Les modifications de taxes et d'émoluments imposées par la loi ou par les autorités sont répercutées sans préavis et ne donnent pas droit à résiliation.

7. Facturation et paiement

Les factures sont payables à 30 jours net à compter de leur date d'émission, sauf autre délai indiqué sur la facture. Les redevances périodiques (abonnements) et les frais uniques sont facturés en principe à l'avance; les prestations dépendant de la consommation sont facturées a posteriori. Alvtech envoie ses factures par voie électronique, à l'adresse e-mail communiquée par le client; la facture papier peut donner lieu à des frais.

Toute contestation doit être adressée par écrit et motivée dans les 30 jours à compter de la date de facture; passé ce délai, la facture est réputée acceptée. La partie non contestée reste payable à l'échéance. Le client ne peut compenser ses dettes avec d'éventuelles créances contre Alvtech que si celles-ci sont reconnues par écrit ou constatées judiciairement.

8. Retard de paiement

À l'échéance du délai de paiement, le client est en demeure sans autre avertissement et doit un intérêt moratoire de 5 % l'an. Alvtech peut facturer des frais de rappel raisonnables. Si le client ne paie pas malgré un rappel assorti d'un délai de grâce de 10 jours, Alvtech peut suspendre les prestations (la redevance restant due) et, après un second délai de grâce de 10 jours, résilier le contrat avec effet immédiat. Alvtech peut confier le recouvrement à un tiers; les frais de recouvrement justifiés sont à la charge du client.

9. Garantie de paiement

Alvtech peut exiger un paiement anticipé ou une garantie (par exemple un dépôt) à la conclusion du contrat ou en cours de contrat lorsqu'il existe des doutes fondés sur la solvabilité du client. La garantie est restituée à la fin du contrat, après paiement de toutes les créances d'Alvtech.

10. Garantie

Alvtech garantit que ses prestations de service sont conformes aux spécifications convenues dans le contrat. Le matériel vendu par Alvtech est garanti 12 mois à compter de la livraison, contre les défauts de fabrication. La garantie ne couvre pas l'usure normale, les dommages dus à une utilisation non conforme, à une intervention du client ou d'un tiers, à la foudre, à une surtension, à l'humidité ou à tout autre événement extérieur.

Le client contrôle les prestations et le matériel dès leur réception et signale tout défaut par écrit dans les 7 jours à compter de sa découverte; à défaut, la prestation est réputée acceptée. En cas de défaut avéré, Alvtech choisit entre la réparation, le remplacement ou une réduction de prix appropriée. Les autres prétentions du client en raison de défauts sont exclues dans la mesure permise par la loi.

Pour les produits et services de tiers (téléphones, logiciels, licences, services d'opérateurs), seules les garanties de leurs fabricants ou fournisseurs s'appliquent; Alvtech cède au client, dans la mesure du possible, ses droits envers eux.

11. Retard d'exécution

Sauf accord contraire écrit, les délais de livraison, d'installation ou de mise en service sont indicatifs. Ils peuvent être prolongés si l'exécution dépend d'éléments qui échappent à Alvtech (opérateur tiers, portage de numéros, délais de livraison, collaboration du client). Si un délai ferme a été convenu et n'est pas respecté, le client peut fixer à Alvtech un délai supplémentaire raisonnable par écrit; si ce délai échoue, il peut renoncer à la partie concernée de la prestation. Les autres droits du client sont exclus dans la mesure permise par la loi.

12. Propriété et réserve de propriété

Sauf accord contraire écrit, le matériel mis à disposition à titre de location ou dans le cadre d'un abonnement demeure propriété d'Alvtech et doit être restitué en bon état à la fin du contrat, faute de quoi sa valeur à neuf pourra être facturée. Le matériel vendu reste propriété d'Alvtech jusqu'au paiement intégral du prix; le client autorise Alvtech à faire inscrire une réserve de propriété au registre compétent.

13. Propriété intellectuelle et licences

Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations d'Alvtech restent la propriété d'Alvtech ou de ses concédants. Le client reçoit, pour la durée du contrat, un droit d'utilisation non exclusif et incessible dans la mesure nécessaire à l'usage prévu. Les conditions de licence de tiers (logiciels, applications, plateformes) s'appliquent en sus et sont acceptées par le client.

14. Responsabilité

Alvtech répond du dommage direct prouvé causé par une violation fautive du contrat. Elle ne répond pas des dommages dus à une faute du client, à la faute d'un tiers qui n'est pas son auxiliaire, ni à un cas de force majeure.

Alvtech répond sans limitation des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave, ainsi que des atteintes à la vie et à l'intégrité corporelle. Dans tous les autres cas, la responsabilité totale d'Alvtech est limitée, par année contractuelle et indépendamment du nombre d'événements, au montant des redevances payées par le client pour la prestation concernée pendant les 12 mois précédant l'événement, mais au maximum à CHF 10'000.

Toute responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs (perte de gain, perte de données, perte de clientèle, interruption d'exploitation, prétentions de tiers) est exclue dans la mesure permise par la loi. Ces limitations s'appliquent aux prétentions contractuelles et extracontractuelles.

15. Force majeure

Alvtech est libérée de ses obligations, pour la durée de l'empêchement, en cas de force majeure, notamment événements naturels, incendie, pannes de courant ou de réseau chez des tiers, défaillance d'un opérateur ou d'un fournisseur, cyberattaque, sabotage, épidémie, mesures des autorités, grève, guerre ou terrorisme. Si l'empêchement dure plus de 60 jours, chaque partie peut résilier la prestation concernée par écrit avec effet immédiat.

16. Confidentialité

Les parties traitent de manière confidentielle le contrat et toutes les informations non publiques reçues de l'autre partie dans ce cadre. Cette obligation subsiste après la fin du contrat. Elle ne s'applique pas aux communications exigées par la loi ou par une autorité, ni à la transmission à des sous-traitants tenus à la même confidentialité.

17. Protection des données

Alvtech traite les données personnelles dans le respect de la loi fédérale sur la protection des données (nLPD) et, le cas échéant, de la législation sur les télécommunications. Elle les traite pour conclure et exécuter le contrat, fournir et facturer les services, assurer le support technique, garantir la sécurité des réseaux, prévenir les abus, respecter ses obligations légales et gérer la relation client.

Alvtech peut communiquer des données à des sous-traitants et opérateurs partenaires dans la mesure nécessaire à la fourniture du service, ainsi qu'à des tiers pour le recouvrement de créances. Des données peuvent être traitées à l'étranger, pour autant qu'un niveau de protection approprié soit garanti. Le client demeure responsable des données

personnelles de ses propres collaborateurs et correspondants qu'il traite à l'aide des services, et veille à informer les personnes concernées. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits (accès, rectification, suppression) en écrivant à Alvtech à l'adresse postale indiquée.

18. Durée et fin du contrat

Le début, la durée et les possibilités de résiliation sont fixés dans le contrat. À défaut, les règles du chiffre 31 (partie 2) s'appliquent. La résiliation doit être faite par écrit (lettre signée ou e-mail adressé aux coordonnées de contact indiquées dans le contrat) et parvenir à Alvtech avant le début du délai de préavis.

Chaque partie peut résilier le contrat avec effet immédiat pour de justes motifs. Constituent notamment de justes motifs pour Alvtech: des informations inexactes données à la conclusion du contrat, le non-paiement persistant malgré les délais de grâce, l'insolvabilité ou la faillite du client, l'utilisation abusive des services, la violation grave des obligations de collaboration, ou une décision d'une autorité. Constitue notamment un juste motif pour le client une violation grave du contrat par Alvtech à laquelle celle-ci n'a pas remédié dans un délai de 30 jours après mise en demeure écrite.

En cas de résiliation anticipée par le client sans juste motif, ou de résiliation par Alvtech pour un motif imputable au client, le client doit les redevances de base jusqu'à la fin de la durée minimale ou du prochain délai de résiliation, ainsi que les éventuels coûts non amortis (par exemple le matériel financé ou les frais facturés par des tiers), sous déduction des dépenses économisées par Alvtech.

19. Modification des CG et des conditions

Alvtech peut modifier les présentes CG ainsi que les prestations lorsque des motifs légitimes le justifient (évolution technique, modification de l'offre de ses fournisseurs, changements légaux ou réglementaires). Les modifications sont communiquées au client par écrit ou par e-mail au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Si une modification est défavorable au client de manière non négligeable, celui-ci peut résilier la prestation concernée sans frais pour la date d'entrée en vigueur, par écrit et dans les 30 jours dès la notification; à défaut, la modification est réputée acceptée. Les adaptations imposées par la loi ou qui sont à l'avantage du client sont toujours possibles.

20. Dispositions finales

Le contrat contient l'ensemble des accords entre les parties et remplace tout accord antérieur sur le même objet. Les modifications et compléments du contrat requièrent la forme écrite, y compris par confirmation de commande électronique d'Alvtech. Le client ne peut céder ses droits et obligations qu'avec l'accord écrit d'Alvtech; Alvtech peut transférer le contrat à un tiers, notamment en cas de reprise de l'entreprise, moyennant information du client. Si une disposition est invalide ou inapplicable, les autres dispositions restent valables et les parties la remplacent par une disposition valable de portée économique équivalente. Le fait de ne pas exercer un droit n'équivaut pas à y renoncer.

Sauf accord écrit contraire, Alvtech peut mentionner le client comme référence.

21. Droit applicable et for

Le contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Le for exclusif pour tout litige est à Monthey (VS), sous réserve des fors impératifs prévus par la loi. Alvtech peut aussi agir au siège ou au domicile du client.

Partie 2 – Téléphonie fixe et services associés

22. Champ d'application et description des services

La présente partie s'applique aux services de téléphonie fixe fournis par Alvtech, en particulier la téléphonie par Internet (VoIP), les lignes et numéros, les centrales téléphoniques (y compris hébergées dans le nuage), les services de messagerie vocale et de renvoi d'appels, ainsi que la vente, l'installation, la configuration et la maintenance des équipements correspondants. L'étendue précise des prestations résulte du contrat et des descriptions de prestations en vigueur.

23. Raccordement, installation et mise en service

Alvtech procède à l'installation et à la mise en service conformément au contrat. Le client prépare le site à ses frais (accès Internet, réseau local, alimentation, câblage) et garantit l'accès aux locaux. Les dates d'activation et de portage de numéros annoncées par Alvtech sont indicatives, car elles dépendent aussi d'opérateurs tiers, sauf si une date contraignante a été convenue par écrit. Les prix des services sont facturés à partir de la mise en service ou, si elle est antérieure, de la première utilisation. Les frais d'installation, de configuration et de formation sont à la charge du client, sauf mention contraire dans le contrat.

24. Numéros d'appel et portabilité

Les numéros attribués par Alvtech sont mis à disposition pour la durée du contrat. Le client n'a pas de droit à un numéro déterminé; Alvtech peut le modifier lorsque des motifs légaux, techniques ou administratifs l'exigent. Le client peut demander le portage de ses numéros existants vers Alvtech et, à la fin du contrat, vers un autre fournisseur, conformément aux règles en vigueur. Le client mandate Alvtech pour les démarches de portage et garantit être titulaire des numéros concernés. Les éventuels frais de portage sont facturés selon la liste de prix.

25. Disponibilité et qualité

Alvtech s'efforce de fournir ses services avec une disponibilité élevée et corrige les dérangements dont elle est responsable pendant ses heures d'ouverture, selon le principe du meilleur effort (« best effort »). Alvtech ne garantit pas un fonctionnement continu et sans interruption, ni une qualité de transmission ou des délais déterminés, sauf accord écrit sur des niveaux de service. La qualité de la voix dépend aussi de la connexion Internet et du réseau local du client, qui n'entrent pas dans la sphère d'influence d'Alvtech. Alvtech peut limiter ou suspendre temporairement les services pour des travaux de maintenance, des mises à jour ou des perturbations, en informant le client si possible à l'avance.

26. Appels d'urgence et limites de la téléphonie sur IP

La téléphonie par Internet dépend de l'alimentation électrique et de la connexion Internet du client. En cas de panne de courant ou de panne de connexion, les services, y compris les appels d'urgence (112, 117, 118, 144), peuvent être indisponibles. Le client prévoit une solution de secours (par exemple un téléphone mobile, une alimentation de secours ou un second accès). Les appels d'urgence ne sont correctement localisés que si l'adresse d'installation communiquée à Alvtech est exacte et à jour; le client signale immédiatement tout déplacement des équipements. Les services VoIP ne sont pas recommandés pour les applications critiques en matière de sécurité (téléalarmes, alarmes incendie, ascenseurs, terminaux de paiement), pour lesquelles Alvtech décline toute responsabilité sauf accord écrit exprès.

27. Matériel et logiciels

Le matériel (téléphones, passerelles, routeurs, centrales) mis à disposition par Alvtech reste sa propriété sauf accord contraire. Le client en prend soin, l'utilise conformément à sa destination, n'y effectue pas de modifications et ne l'ouvre pas. Alvtech peut accéder à distance au matériel et aux configurations pour la mise en service, la maintenance, les mises à jour et le dépannage. Le client est responsable de la sauvegarde de ses propres données; Alvtech décline toute responsabilité pour la perte de données, y compris à l'occasion d'interventions de maintenance. Le matériel acquis par le client auprès de tiers doit être compatible avec les services d'Alvtech; Alvtech ne garantit pas le fonctionnement de matériel tiers.

28. Utilisation conforme et abus

Les services sont destinés à l'usage professionnel du client. Sont notamment interdits: la revente ou la mise à disposition de tiers sans accord écrit d'Alvtech; l'utilisation pour du démarchage téléphonique non sollicité, de la publicité de masse déloyale ou des appels abusifs, harcelants ou frauduleux; l'usurpation d'identité ou de numéro; la violation de la législation sur les télécommunications, la protection des données ou les sanctions et contrôles à l'exportation; toute atteinte à la sécurité ou à l'intégrité des réseaux; une utilisation excessive pouvant surcharger les systèmes. Le client répond de l'utilisation des services par ses collaborateurs et par tous tiers à qui il donne accès, ainsi que des frais générés par une utilisation de ses accès par des tiers, notamment en cas de protection insuffisante de sa centrale ou de ses identifiants (fraude au péage). Il indemnise Alvtech des prétentions de tiers résultant d'une utilisation abusive.

29. Blocage et suspension

Alvtech peut bloquer ou limiter tout ou partie des services, avec ou sans préavis selon la gravité, en cas de retard de paiement, de soupçon fondé d'abus ou de fraude, de risque pour la sécurité du réseau, ou sur ordre d'une autorité. Si le motif est imputable au client, la redevance reste due pendant le blocage et des frais de blocage et de déblocage peuvent être facturés.

30. Services de tiers et numéros spéciaux

Lorsque des services sont fournis par des tiers (par exemple numéros à valeur ajoutée, services en nuage, licences), le client est soumis aux conditions de ces tiers. Alvtech peut bloquer par défaut l'accès aux numéros surtaxés et aux destinations à risque, et fixer des limites d'utilisation. Les prix d'appels dépendant de l'usage (minutes, destinations internationales, numéros spéciaux) sont calculés selon la liste de prix en vigueur et peuvent être adaptés avec un préavis approprié.

31. Durée du contrat et résiliation

Sauf disposition contraire du contrat, les contrats de services de téléphonie fixe sont conclus pour une durée indéterminée et peuvent être résiliés par chaque partie par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'un mois.

Si une durée minimale est convenue, elle court à partir de la mise en service. Le contrat peut être résilié pour la fin de cette durée minimale, moyennant un préavis de trois (3) mois. À défaut de résiliation, il se prolonge tacitement d'une année et peut ensuite être résilié moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin de chaque année contractuelle.

La résiliation de la ligne ou du raccordement principal entraîne la fin des services qui en dépendent. À la fin du contrat, le client restitue le matériel appartenant à Alvtech dans un délai de 30 jours; les numéros sont restitués ou portés vers un autre fournisseur selon les règles en vigueur. Pour le surplus, les chiffres 18 et 19 s'appliquent.

32. Installation et maintenance sur site

Les travaux d'installation, de modification et de maintenance sont exécutés selon le contrat ou l'offre. Sauf prix forfaitaire convenu, ils sont facturés au temps passé, majoré des frais de déplacement et du matériel. Les délais d'intervention ne sont contraignants que s'ils ont été convenus par écrit. Les défauts d'une prestation d'installation sont à annoncer par écrit dans les 7 jours dès la réception ou la découverte; Alvtech les corrige dans un délai raisonnable. La garantie pour ces travaux dure 6 mois à compter de la réception. Les travaux de maintenance ne concernent que le matériel et les logiciels livrés ou installés par Alvtech et n'incluent pas, sauf accord écrit, la réparation de dommages causés par des facteurs extérieurs, les consommables ni la sauvegarde des données du client.