



## CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations de service et produits fournis par Qualiphone Sàrl. Le terme de « client » désigne toute personne physique ou morale ayant conclu un contrat avec Qualiphone.

1. Seul le paiement de la taxe de mise en service et d'un acompte de CHF 199.- permet l'activation des prestations.
2. Les offres spéciales ou promotionnelles sont payables en une fois, à la commande, avant la date de mise en service.
3. Les frais occasionnés par tous les envois via SMS ou e-mail sont inclus.
4. Les communications établies à la demande du client ou transfert d'appels comptent pour un appel à chf 1.- (prise de rendez-vous ou annonce d'un retard).
5. En cas de dépassement du nombre de 200 appels par mois, valable sur les abonnements ordinaires (option A), les appels en sus seront facturés au client sur une base de chf 4.- l'appel.
6. Le client s'engage à payer les montants facturés au plus tard d'ici à la date d'échéance mentionnée sur la facture. Durant le délai de paiement, le client peut contester la facture par écrit, avec indication de ses motifs. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée sans réserve.
7. Le client est tenu de communiquer en tout temps à Qualiphone ses données actuelles, telles que son nom et son adresse, et de l'informer sans délai des modifications y relatives, soit online, soit par écrit, soit par fax.
8. Qualiphone attribue au client un numéro d'appel loué auprès de Swisscom, les clients ne peuvent pas choisir de numéro en particulier. Le numéro ne devient en aucun cas la propriété du client et ne peut donc être ni vendu, ni cédé ni hérité de quelques façons que ce soit à autrui. Qualiphone se réserve le droit de modifier les numéros d'appel des clients pour des raisons techniques ou d'exploitation, sans être tenue à un dédommagement.
9. Les modifications importantes à apporter aux instructions données initialement par le client doivent être faites par écrit (email, courrier ou fax) ou sur demande, lors d'un entretien avec la direction. Le traitement de ces modifications est facturé au tarif horaire de la société, chf 49.- de l'heure.
10. En cas de résiliation avant le terme du contrat et après la période d'essai le forfait de base de CHF 199.- par mois est considéré comme dû pour toute la durée restante. Aucun remboursement ne sera effectué pour les abonnements annuels (option B) qui ont été payée en une fois.
11. Qualiphone décline toute responsabilité concernant les dommages ou conséquences, notamment ceux résultant de la non-transmission d'un appel ou d'une éventuelle erreur de transmission de messages, en particulier lors d'éventuelles coupures internet, télécommunications (téléphone, fax, mobile) ou électricité, relatives aux différents réseaux.
12. Jours fériés : Nouvel-An (31 décembre, 1<sup>er</sup> et 2 janvier), Vendredi Saint et Lundi de Pâques, Jeudi de l'ascension, Lundi de Pentecôte, 1<sup>er</sup> août, Noël (24,25 et 26 décembre).
13. Lors de ces jours fériés, Qualiphone met en place un répondeur standard, qui ne précise aucun nom de société, informant l'appelant de la raison de la fermeture des bureaux et de la réouverture prévue par Qualiphone. Sur demande spéciale faite 48 heures à l'avance, le client peut nous faire part d'un message particulier et personnalisé à enregistrer. Cette prestation est facturée en sus.
14. Le présent contrat est soumis au droit suisse. Le for juridique est Neuchâtel.
15. Les prix s'entendent hors TVA 8%.

Janvier 2012



permanence téléphonique

qualiphone sàrl  
rue de st-nicolas 7  
CH-2000 neuchâtel

info@qualiphone.ch  
www.qualiphone.ch

tél : + 41 32 843 30 30  
fax : + 41 32 843 30 31