

1. Généralités

Les «Conditions générales de vente des prestations de Swisscom (Suisse) SA» («CGV») sont valables pour autant qu'il n'existe aucune réglementation divergente applicable à une prestation particulière ou un groupe de clients particulier.

2. Prestations de Swisscom

Généralités

Les brochures actualisées, les conditions d'offre ainsi que le site Web de Swisscom fournissent des renseignements sur l'étendue et les conditions d'utilisation spécifiques des diverses prestations (services et services supplémentaires) de Swisscom (Suisse) SA («Swisscom»).

Pour assurer ses prestations, Swisscom peut faire appel à des tiers.

Le client ne peut prétendre à une configuration particulière de l'infrastructure de Swisscom ou au maintien de prestations accessibles par ce biais. **Swisscom est habilitée à suspendre en tout temps et sans indemnisation la fourniture d'une prestation, moyennant une annonce préalable appropriée.**

Entretien

Swisscom assure l'entretien de son infrastructure. Elle répare dans un délai raisonnable les perturbations, qui sont dans son domaine d'influence, pendant les périodes de services. Des frais peuvent être facturés au client lorsque Swisscom est mise à contribution pour des perturbations dont les causes ne sont pas imputables à son infrastructure. Swisscom est autorisée à interrompre ou à limiter l'exploitation de cette infrastructure à des fins de dépannage, travaux de maintenance, implémentation de nouvelles technologies, etc.

Annuaire

Swisscom, ou des tiers mandatés par ses soins, inscrivent à la demande du client les renseignements le concernant dans un annuaire. Il n'y a pas d'obligation quant à la vérification de l'exactitude des données fournies par le client en vue de son inscription.

Publicité

Quiconque ne souhaite pas de messages publicitaires peut exiger un verrouillage de son adresse dans ses données en le signalant par un astérisque (*). L'adresse n'est alors transmise qu'à des tiers qui réalisent les annuaires. Ne sont pas considérées comme des tiers les autres sociétés du groupe Swisscom, ainsi que les prestataires dont le client utilise les services via le réseau. Même dans le cas du verrouillage de l'adresse, il n'est pas exclu que le client puisse recevoir de la part de tiers des appels téléphoniques ou des messages à caractère publicitaire. La responsabilité à ce sujet incombe à celui qui effectue l'appel ou à celui qui envoie le message.

Sets de blocage

Le client peut ordonner à la hotline le blocage des services payants commandés sur le réseau de Swisscom et imputés sur la facture Swisscom (en particulier les numéros 090x et numéros courts SMS/MMS). Le blocage peut comprendre tous les services payants ou seuls ceux destinés aux adultes.

3. Prestations du client

Paiement

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

Mots de passe, etc.

Le client est tenu de conserver en sécurité ses mots de passe, ses codes d'identification, ses données login, ses codes PIN et PUK, etc. et de les rendre inaccessibles à des tiers.

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 Swisscom. 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 (spams)
 - > 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 ainsi que les agressions par falsification (phishing)
 - > 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 Swisscom sur cette utilisation.

Responsabilité quant au contenu

Le client est responsable du contenu des informations (langue, données sous toutes les formes) qu'il fait transmettre ou exploiter par Swisscom ou qu'il rend éventuellement accessible à des tiers.

Responsabilité quant à l'utilisation des raccordements

Le client est responsable de toute utilisation de ses raccordements, y compris de celle effectuée par des tiers. En particulier, il est tenu de payer tous les montants facturés par suite de l'utilisation des prestations. Ceci s'applique également aux marchandises ou aux prestations qui ont été acquises ou commandées par l'intermédiaire de ses raccordements.

Si le client met à la disposition d'enfants mineurs les prestations assurées par Swisscom, il est responsable du respect de la législation sur la protection des mineurs. Dans le cadre des possibilités techniques, Swisscom met à disposition des éventualités de verrouillage.

4. Installations chez le client/terminaux

Généralités

Le client réalise, entretient et démonte (en fin de contrat) sans retard et à ses frais l'infrastructure nécessaire (appareils, matériel, logiciels, etc.). L'utilisation des prestations suppose, de la part du client, l'emploi d'appareils adaptés, partiellement prédéfinis par Swisscom. Le client est lui-même responsable de l'acquisition, de l'installation, du fonctionnement et de la conformité légale de son infrastructure. Swisscom ne garantit pas la protection de l'investissement du client.

Télémaintenance

Swisscom est en droit d'intervenir sur l'infrastructure servant à fournir les prestations par le biais du réseau de télécommunication, afin d'effectuer des travaux de configuration, maintenance, optimisation ou diversification de ses prestations. Pour ce faire, elle peut accéder à des données techniques ou des logiciels, les modifier, les actualiser ou les effacer. Dans le cadre de la télémaintenance, Swisscom peut accéder aux données client présentant un rapport

Conditions générales de vente des prestations de Swisscom

direct avec la configuration de l'appareil et la fourniture des prestations. Swisscom n'est pas responsable d'éventuels dommages occasionnés à l'infrastructure du client suite à la télémaintenance, tant qu'il n'a pas été démontré que ces dommages ont été causés par la télémaintenance de Swisscom.

Mesures de protection

Il incombe au client de protéger son infrastructure et ses données des accès non autorisés de la part de tiers. Il prend les mesures nécessaires – selon le niveau actuel de la technique – pour empêcher que son infrastructure ne soit utilisée pour la propagation de contenus illicites ou nuisibles de quelque façon que ce soit, (en particulier, la publicité illicite de masse (les spams), les informations mensongères (mails/SMS de hameçonnage) ou des pages Internet trompeuses (p. ex. pages de connexion falsifiées), les logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, vers, etc.). Si un appareil appartenant au client cause des dommages ou met en danger une prestation, un tiers ou les installations de Swisscom ou d'autrui, ou lorsque le client utilise des appareils non autorisés, Swisscom est en droit de cesser la fourniture de ses prestations sans préavis et sans aucun dédommagement, de déconnecter l'appareil du client du réseau de télécommunication et d'exiger des dommages et intérêts.

Appareils appartenant à Swisscom

Si Swisscom met un appareil à la disposition du client en prêt ou location, il reste la propriété de Swisscom pendant toute la durée du contrat. La constitution de droits de gage ou de droits de rétention au profit de tiers envers ce matériel est absolument exclue. En cas de saisie, de rétention ou de confiscation, le client est tenu d'en informer immédiatement Swisscom et de notifier à l'office des poursuites et des faillites compétent le fait que Swisscom est propriétaire du matériel. Au terme de son utilisation, le client est tenu de renvoyer l'appareil à Swisscom en parfait état de marche et dans les délais fixés par cette dernière. Si le client ne remplit pas cette obligation, Swisscom se réserve le droit de facturer l'appareil non renvoyé.

5. Prix

Généralités

Les prix et redevances actuellement en vigueur et publiés sur le site www.Swisscom.ch font foi. Swisscom peut annoncer des prix et redevances immédiatement avant l'utilisation d'une prestation particulière.

Début de l'obligation de paiement; blocage

En règle générale, l'obligation de paiement débute avec la mise en service des prestations. Même durant un éventuel blocage d'une prestation, les montants fixés par contrat seront facturés au client. Sous réserve d'autres directives concernant la réglementation sur les télécommunications, Swisscom perçoit une taxe pour le blocage et le déblocage.

6. Abus

Mesures contre les abus

Lorsque l'utilisation s'écarte considérablement d'une utilisation usuelle (voir la rubrique 3), ou lorsqu'il y a des signes d'un comportement contraire à la loi ou au contrat, Swisscom est en droit d'exiger du client une utilisation conforme à la loi et au contrat, de modifier, limiter ou interrompre la prestation sans préavis et sans dommages et intérêts, de résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement, et le cas échéant, de demander des dommages et intérêts, ainsi que la prise en compte des exigences émanant de tiers. Cela s'applique également si le client fournit des indications erronées ou incomplètes lors de la signature du contrat ou de la commande.

7. Etablissement des factures et conditions de paiement

Généralités

Swisscom établit les factures sur la base de ses enregistrements. Le montant de la facture doit être acquitté au plus tard à la date d'échéance figurant sur cette dernière. Si aucune date d'échéance n'est indiquée, celle-ci se calcule en comptant 30 jours à partir de la date d'établissement de la facture.

Le client peut émettre des réclamations sur les redevances d'utilisation dans les six mois suivant l'utilisation contestée. Au-delà de ce délai, ces redevances sont considérées comme acceptées. Si les réclamations ne concernent qu'un montant partiel de la facture, Swisscom peut alors exiger que la partie de la facture non concernée par la réclamation soit payée dans les délais. Avec la fin du contrat, tous les montants encore dus, (c.-à-d. également les redevances d'abonnement jusqu'à l'échéance d'un contrat encore en cours que ce soit dans le cadre d'une durée minimale du service ou d'une durée de renouvellement) deviennent exigibles. Chaque partie a le droit de présenter des créances incontestées pour compensation.

Retard de paiement

Si le client n'a pas payé sa facture à la date d'échéance ou s'il n'a pas fait opposition par écrit et de manière justifiée à cette facture, il est alors considéré comme étant en retard de paiement et Swisscom peut alors, autant que la loi le permet, interrompre la fourniture de toutes les prestations de services, prendre d'autres mesures pour éviter toute aggravation du préjudice et/ou résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement. Le client prend à sa charge la totalité des frais qui sont supportés par Swisscom du fait du retard de paiement. En particulier le client est redevable à Swisscom d'un intérêt de retard d'un montant de 5 % **ainsi que des frais de rappel d'un montant de CHF 20.– par rappel. En cas de recouvrement par un tiers, le client est en outre redevable des dépenses engagées pour les frais de recouvrement. Si le compte du client n'est pas approvisionné lors de la procédure de débit, Swisscom peut prélever une taxe de traitement d'au moins CHF 30.–.**

Dépôt de garantie

Lorsque Swisscom a des doutes concernant le respect des conditions de paiement conformément au contrat ou lorsque le recouvrement des prestations s'avère difficile, Swisscom peut exiger le paiement par avance ou le paiement d'une garantie. Si le client n'assure pas ces paiements, Swisscom peut alors prendre les mêmes mesures que celles appliquées pour les retards de paiement. Les garanties sous forme de réserve au comptant sont rémunérées sur la base du taux d'intérêt des comptes épargne. Swisscom peut compenser toutes les créances à l'encontre du client avec les garanties ainsi déposées.

Forte augmentation des redevances d'utilisation

Si les redevances d'utilisation du client augmentent fortement, Swisscom est en droit d'en informer le client, mais n'est pas obligé de le faire. En cas de doute concernant un abus ou concernant la volonté ou la capacité de paiement du client, Swisscom peut bloquer toutes les prestations ou exiger un dépôt de garantie.

Commande ou achat de marchandises ou de prestations

Il convient également d'appliquer la rubrique 7, – sous réserve d'autres dispositions légales – pour toute marchandise ou prestation reportée sur la facture de télécommunication, même lorsque Swisscom assure le recouvrement pour des tiers.

8. Numéros d'appel et autres éléments d'adressage

Il n'existe aucun droit quant à l'attribution ou au maintien d'un numéro d'appel particulier ou de tout autre élément d'adressage particulier (comme p. ex. une adresse IP). Swisscom les met à la disposition du client pour son usage. Ces identifiants ne deviennent pas la propriété du client et en conséquence ils ne peuvent être vendus, saisis, hérités ou transmis à un tiers de quelque manière que ce soit dans la mesure où Swisscom ne donne pas expressément son accord. Swisscom peut reprendre ces numéros sans dédommagement ou les modifier lorsque des raisons administratives, fonctionnelles ou techniques le justifient ou en cas de différends entre privés concernant un numéro d'appel. Sous réserve du portage vers un autre fournisseur, les éléments d'adressage reviennent à Swisscom à la fin de contrat concernant la prestation de service en cause, sans dédommagement, et peuvent être attribués à un autre client.

9. Protection des données

Généralités

Swisscom assure le traitement des données conformément à la législation en vigueur et en particulier à la loi sur la protection des télécommunications et des données. Swisscom recueille, enregistre et traite uniquement les données qui sont nécessaires à la réalisation de la prestation, au maintien et au développement de la relation avec le client, c'est-à-dire pour assurer une haute qualité dans la réalisation des prestations, pour la sécurité du fonctionnement et de l'infrastructure ainsi que pour l'établissement des factures.

Le client donne son consentement pour que Swisscom

- > puisse, en corrélation avec la conclusion et l'exécution du contrat, obtenir ou faire suivre les renseignements ou les données concernant son comportement de paiement
- > puisse communiquer ses données à des tiers à des fins de recouvrement
- > puisse exploiter ses données à des fins de marketing, c'est-à-dire pour une mise en conformité et un développement conforme aux besoins et afin d'établir des offres ciblées et pour que ses données puissent être exploitées aux mêmes fins au sein du Groupe Swisscom. Le client peut faire limiter ou interdire l'utilisation des données à des fins de marketing.

Réalisation de prestations conjointement avec des tiers

Si une prestation de Swisscom est assurée conjointement avec un tiers ou lorsque le client exploite une prestation de tiers par le réseau de Swisscom, Swisscom peut alors fournir à des tiers des données concernant le client, dans la mesure où cela est indispensable pour la réalisation de telles prestations.

10. Propriété intellectuelle

Pour la durée du contrat le client obtient un droit non transférable et non exclusif pour l'utilisation et l'exploitation des prestations et des produits. Le contenu et l'étendue de ce droit découlent des documents contractuels. Swisscom – ou les tiers autorisés – conserve tous les droits de propriété intellectuelle existants ou résultants de l'exécution du contrat relatifs à ses services et à ses produits. Si le client enfreint les droits en matière de propriété intellectuelle des tiers et si Swisscom est mise en cause, le client doit alors dégager Swisscom de toute responsabilité.

11. Limitations d'utilisation/Garantie

Interruptions

Swisscom s'efforce d'assurer une grande disponibilité quant à ses prestations. Swisscom ne peut cependant pas assurer la garantie d'un fonctionnement sans interruption et sans dérangement de son infrastructure et des ses prestations de services.

Réseaux et services de tiers

En ce qui concerne la transmission de la voix ou des données par des raccordements à réseaux de tiers ou avec une connexion à des réseaux tiers, il n'y a pas de garantie ou d'assurance quant à la disponibilité, à la qualité, au fonctionnement ou à l'assistance.

Risques encourus lors de l'utilisation des prestations; mesures prises par Swisscom. Swisscom prend toutes les précautions pour protéger son réseau des intrusions des tiers.

Elle ne peut cependant pas offrir l'assurance que

- > l'infrastructure du réseau est intégralement protégée par rapport aux accès non autorisés ou aux écoutes non autorisées
- > le spamming, les logiciels nuisibles, les spyware, les hacker ou les attaques par hameçonnage, etc. n'entraînent pas l'utilisation de la prestation, ne détériorent pas l'infrastructure du client (p. ex. les terminaux, les PC) ou ne lui causent pas des dommages d'une quelconque manière.

Swisscom est en droit de contrôler les appareils connectés au réseau de télécommunications sur le défaut de sécurité, de mettre en place des filtres et de prendre d'autres mesures afin de protéger l'infrastructure de Swisscom, celle du client et celle de tiers par rapport à des contenus ou des logiciels illicites ou nuisibles d'une quelconque manière, d'empêcher l'accès à des contenus illicites ou inadaptés à des enfants mineurs.

Contenus

Swisscom ne peut assumer aucune responsabilité en ce qui concerne

- > les contenus que le client se fait transmettre ou qu'il fait exploiter par Swisscom ou qu'il rend accessible à des tiers
- > es contenus que le client obtient au travers des réseaux de télécommunications.
- > l'exactitude, l'intégralité, l'actualisation, la légitimité ou l'utilité, l'accessibilité ainsi que la mise à disposition dans les délais des informations qui ont été générées par des tiers, qui sont consultables par des tiers ou qui ont été rendues accessibles grâce aux prestations de Swisscom.

Déménagement

En cas de déménagement du client, Swisscom ne peut pas garantir que les prestations seront proposées de la même façon dans le nouveau lieu de résidence

12. Responsabilité de Swisscom

Dispositions générales de responsabilité

En cas de violation du contrat, Swisscom est responsable des dommages prouvés à moins qu'elle ne démontre qu'elle n'a pas commis de faute. Swisscom ne répond pas des dommages causés par négligence légère. Néanmoins elle rembourse les dommages matériels et les dommages pécuniaires pour chaque événement dommageable jusqu'à une contre-valeur équivalente au montant des prestations de la dernière année de contrat, mais avec un maximum à concurrence de 50.000 CHF.

Conditions générales de vente des prestations de Swisscom

Dans tous les cas et autant que la loi le permet, la responsabilité de Swisscom est exclue en cas de dommages subséquents, du gain manqué, de perte de données, de dommages consécutifs à des téléchargements. La société n'est pas non plus responsable des dommages causés à la suite d'une utilisation illicite ou non contractuelle de ses prestations.

Cas de force majeure

Swisscom n'assume pas non plus de responsabilité lorsque la réalisation de ses prestations est temporairement interrompue, totalement ou partiellement restreinte ou impossible par suite de cas de force majeure. Sont en particulier également considérés comme cas de force majeure les pannes d'électricité et l'apparition de logiciels nuisibles (p. ex. invasion par des virus).

Acquisition de marchandises ou de prestations de tiers

Lorsque le client utilise ses raccordements pour l'acquisition de marchandises ou de prestations de tiers et dans la mesure où rien d'autre n'a été spécifié explicitement par contrat, Swisscom n'est pas partenaire au contrat. Swisscom n'assume aucune responsabilité ou aucune garantie pour des commandes de ce genre ou pour l'acquisition de prestations ou de marchandises, même dans les cas où Swisscom effectue l'encaissement des sommes dues à des tiers.

13. Durée et résiliation

Généralités

Lorsque le contrat est illimité. Une résiliation du contrat est possible lorsqu'il n'y a plus de durée minimale ou de renouvellement à respecter pour les services. Les résiliations doivent être effectuées par écrit, sauf si Swisscom décide d'accepter une autre forme de résiliation à titre exceptionnel.

Dans la mesure où rien d'autre n'a été prévu par contrat, chacune des parties peut résilier par écrit une prestation de service en respectant un préavis de résiliation de 2 mois à fin du mois.

Durée minimale du service et durée de renouvellement

Des durées minimales et durées de renouvellement d'utilisation de certaines prestations peuvent figurer dans d'autres documents contractuels. Des modifications du paquet de prestations sur demande du client sont impossibles durant cette période ou uniquement aux conditions financières définies par Swisscom.

Une résiliation sans frais est possible pour la fin d'un mois, moyennant un délai de résiliation de deux mois, la première fois au plus tôt pour la fin de la durée minimale du service ou de la durée de renouvellement.

Si le client résilie un service pendant la durée minimale ou la durée de renouvellement («prématurément») ou si Swisscom résilie prématurément pour des raisons figurant au chiffre 7, le client reste redevable des frais mensuels jusqu'à l'échéance desdites durées minimales ou de renouvellement, sous réserve d'autres dispositions. Sont réservées des réglementations divergentes. Si Swisscom dénonce prématurément le contrat mais pour aucune des raisons citées à la rubrique 7, le client n'est redevable d'aucun frais résiduel.

14. Aperçu des prestations

Swisscom peut mettre à la disposition du client un aperçu des prestations, sous une forme adaptée, et concernant certaines ou l'ensemble des prestations contractées auprès de Swisscom. Dans la mesure où le client n'exige pas la rectification d'indications incorrectes durant le délai et sous la forme figurant sur l'aperçu des prestations, cet aperçu des prestations devient une partie intégrante au contrat. Si, de son côté, Swisscom constate que l'aperçu des prestations contient des erreurs, la société peut mettre à la disposition du client une version corrigée.

15. Modifications

Modifications des tarifs et des prestations de services

Swisscom se réserve le droit d'adapter à tout moment ses tarifs, ses prestations de services, les conditions particulières et les conditions de l'offre. Les modifications sont portées à la connaissance du client par Swisscom d'une manière appropriée. Si Swisscom augmente ses tarifs de manière à occasionner une charge globale plus élevée pour le client ou si Swisscom modifie une prestation de service contractée par le client au préjudice important de ce dernier, le client dispose de la possibilité de résilier prématurément la prestation en question jusqu'au moment de la mise en place de la modification et sans conséquence financière pour lui. **Si le client n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications.**

Des ajustements tarifaires par suite de la modification des taux de prélèvements (p. ex. augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée) ainsi que les augmentations des tarifs des opérateurs tiers (en particulier dans le cas de services à valeur ajoutée) ne sont pas considérés comme des augmentations de tarifs et n'autorisent pas une résiliation. Si Swisscom baisse ses tarifs, la société est autorisée simultanément à ajuster les rabais consentis, le cas échéant, avant la baisse des tarifs.

Modification des CGV

Swisscom se réserve le droit d'adapter ses CGV à tout moment. Swisscom informe ses clients de manière adaptée et à l'avance des modifications des CGV. Si les modifications présentent des désavantages pour le client, il dispose de la possibilité de résilier prématurément son contrat passé avec Swisscom jusqu'au moment de la mise en place de la modification et sans conséquence financière pour lui. **Si le client n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications.**

16. Transfert

Le transfert du contrat, des droits ou des obligations issus du contrat nécessite l'accord écrit des deux parties. Swisscom a le droit d'accepter verbalement le remplacement d'une partie. Swisscom peut transférer le présent contrat ou les droits et obligations sans l'autorisation du client à la société Swisscom SA ou à une autre société, dans la mesure où Swisscom SA contrôle directement ou indirectement cette entreprise. En outre Swisscom a le droit de transférer ou de céder à des tiers sans l'autorisation du client des contrats ou des exigences qui en émanent aux fins de recouvrement.

17. For et droit applicable

Le contrat est soumis au droit suisse.

Le for est Berne. Les fors impératifs sont réservés (voir notamment art. 32 et 35 CPC concernant les consommateurs).

1. Généralités

Les «Conditions Particulières Internet» de Swisscom (Suisse) SA («Swisscom») s'appliquent dans le domaine d'Internet en complément des conditions générales de vente pour prestations («CGV»). En cas de contradictions, elles prévalent sur les CGV.

2. Prestations de Swisscom

2.1 Accès à Internet:

Le service Internet de Swisscom permet au client d'accéder à Internet. **Swisscom ne garantit pas de haut débit minimum. Les débits de transmission indiqués constituent les performances optimales et ils ne peuvent pas être garantis.** Des limitations peuvent résulter de la distance de ligne entre le raccordement téléphonique et le central local ou peuvent être générées également par la qualité des câbles en cuivre. Dans la mesure où d'autres prestations sont exploitées sur le même raccordement au réseau fixe, cela peut entraîner des restrictions de débit. **En outre, Swisscom n'assure aucune garantie concernant la distribution effective des informations transmises par l'accès Internet (p.ex. e-mails) au client, respectivement au destinataire.**

2.2 Pack de services

Le client bénéficie du pack de services „Classic” dans la mesure où il n'a pas fait d'autre choix parmi les Packs de services proposés. Les détails concernant les Packs de services peuvent être consultés sur le site www.swisscom.ch. Le client est responsable du matériel (hardware) et des logiciels (software) ainsi que de la configuration du PC. Swisscom n'assure aucune garantie concernant le bon fonctionnement des Packs de services avec tous les modems. Le client est tenu de faire, à chaque fois, des copies de sauvegarde des contenus enregistrés et stockés chez Swisscom.

2.3 Adresse IP statique

Le fonctionnement d'une adresse IP statique n'est pas assuré dans tous les cas par Swisscom.

2.4 Accès au Public Wireless LAN de Swisscom

Avec un accès Internet ayant un haut débit d'un minimum de 1000/100 kbit/s, le client peut utiliser à titre onéreux les Public Wireless Hot spots de Swisscom. Pour l'utilisation des Public Wireless LAN, il convient d'appliquer en plus les conditions d'utilisation Public Wireless LAN que le client accepte par son utilisation du service. La connexion (login) est effectuée sur la page Internet Public Wireless LAN Hotspots au moyen du Swisscom Login. L'arrêt explicite de l'utilisation payante du service est effectué par déconnexion (logout) dans la fenêtre active Public Wireless LAN prévue à cet effet. Ce service est imputé sur la facture des prestations Swisscom.

2.5 Installation à domicile

Swisscom propose au client de charger Swisscom (ou une autre entreprise mandatée par Swisscom) de l'installation à son domicile des infrastructures techniques nécessaires. Les prestations correspondent aux conditions actuelles de l'offre décrites sous www.swisscom.ch.

3. Prestations du client

3.1 Raccordement au réseau

La réalisation des prestations Internet (services et services supplémentaires) suppose généralement que le client dispose d'un raccordement au réseau souscrit chez Swisscom.

Le client est responsable de l'obtention de l'accord de l'abonné détenteur du branchement pour l'utilisation de son accès au réseau, s'ils ne sont pas identiques.

3.2 Installation

Swisscom informe le client lorsque l'installation doit absolument être effectuée par Swisscom pour des raisons techniques. Pour l'installation par Swisscom, il convient de se référer aux conditions séparées.

Pour la réalisation des prestations, les appareils du client doivent être alimentés en électricité. Le client en a la responsabilité.

3.3 Prestation avec facturation liée à l'utilisation

Pour certaines prestations, il y a des taxes liées à l'utilisation. Pour les facturations basées sur les durées d'accès, le client doit se déconnecter en fin d'utilisation d'Internet afin d'interrompre l'utilisation de l'accès payant à Internet.

3.4 Mesures de protection

Le client protège ses propres appareils ainsi que ceux éventuellement prêtés par Swisscom de tout accès de la part de tiers non autorisés.

Le cryptage des données améliore la confidentialité et la fiabilité des informations. Les protections envers l'extérieur (firewalls) peuvent empêcher que des tiers non autorisés ne pénétrant dans le réseau du client. Il incombe au client de prendre de telles mesures.

3.5 Publicité de masse

Consentement en cas de publicité de masse (art. 3 let. o LCD): le client ne peut envoyer de la publicité de masse qu'aux destinataires ayant au préalable donné expressément leur accord. Sur demande, le client doit pouvoir en apporter la preuve.

4. Protection des données

4.1 Risque de l'utilisateur

Swisscom s'efforce de prendre des mesures de protection concernant l'infrastructure et les prestations. **Lors de l'utilisation d'Internet, les risques suivants concernant la protection des données existent:**

> Les e-mails envoyés non cryptés et les transferts non cryptés de données peuvent être lus, modifiés, détournés ou retardés par des tiers non autorisés.

> Les noms des expéditeurs peuvent être falsifiés.

> Les contributions dans les Newsgroups, forums ou chats peuvent être falsifiées, contrefaites ou exploitées par des tiers.

> Des tiers peuvent éventuellement surveiller le trafic Internet au sein du World Wide Web (WWW) et entrer en possession de noms d'utilisateurs ou de mots de passe.

4.2 Spam et phishing

Les e-mails qui sont identifiés par Swisscom comme étant des spams ou des e-mails de hameçonnage et qui sont déclarés comme tels, sont déposés dans le classeur Spam de la boîte aux lettres électronique. Le contenu de ce classeur est effacé par Swisscom une fois par semaine.

Swisscom dispose du droit de transférer ultérieurement dans la boîte aux lettres du client qui se trouve sur le serveur de Swisscom vers le classeur Spam, les e-mails domageables (par exemple les e-mails de hameçonnage, les virus, les vers) qui n'auraient pas été identifiés par les filtres

5. Appareils (Routeur/Modem)

5.1 Garantie

Les prestations de la garantie accordée par Swisscom au moment de l'achat d'un appareil sont conformes au bon de garantie ou au bon de livraison ou au ticket de caisse qui est joint à l'appareil.

5.2 Terminaux en prêt

En ce qui concerne les terminaux en prêt, Swisscom se réserve le droit de fournir des appareils à l'état neuf (et non pas des appareils neufs d'usine).

5.3 Télémaintenance

Accès du client à l'appareil

Swisscom peut faire en sorte que le client n'accède à l'appareil associé à son accès Internet qu'en ligne, par le biais de l'accès mis à disposition par Swisscom.

Données

Swisscom est autorisée à transmettre les données techniques disponibles dans l'appareil dans sa base de données et à prendre les mesures adaptées pour augmenter la sécurité. Les appareils informatiques du client connectés à l'appareil (PC, notebook) sont exclus de la maintenance à distance et Swisscom n'a pas d'accès aux données contenues dans ces appareils.

Clé WLAN

Afin d'assurer un degré de sécurité du Wireless LAN aussi élevé que possible, Swisscom gère la clé WLAN sur un serveur central. En cas de réinitialisation (reset) du routeur/modem, l'ancien logiciel du routeur est remplacé, le cas échéant, par une nouvelle version plus performante. Il peut arriver, à cette occasion, qu'une nouvelle clé WPA enregistrée sur un serveur central et issue d'un algorithme aléatoire vienne remplacer la clé WLAN enregistrée localement ou qu'elle assure la protection d'un réseau qui était jusqu'à présent ouvert et non protégé. Cela permet d'augmenter le niveau de sécurité.

6. Durée et résiliation

La durée minimale pour le service Internet est de 12 mois, dans la mesure où une durée minimale plus longue n'est pas définie par contrat. Les parties peuvent également convenir de durées minimales et de durées de renouvellement pour d'autres prestations. La résiliation par le client (ou le détenteur de l'accès Internet habilité s'ils diffèrent) d'un raccordement constituant une des conditions de la fourniture du service Internet entraîne automatiquement la résiliation dudit service.

La résiliation du service Internet a pour conséquence la résiliation des services supplémentaires Internet ainsi que les prestations de télévision éventuellement souscrites auprès de Swisscom.

Si une durée minimale ou une durée de renouvellement n'est pas échue pour un service précité ou un service supplémentaire, il en résulte les suites décrites dans les CVG (en particulier aux rubriques 7 et 13).

Sous réserve de modifications des prix prévues, l'accès au réseau et les prestations de téléphonie fixe ne sont pas concernés par la résiliation du service Internet.

1. Introduction

Les «Conditions spéciales pour prestations de service» de Swisscom (Suisse) SA s'appliquent en complément des Conditions générales de vente (CGV) pour prestations de service. En cas de contradictions, elles prévalent sur les CGV. Le présent document définit et décrit sous la forme de modules de service les normes de qualité qui peuvent être proposées dans le cadre d'un service Swisscom (ci-après «service»). Il fixe aussi les principales méthodes de mesure et évaluations des valeurs cibles. Les conditions et descriptions de l'offre d'un service indiquent quels sont les modules de service qui s'appliquent et quelles en sont les modalités. Les conditions et descriptions de l'offre sont ci-après dénommées conjointement «conditions de service».

2. Notions

2.1 Service Level Target

Les Service Level Targets sont les valeurs cibles établies dans un module de service. Leur obtention est vérifiée. Il s'agit de déterminer, pour chaque service, s'il y a lieu de payer un dédommagement pour non-obtention de ces valeurs. Tous les modules de service ne sont pas accompagnés d'un Service Level Target.

2.2 Managed Object (objet de référence)

La qualité des prestations promise dans le cadre du SLA et les Service Level Targets s'appliquent chaque fois à un objet de référence bien précis («Managed Object»).

2.3 Dérangements

On entend par dérangement toute dégradation sérieuse des prestations incluses dans un service. Un dérangement peut survenir à la suite d'une interruption de service, d'une erreur, d'une fausse manœuvre de l'utilisateur, etc. Si un Managed Object présente un dérangement et altère la qualité promise des Managed Objects y relatifs, seule la défaillance du premier est déterminante pour l'obtention des Service Level Targets et le dédommagement correspondant.

2.4 Ticket de dérangement

On entend par ticket de dérangement une demande électronique de dépannage présentée au Service Desk et transmissible à diverses unités d'assistance.

3. Mesure de la durée des processus

3.1 Mesure de la durée des processus relatifs au SLA

Plusieurs Service Level Targets définis dans le module de service se fondent sur la mesure de la durée des processus (délai de traitement). Le temps pris en compte est celui qui s'écoule entre l'ouverture et la fermeture d'un ticket de dérangement. Le ticket de dérangement est traité en plusieurs étapes. S'il est transmis d'une unité d'assistance à une autre, la date du transfert est saisie électroniquement au moyen d'un timbre horaire. Les timbres horaires permettent de déterminer la durée non seulement d'une étape, mais aussi du dépannage dans son intégralité. Ils servent de base pour évaluer l'obtention des Service Level Targets. Le premier timbre horaire apparaît à l'ouverture d'un ticket de dérangement à la suite d'un dérangement annoncé par un système de surveillance Swisscom ou signalé par le client via le Service Desk. Pour des raisons inhérentes au système, lorsque les composants de surveillance active émettent un avis de dérangement, il existe un certain délai entre l'apparition de la perturbation et l'enregistrement du ticket de dérangement. Il se peut donc que les dérangements de moins de 15 minutes ne soient pas enregistrés automatiquement par les systèmes de surveillance Swisscom. Le dernier timbre horaire apparaît quand le service du Managed Object concerné est à nouveau disponible.

3.2 Heures suspendues

On entend par heures suspendues les intervalles de temps non pris en compte dans l'évaluation de la durée des processus relatifs au SLA (voir chapitre 3.1). Sont considérés comme des heures suspendues :

- Les intervalles en dehors des heures d'assistance définies. Pour les interventions sur site, les heures d'assistance s'entendent en heure locale à l'emplacement du Managed Object.
- Les interruptions pour travaux de maintenance pendant les périodes de maintenance définies par Swisscom.
- Les retards dans les travaux de maintenance ou de réparation pour lesquels le client est responsable, p. ex. s'il n'est pas atteignable ou si l'accès à son site est bloqué au personnel du service de maintenance et de réparation, lorsque l'accès est indispensable pour effectuer les travaux nécessaires sur les éléments de service installés sur site.
- La durée d'indisponibilité d'un Managed Object imputable à des équipements ou des influences extérieures sur le site du client (câblages domestiques ou propres au client, alimentation électrique, météo, bâtiment, coupures, etc.).
- Les périodes de performances réduites si les mesures de Swisscom prouvent que les valeurs spécifiées dans le contrat ont été obtenues.
- Les cas de force majeure (voir CGV Swisscom).

4. Modules de service

Ce chapitre décrit les modules de service possibles pour un service Swisscom.

4.1 Service Desk

Le Service Desk de Swisscom est l'interface clients (Single Point of Contact) pour les commandes, avis de dérangement et demandes clients. Le Service Desk est joignable en permanence (24h/24, 365 jours par an). Les demandes peuvent être rédigées en quatre langues (DE, FR, IT, EN).

4.2 Heures d'assistance

Les heures d'assistance relatives au service fourni sont définies dans les conditions dudit service. Pendant les heures d'assistance définies, le personnel qualifié procède au dépannage par téléphone ou sur site. Les périodes en dehors des heures d'assistance sont considérées comme des «heures suspendues» (voir chapitre 3.2).

4.3 Time to Restore

Le Time to Restore désigne le temps nécessaire au rétablissement intégral du service d'un Managed Object pour chaque ticket de dérangement. La valeur concrète Time to Restore est définie comme Service Level Target dans les conditions du service concerné. L'évaluation de la durée des processus relatifs au SLA pour le Time to Restore s'achève avec le dernier timbre horaire de l'avis de dérangement.

4.4 Gestion des événements (dépannage)

4.4.1 Généralités

Le module de service Gestion des événements détermine la procédure d'intervention en cas de dépannage. La concrétisation du module de service Gestion des événements s'effectue selon les conditions du service concerné.

4.4.2 Dépannage réactif

En cas de dépannage réactif, l'analyse du dérangement et l'introduction des mesures sont effectuées par Swisscom après annonce du dérangement par le client via le Service Desk. Sauf indication contraire dans les conditions du service concerné, le dépannage se déroule de façon réactive.

4.4.3 Dépannage réactif

Si la qualité du service est surveillée par Swisscom (monitoring) et qu'elle se révèle inférieure à la qualité convenue, Swisscom envoie une alerte au client par SMS, e-mail ou téléphone.

4.4.4 Dépannage proactif

Si la qualité des prestations est surveillée par Swisscom (monitoring), un dépannage proactif peut se dérouler comme suit. Si Swisscom constate que la qualité des prestations convenue n'est pas respectée, des mesures immédiates de dépannage sont introduites, même si le client n'a envoyé aucun avis de dérangement.

4.5 Service Reporting

Le Service Reporting désigne la présentation de rapports réguliers au client pour prouver la qualité des prestations de manière fiable, exacte et en temps utile. Les Service Reports sont mis à disposition du client via des canaux appropriés. La périodicité des Service Reports est indiquée dans les conditions de service.

4.6 Dédommagement

4.6.1 Généralités

Les conditions de service déterminent s'il y a lieu de payer un dédommagement lorsque la valeur cible d'un ou de plusieurs Service Level Targets n'a pas été obtenue. Le cas échéant, elles permettent de calculer le montant du dédommagement.

4.6.2 Conditions

Il y a lieu de procéder au dédommagement lorsque les conditions suivantes sont réunies:

- Les conditions de service prévoient un dédommagement lorsque la valeur cible d'un ou de plusieurs Service Level Targets n'a pas été obtenue.
- La procédure convenue pour le dépannage a été respectée.
- Le client n'a pas modifié le service et n'est à l'origine d'aucune activité ayant entraîné l'indisponibilité.
- Le service est placé entièrement sous la responsabilité de Swisscom.

4.6.3 Paiement du dédommagement

Si les conditions énoncées au chapitre 4.6.2 sont réunies, le paiement du dédommagement s'effectue comme suit:

- Le dédommagement est établi et indiqué par mois civil.
- C'est la date de la fermeture du ticket de dérangement concerné qui détermine le mois d'attribution.
- Le dédommagement est attribué sous forme de crédit sur la facture du mois suivant la fin de la période de reporting. Toute autre forme de dédommagement ou d'indemnisation est exclue.