



swisscom

Description de la prestation Webhosting / HomepageTool

1 Domaine d'application

La «description de la prestation Webhosting / HomepageTool» («description de la prestation») de la Swisscom (Suisse) SA («Swisscom») s'applique dans le domaine du Webhosting en complément des Conditions générales pour les prestations de service de Swisscom («CG»). En cas de contradiction, cette description de la prestation prévaut sur les CG.

Cette description de la prestation concerne les prestations de service Webhosting et HomepageTool («prestations de service») de Swisscom.

Les documents suivants font également partie de cette description de la prestation:

- **Webhosting Résumé des prix/fiche technique**
- **Webhosting règles de comportement**
- **Webhosting Spam Policy**
- **Code de conduite Hébergement de la simsa – swiss internet industry association (ci-après CCH)**

Pour les clients qui font enregistrer et/ou gérer un nom de domaine par Swisscom, **la description de la prestation pour l'enregistrement et la gestion de noms de domaines par Swisscom** s'applique en plus.

Ces documents sont publiés sur http://www.swisscom.ch/sme/it_hosting/webhosting/index.htm et sont acceptés par les clients qui s'enregistrent pour l'une des prestations de service ou par la poursuite de l'utilisation d'une prestation de service dans la version actuelle respective.

Si Swisscom met à disposition des logiciels de tiers pour le téléchargement ou pour l'utilisation, le client doit accepter les dispositions du contrat de licence du détenteur correspondant des droits de ce logiciel.

Les prestations de service Webhosting et HomepageTool peuvent uniquement



swisscom

être utilisées par des clients qui ont leur domicile ou leur siège en Suisse.

L'utilisation de la prestation de service est limitée à l'activité de l'entreprise du client et, pour les personnes physiques, à l'utilisation par le client respectif. Le client n'a pas le droit de mettre une prestation qu'il reçoit à la disposition de tiers (de manière gratuite ou payante).

2 Prestations de Swisscom

2.1 Webhosting

A des coûts mensuels fixes, la prestation Webhosting offre l'hébergement d'un site Web du client sur le serveur Web de Swisscom aux conditions du pack de Webhosting commandé. Les différents packs de Webhosting ainsi que les frais correspondants et la durée minimale de contrat peuvent être consultés sur la résumé des prix actuelle respective sur http://www.swisscom.ch/sme/it_hosting/webhosting/uebersicht/index.htm.

La construction d'un seul site Internet respectif est autorisée par pack de Webhosting.

2.2 HomepageTool

A des coûts mensuels fixes, la prestation de service HomepageTool permet au client de créer, concevoir et actualiser son site Web aux conditions du pack Homepage Tool commandé. Les différents packs de HomepageTool ainsi que les frais correspondants et la durée minimale de contrat peuvent être consultés sur la résumé des prix actuelle respective sur http://www.swisscom.ch/sme/it_hosting/homepage_tool/index.htm

L'abonnement à la prestation de service HomepageTool ne peut se faire que conjointement avec la prestation de service Webhosting.

2.3 Upgrade / Downgrade

Un upgrade des prestations de service à un pack de valeur supérieure est possible à tout moment, un downgrade des prestations de service à des packs inférieurs n'est respectivement possible qu'au terme de la durée du contrat.



swisscom

2.4 Adaptations techniques

Swisscom s'efforce de maintenir son infrastructure au niveau actuel habituel du secteur. De nouvelles évolutions techniques, de nouvelles exigences de sécurité dans l'offre de prestations de partenaires contractuels de Swisscom ou du logiciel utilisé par Swisscom peuvent entraîner une extension ou une restriction de l'offre de prestations. Aucun droit de résiliation n'en résulte pour le client dans la mesure où les modifications précitées n'ont aucune incidence sur les coûts.

2.5 Support technique

2.5.1 Enregistrement des dérangements

Pour l'aide technique en cas de dérangement, le client dispose 24 h/24 et 7 jours sur 7 du Swisscom Helpdesk qui est joignable en allemand, anglais, français et italien au numéro de téléphone gratuit 0800 888 500 et également à support@hostcenter.ch

2.5.2 Fenêtre de maintenance

Dans la mesure du possible, Swisscom informe le client à temps des interruptions de l'exploitation qui sont nécessaires afin de supprimer des dérangements, d'effectuer des travaux de maintenance périodiques et d'introduire de nouvelles technologies, etc. Swisscom s'efforce de réduire au maximum la durée des interruptions et de les placer pendant la période de trafic le moins dense.

2.5.3 Restauration de données

Les prestations de service de Swisscom ne comprennent aucune restauration de données en cas de pertes de données. Le client est seul responsable de la sauvegarde de ses banques de données, de ses fichiers et de

ses e-mails. Swisscom recommande au client de veiller à une sauvegarde séparée des données, aussi bien des banques de données, que des fichiers et des e-mails.

Dans la mesure où des données sont encore présentes, le client a la possibilité en cas de perte de données de demander la restauration des données auprès de Swisscom contre la facturation du travail effectué.



swisscom

Les données de Homepage Tool ne peuvent pas être restaurées.

3 Prestations des clients

3.1 Obligations de collaborer

Infrastructure

Le client crée et entretient à temps et à ses frais l'infrastructure nécessaire, à savoir une connexion Internet ainsi que les logiciels et l'équipement informatique nécessaires. En outre, le client s'engage à maintenir le logiciel qu'il utilise à un niveau technique actuel, à en faire la maintenance régulière, à effectuer régulièrement des mises à jour et à suivre les éventuelles instructions de Swisscom concernant la maintenance, l'actualisation ou la suppression de logiciels.

Mots de passe

Le client s'engage à choisir des mots de passe de manière appropriée, à les conserver soigneusement et à les protéger de l'accès de tiers. L'utilisation des mots de passe incombe au client. Si le client constate une utilisation abusive de son Account, il doit immédiatement en informer Swisscom.

Dérangements

Le client doit déposer ses notifications de dérangement directement auprès du Helpdesk de Swisscom au numéro de téléphone 0800 888 500.

Responsabilité des contenus et de l'Account

Le client est responsable des données de tous formats qu'il publie sur les sites Internet hébergés par Swisscom. Les contenus illégaux, choquants ou illicites ainsi que les contenus qui menacent ou importunent personnellement des tiers sont interdits. Sont notamment considérés illicites les contenus qui enfreignent les droits de tiers, notamment les droits immatériels au sens large (par exemple les droits d'auteurs ou les droits des marques) et les droits de la personnalité, ou qui portent atteinte à la loi (notamment dans les domaines de la pornographie, de la représentation de la violence, du racisme et de la diffamation).



swisscom

Le client prend connaissance du fait que Swisscom vérifie les contenus hébergés en cas de signalement d'un contenu potentiellement illicite (ci-après "notification"), si un tribunal ou une autorité l'ordonne à Swisscom ou en cas de risque de responsabilité sur le plan juridique ou pénal. Swisscom n'est pas tenu de contrôler les contenus, mais peut procéder à des contrôles par sondage même en l'absence de notification. Après réception d'une notification, le contrôle intervient conformément à la procédure de notification et de retrait de contenu illicite définie dans le CCH. Les dispositions détaillées sont publiées dans les [règles de comportement régissant l'hébergement Internet](#) et dans [le CCH](#).

Le client veille à empêcher l'usage abusif de son compte d'hébergement Internet par des tiers non autorisés dans le but de commettre des attaques et des agissements illicites (spam, phishing, attaques DDOS, maliciels, etc.).

3.2 Obligation d'impressum pour les échanges commerciaux électroniques

Le client qui présente des offres (marchandises, œuvres, prestations de service) sur son site Web qui sont accessibles au public est tenu de faire figurer les informations suivantes sur son site Web:

- prénom et nom du client, pour les sociétés, désignation de l'entreprise;
- adresse du domicile ou du siège de l'entreprise;

- numéros de téléphone et de fax, adresse(s) e-mail et autres adresses de contact existantes qui permettent une communication directe et efficace.

L'indication d'une adresse de case postale ou la possibilité de communiquer par e-mail exclusivement via un formulaire de contact ne sont pas suffisantes.

3.3 Identité manquante propriétaire du domaine – client du Webhosting

Si un client reçoit la prestation de service Webhosting sur la base d'un nom de domaine qui appartient à un tiers, il garantit par rapport à l'obtention de la prestation de service Webhosting et à l'acceptation simultanée de la présente description de la prestation qu'il a été autorisé par le propriétaire du nom de



swisscom

domaine à recevoir la prestation de service Webhosting à son propre nom pour le nom de domaine correspondant.

Si une personne prouve que le nom de domaine n'appartient pas au client de la prestation de service Webhosting mais à lui-même, Swisscom résilie le contrat de Webhosting existant à la demande du propriétaire du nom de domaine (voir chiffre 7.3) et libère à nouveau le nom de domaine pour le propriétaire qui peut à son tour recevoir la prestation de service Webhosting pour ce nom de domaine auprès de Swisscom.

Il n'est pas possible de transférer le contrat de Webhosting existant ou les contenus du client initial du Webhosting au propriétaire du nom de domaine. Le contrat avec le client précédent de la prestation de service Webhosting est résilié. La sauvegarde des contenus incombe au client précédent. Le propriétaire du nom de domaine n'a pour sa part aucun droit sur les contenus/données de l'Account de Webhosting initial. Il n'est pas possible que Swisscom effectue la sauvegarde des données, ni de faire migrer les contenus et la conception du site Web initial sur l'Account de Webhosting nouvellement créé par le propriétaire du nom de domaine même si l'on dispose du consentement du client initial du Webhosting.

3.4 Aucune prétention de la part d'ayants-droits économiques envers Swisscom

Le client de la prestation de service Webhosting peut respectivement uniquement être une personne physique ou morale; plusieurs personnes ensemble ne constituant pas une personne morale ne peuvent pas être conjointement un client. Si un client reçoit une prestation de service Webhosting à son propre nom, la relation contractuelle existe alors seulement entre cette personne et Swisscom même si cette personne exploite le site Web au nom d'une communauté de personnes ou d'une personne morale. La communauté de personnes ou les ayants-droit économiques n'ont aucun droit relatif à la communication des données d'accès à l'Account de Webhosting.

Pour éviter des conflits que Swisscom ne peut pas résoudre de son côté, il est en particulier recommandé aux associations d'acquérir le nom de domaine ainsi que la prestation de service Webhosting au nom de l'association et non pas au nom du membre de l'association responsable de l'exploitation du site Web.



swisscom

4 Facturation / retard de paiement

4.1 Facturation

Le client paie les frais engendrés pour les prestations de service reçues. L'obligation de paiement commence avec l'activation de la prestation de service respective par Swisscom. Un retard causé par le client ne le dispense pas de l'obligation de paiement. Swisscom effectue la facturation au client, respectivement à terme échu. Pour les mois entamés, on facture la part au pro rata des frais mensuels pour chaque jour.

4.2 Retard de paiement

Si le client n'a pas payé la facture au jour de l'échéance ou durant le délai de paiement indiqué, Swisscom peut interrompre la fourniture de la prestation après un rappel resté sans suite, c'est-à-dire bloquer temporairement l'Account Webhosting du client, prendre d'autres mesures pour empêcher des dommages et/ou suspendre le contrat sans délai et sans indemnité. Dans ce cas, l'ensemble des noms de domaines sont débloqués pour la suppression, dans la mesure où ils sont enregistrés et facturés via Swisscom. Dans le cas d'un blocage temporaire de l'Account de Webhosting du client, Swisscom exige une taxe de CHF 10.- pour la réactivation de l'Account. Durant le blocage temporaire, les frais mensuels continuent à être dus.

5 Garantie / responsabilité

En complément des clauses de garantie et de responsabilité dans les CG pour les prestations de service de Swisscom (chiffres 11 à 12), les dispositions suivantes s'appliquent. En cas de contradiction, celles-ci prévalent sur celles des CG:

La responsabilité de Swisscom et des tiers mandatés par Swisscom pour des dommages causés par l'utilisation de prestations de service consécutive à une faute légère est exclue. Swisscom n'est en outre pas responsable des dommages consécutifs, des pertes de production, des pertes de gain ainsi que des pertes de données. Des clauses de responsabilité légales obligatoires demeurent réservées.

Swisscom ne peut garantir que le site Web du client soit disponible sans



swisscom

interruption sur Internet ni que les données demandées par le client soient correctement transmises par Internet et ce, sans décalage temporel.

Swisscom ne peut être tenue responsable des erreurs ni des défauts du logiciel utilisé par le client et ne peut garantir que les prestations de service fonctionnent sans problème sur tous les terminaux du client.

En cas de modifications des informations du serveur de noms (DNS) par le client, Swisscom ne peut être tenue responsable des retards provoqués par le client (par exemple réponse en retard à des mails de confirmation etc.).

Swisscom n'est aucunement responsable de l'utilisation abusive de son infrastructure par des tiers (par exemple virus informatiques, attaques de hackers et similaire).

Swisscom ne prend aucun frais en charge pour les prestations du client ou de tiers mandatés par le client en vue de localiser et/ou de supprimer d'éventuels dérangements d'une prestation de service. Les frais pour des prestations de Swisscom liées à la localisation et/ou à la suppression d'éventuels dérangements d'une prestation de service incombent également au client si le client a demandé la vérification et que la cause du dérangement est à imputer au comportement du client ou à l'équipement qu'il utilise.

6 Mesures en cas d'abus

En cas d'indice concret ou de doute fondé en matière de comportement illégal, en cas de violation des règles de comportement ou de tout autre usage abusif des sites Internet, Swisscom se réserve le droit de prendre les mesures et les sanctions qui s'imposent. De telles mesures sont également prises lorsque les conditions de la procédure de notification et de retrait de contenu illicite (CCH, ch. 6 et 7) sont remplies. Si la sommation de Swisscom de rétablir l'état légal ou de se comporter conformément à la loi n'est pas observée par le client dans le délai fixé par Swisscom, Swisscom se réserve le droit de supprimer sans avertissement préalable les prestations et de bloquer l'accès au site Internet du client, de résilier le contrat sans préavis ni indemnités, de prendre d'autres mesures et/ou de réclamer des dommages et intérêts. Swisscom peut réclamer le versement d'une garantie de sécurité au client pour se prémunir contre ce risque. Si aucune garantie de sécurité



swisscom

n'est versée, Swisscom peut suspendre ses prestations. En cas de danger imminent, Swisscom peut prendre les mesures qui s'imposent sans préavis.

En cas de comportement illicite du client, Swisscom est autorisé par les tiers surveillés par le client à dénoncer les actes et l'identité du client aux autorités juridiques et/ou au Service national de coordination de la lutte contre la criminalité sur Internet (SCOIC).

7 Résiliation

7.1 Résiliation ordinaire des prestations de service

Les prestations de service Webhosting et Homepage Tool peuvent être résiliées par chaque partie par écrit en respectant un délai de 30 jours à la fin de chaque mois, au plus tôt au terme de la durée minimale de contrat de 12 mois.

Dans le cas d'un nom de domaine enregistré par Swisscom pour le client, celui-ci doit explicitement indiquer lors de la résiliation des prestations de service Webhosting et/ou Homepage Tool si Swisscom doit continuer à enregistrer le nom de domaine correspondant aux frais du client ou si elle doit le résilier à la plus proche date de résiliation possible. Sans indications du client, Swisscom est autorisée à résilier le nom de domaine correspondant à la plus proche date de résiliation possible conformément aux conditions contractuelles de l'exploitante correspondante du registre. Il incombe exclusivement au client de trouver pour ses noms de domaine une (nouvelle) exploitante de registre ou de conclure un contrat correspondant directement avec l'exploitante du registre et d'effectuer le transfert du domaine suffisamment tôt (c'est-à-dire avant l'échéance de la durée d'enregistrement).

Dans le cas où Swisscom continue à enregistrer un domaine à la demande du client, ce contrat est encore valable dans l'étendue de la prestation de service Domain Parking (chiffre 2.3.2) et le client s'engage à payer les taxes engendrées pour ce pack jusqu'à la résiliation du contrat correspondant et la suppression du domaine enregistré.



swisscom

7.2 Résiliation à la demande du propriétaire du nom de domaine

Si le propriétaire du nom de domaine qui n'est pas identique au client de la prestation de service Webhosting fait valoir ses droits à son nom de domaine (chiffre 3.3), Swisscom est à tout moment en droit de suspendre la prestation de service Webhosting vis-à-vis du client dans un délai de 15 jours.

Swisscom, juillet 2013