



**swisscom**

## 1 Champ d'application

La présente description a pour objet les différentes prestations d'installation à domicile de Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom»).

## 2 Prestations de Swisscom

### 2.1 Installation à domicile

L'installation à domicile comprend l'installation réalisée chez le client par Swisscom ou par un installateur mandaté par Swisscom (ci-après «Installateur»).

#### 2.1.1 Produits installés à domicile

Les produits installés à domicile ci-après sont proposés et comportent les modules cités plus loin. Vous pouvez consulter la description détaillée au point 2.2:

- Installation à domicile d'Internet
  - Etablir le raccordement de base au réseau de Swisscom (si pas encore disponible)
    - Configuration PC pour Internet (1 PC/ordinateur portable)
- Installation à domicile d'Internet avec Swisscom TV
  - Etablir le raccordement de base au réseau de Swisscom (si pas encore disponible)
    - Configuration PC pour Internet (1 PC/ordinateur portable)
  - Mise en service de Swisscom TV (1 décodeur) y compris 15 min. d'instructions TV
- Installation à domicile de Swisscom TV
  - Etablir le raccordement de base au réseau de Swisscom (si pas encore disponible)
  - Mise en service de Swisscom TV (1 décodeur) y compris 15 min. d'instructions TV
- Installation à domicile optimisation DSL
  - Etablir le raccordement de base au réseau de Swisscom (si pas encore disponible)
  - Optimisation DSL

Les modules suivants peuvent également être commandés:

- Mise en service de Swisscom TV (2 à 3 boxes)
- Mise en service de téléphone(s) IP (1 à 5 appareils)
- Mise en service du téléviseur (1 appareil)
- Changement d'affectation ISDN (1x)
- Câblage Ethernet Easy (1 à 2x)
- Câblage Ethernet Complex (1 à 3x)
- Nouvelle installation prise téléphonique «Easy» (1-4x)
- Nouvelle installation prise téléphonique «Plus» (1-2x)
- Travaux supplémentaires (jusqu'à 2 heures)
- Rallonge de câble 5 m y compris conduit de câble (1-8x)

#### 2.1.2 Installation à domicile du matériel

Sont utilisés pour l'installation à domicile les mêmes produits Swisscom qui sont proposés dans le Swisscom Shop ou le Swisscom Online-Shop. Ils ne sont pas compris dans la prestation de l'installation à domicile.

- Routeur avec câble(s)
- Swisscom TV Box avec câble(s)

## Installation à domicile - Prestations de services

### Description des prestations

- Kits de raccordement avec câble(s)
- Téléviseur avec câble(s)
- Câble(s), filtre, répartiteur, etc. Swisscom
- Swisscom cable, filter, splitter, etc.

Pour les raccordements de base, pour les câblages de prise de téléphone et Ethernet, le matériel est compris dans la prestation de l'installation à domicile, pour laquelle Swisscom définit les instructions liées au matériel.

En règle générale, l'installateur apporte le matériel. Dans des cas particuliers, avant l'installation, le distributeur fait livrer les appareils au domicile du client qui doit les fournir pour l'installation.

Le retour du matériel ancien ou défectueux s'effectue dans la mesure du possible.

#### 2.1.3 Date de l'installation à domicile

La date de l'installation à domicile est déterminée en fonction des possibilités au cours de la commande. Sinon, Swisscom rappelle le client pour fixer la date qui est ensuite confirmée par écrit. Dans des cas exceptionnels, la date est fixée directement par l'installateur.

Le client est tenu d'être présent lors de l'installation. Si le client n'est pas sur place à la date convenue, les coûts occasionnés seront facturés.

### 2.2 Modules de base

On distingue en principe entre les modules de base et les modules de mise en service.

Les modules de base portent sur le raccordement entre le routeur et le réseau IP Swisscom.

#### 2.2.1 Installation à domicile de base

L'installation à domicile de base est appliquée pour chaque installation et comprend les prestations suivantes:

- Trajet aller-retour de l'installateur chez le client.
- Analyse de l'installation domestique existante
- Contrôle rapide des terminaux du client par l'installateur et entretien de conseil avec le client concernant les travaux d'installation nécessaires
- Etablissement d'une offre par l'installateur pour les éventuels travaux supplémentaires souhaités par le client, conformément au point 2.4, qui ne sont pas compris dans l'étendue des prestations de l'installation à domicile
- Etablissement du raccordement de base du routeur au réseau IP Swisscom, ainsi que du raccordement téléphonique

#### 2.2.2 Raccordement DSL de base

Le raccordement DSL de base comprend le raccordement technique via un câble de téléphone en cuivre au réseau IP Swisscom avec les prestations ci-dessous:

- Installation de filtres aux terminaux téléphoniques analogiques pour le client sans optimisation DSL conformément au point 2.2.3
- Installation du répartiteur pour le client avec un raccordement ISDN
- Installation du terminal CPE (routeur/modem)

Les dérangements techniques peuvent être évités si un filtre est raccordé à chaque terminal téléphonique du client, dans le cas où aucune optimisation DSL n'est réalisée conformément au point 2.2.3.

#### 2.2.3 Optimisation du raccordement DSL

Avec l'optimisation DSL, la bande passante et la qualité du signal jusqu'au routeur peuvent être optimisées au moyen d'un raccordement

DSL de base sur recommandation de Swisscom. Cela comprend les prestations ci-dessous:

- Montage d'une prise numérique DSL avec répartiteur dans l'une des pièces de vie
- Tirage du nouveau câble (U72MP) du point de transfert (PT) jusqu'à la prise numérique

Chez les clients disposant de Swisscom TV, la prise numérique est placée en règle générale dans le salon.

#### 2.2.4 Raccordement à fibre optique de base

Le raccordement à fibre optique de base est uniquement proposé en cas de disponibilité selon Swisscom et comprend le raccordement technique par câbles à fibre optique au réseau IP Swisscom avec les prestations énumérées ci-dessous:

- Raccordement du routeur à l'aide de la prise optique
- Installation du routeur

#### 2.2.5 Déplacement de la prise optique

Pour les clients disposant de Swisscom TV, la prise optique est en règle générale installée dans le salon. L'installation du raccordement à fibre optique de base se fait dans la mesure du possible en même temps que celle des autres modules commandés.

Swisscom peut, sur demande et aux frais du client, déplacer la prise optique dans le bâtiment. Les prestations suivantes sont incluses dans ce service.

- Etablir le raccordement à fibre optique au sein du bâtiment
- Installation d'une fibre optique dans une pièce d'habitation
- Raccordement du routeur à la fibre optique
- Installation du routeur

#### 2.2.6 Raccordement SAT de base

Le raccordement SAT de base est uniquement proposé selon appréciation par Swisscom et comprend le raccordement technique par satellite et câble téléphonique au réseau IP Swisscom avec les prestations ci-dessous:

- Définition du lieu de montage de l'antenne parabolique sur la façade du bâtiment
- Montage de l'antenne parabolique et pose du câble dans le récepteur du bâtiment. Le récepteur est immédiatement placé à l'endroit de la pose.
- Orientation de l'antenne parabolique avec test de fonctionnement
- Raccordement du routeur à l'aide du récepteur satellite

### 2.3 Modules de mise en service

La mise en service concerne les services et les appareils Swisscom commandés. Les modules cités ci-dessous peuvent être réalisés plusieurs fois par installation à domicile.

#### 2.3.1 Configuration PC pour Internet

La configuration PC pour Internet concerne un terminal informatique existant du client et comprend les prestations suivantes:

- Configuration de l'accès à Internet
- Connexion au routeur par un câble Ethernet fixé librement ou connexion par WLAN (avec cryptage WPA), en fonction du routeur choisi par le client, ou connexion via un kit de raccordement de Swisscom approprié (fixé librement avec kit de connexion câblé)
- Enregistrement du client pour l'accès à Internet de Swisscom
- Configuration d'une adresse e-mail pour le client dans son programme de messagerie (p. ex.: «Microsoft Outlook», «Windows Mail» ou applications de messagerie basées sur le Web).

#### 2.3.2 Mise en service de Swisscom TV

La mise en service de Swisscom TV concerne une Swisscom TV Box et comprend les prestations qui suivent;

- Installation de la Swisscom TV Box
- Connexion au routeur par un câble Ethernet fixé librement ou connexion via un kit de raccordement Swisscom approprié (fixé librement avec kit de connexion câblé)
- Raccordement à l'installation Home Cinema existante, si celle-ci se situe à proximité immédiate (longueur de câble d'1 m max.) et dans la même pièce que la Swisscom TV Box
- Enregistrement du client pour Swisscom TV.
- Si nécessaire, une traversée de mur (perçage) par Swisscom TV Box est comprise (voir point 3.1.1)
- Si nécessaire, courte démonstration de Swisscom TV avec télécommande.

#### 2.3.3 Mise en service d'un téléphone IP

La mise en service d'un téléphone IP concerne un téléphone IP Swisscom et comprend les prestations ci-dessous:

- Installation et mise en service du téléphone IP
- Connexion au routeur par un câble Ethernet fixé librement ou connexion par WLAN (avec cryptage WPA), en fonction du routeur choisi par le client, ou connexion via un kit de raccordement de Swisscom approprié (fixé librement avec kit de connexion câblé)
- Si nécessaire, courte démonstration du téléphone IP (sans programmation)

### 2.4 Modules du réseau domestique

Le terme «réseau domestique» recouvre les raccordements du routeur aux appareils basés sur IP. L'accent est mis sur les appareils proposés par Swisscom pour Internet, les téléphones IP et les Swisscom TV Boxes. Les raccordements dans ce réseau domestique peuvent non seulement s'effectuer via un câble Ethernet, mais aussi à l'aide de kits de raccordement proposés par Swisscom (câble Ethernet, WLAN, POF, Powerline, commutateur, etc.).

#### 2.4.1 Optimisation du réseau domestique

Ce module s'applique dans le cas où le client ou Swisscom constate que le réseau domestique n'est pas suffisamment stable et que des erreurs de transmission gênantes surviennent. L'accent est donc mis sur les applications à haut débit (p. ex.: altérations de l'image avec Swisscom TV).

L'optimisation du réseau domestique comprend les prestations suivantes:

- Vérification et modification de l'installation existante
- Vérification et modification du filtre
- Raccordement via un kit de raccordement Swisscom approprié (fixé librement avec kit de connexion câblé)
- Entretien avec le client concernant les activités de suivi éventuelles:
  - Module de câblage Ethernet
  - Module d'optimisation DSL

#### 2.4.2 Changement d'affectation ISDN

Pour les clients qui passent d'ISDN à IP, ce module permet d'effectuer le changement d'affectation d'une installation ISDN simple avec bus S pour les téléphones analogiques. Le changement d'affectation ISDN comprend les prestations ci-dessous:

- Suppression totale des résistances dans le bus S
- Contrôle des fonctions à l'aide de téléphones analogiques
- Connexion des interfaces ATA à la prise ISDN
- Configuration ATA1 et ATA2 pour Multiline

- Retour et recyclage des appareils NT

Les téléphones ISDN existants ne peuvent plus être utilisés. Le regroupement des câbles et les ajustements des prises ne sont pas compris dans ce module.

#### 2.4.3 Câblage Ethernet «Easy»

Le câblage Ethernet Easy comporte un raccordement Ethernet CAT5e non blindé d'une pièce à l'autre, les câbles étant installés dans les tubes existants. Il est indispensable qu'une prise téléphonique soit déjà présente dans les deux pièces. Cette dernière est généralement remplacée par une prise téléphonique Ethernet. Le câblage Ethernet Easy comprend les prestations suivantes:

- Montage de deux prises Ethernet (intégration dans une prise téléphonique existante dans la mesure du possible)
- Mise en place d'un câble Ethernet CAT5e non blindé dans les tubes existants

La longueur maximale du câble est limitée à 18 mètres. Cette installation peut être mise en œuvre sur seulement une étage, sous réserve qu'aucune traversée de mur ou de plafond ne soit effectuée. Le client est chargé de déplacer le mobilier entravant les travaux la veille de l'installation.

#### 2.4.4 Câblage Ethernet «Plus»

Le câblage Ethernet «Plus» comporte un raccordement Ethernet CAT5e non blindé d'une pièce à l'autre, de nouvelles conduites de câbles étant installées si nécessaire. Le câblage Ethernet Plus comprend les prestations ci-dessous:

- Montage de deux prises Ethernet (intégration dans une prise téléphonique existante dans la mesure du possible)
- Montage de nouvelles conduites de câbles
- Mise en place d'un câble Ethernet CAT5e non blindé dans les tubes existants et dans de nouvelles conduites de câbles
- Si nécessaire, une à deux traversées de mur par câblage Ethernet «Plus» (percage) (voir point 3.1.1)

La longueur de câble est limitée à 18 mètres au maximum. Cette installation peut s'effectuer sur un étage seulement, les traversées de plafond sont exclues. Le client doit déplacer le mobilier gênant la veille de l'installation.

#### 2.4.5 Nouvelle installation prise téléphonique «Easy»

La nouvelle installation d'une prise téléphonique «Easy» inclut le montage d'une prise TT au niveau de la prise optique pour un site avec routeur. Le raccordement se fait en tirant un câble U72 dans la gaine existante. La nouvelle installation d'une prise téléphonique «Easy» inclut les prestations désignées ci-après.

- Montage d'une prise TT au niveau de la prise optique
- Tirage d'un câble téléphonique U72 dans la gaine existante

La longueur maximale du câble est limitée à 18 mètres. Cette installation peut être mise en œuvre sur plusieurs étages, sous réserve qu'aucune traversée de mur ou de plafond ne soit effectuée. Le client est chargé de déplacer le mobilier entravant les travaux la veille de l'installation.

#### 2.4.6 Nouvelle installation prise téléphonique «Plus»

La nouvelle installation d'une prise téléphonique «Plus» inclut le montage d'une prise TT au niveau de la prise optique pour un site avec routeur. Le raccordement se fait par un câble U72, mais de nouveaux conduits de câble peuvent être installés le cas échéant. La nouvelle installation d'une prise téléphonique «Plus» inclut les prestations désignées ci-après.

- Montage d'une prise TT au niveau de la prise optique

- Montage de nouveaux conduits de câbles

- Tirage d'un câble téléphonique U72

- Le cas échéant, réalisations de une à deux traversée(s) murale(s) par nouvelle installation d'une prise téléphonique «Plus» (perforation) (cf. Point 3.1.1)

La longueur maximale du câble est limitée à 18 mètres. Cette installation peut uniquement être mise en œuvre sur un seul étage. Toute traversée de plafond est interdite. Le client est chargé de déplacer le mobilier entravant les travaux la veille de l'installation.

### 2.5 Travaux supplémentaires

En règle générale, l'ensemble des travaux supplémentaires sont commandés avec l'installation à domicile. Ils peuvent également être demandés explicitement par le client avant le début des travaux d'installation selon les possibilités du calendrier. L'ensemble des travaux supplémentaires sont facturés en régie via Swisscom.

Travaux supplémentaires possibles:

- Activités de support et d'installation qui dépassent l'étendue des prestations des modules existants
- Déplacement ou remplacement de la prise optique
- Déplacement de la prise téléphonique
- Rallonge de câble 5 m, y compris conduit de câble (en complément aux modules de réseau d'habitation 2.4.4 et 2.4.6)

### 2.6 Adaptations des prestations

Dans la mesure où aucun frais n'en résultent pour le client et aucune incidence négative n'affecte la prestation de service convenue, Swisscom peut à tout moment adapter les prestations de tous les services d'installation à domicile.

### 2.7 Installation

L'installation s'effectue au domicile du client, selon le rendez-vous convenu au préalable entre l'installateur et le client, aux heures suivantes:

- lu-ve: 07h30 - 19h30
- samedi: 08h00 - 17h00

## 3 Prestations du client

### 3.1 Conditions minimales

Le client s'engage à être présent pendant toute l'installation à domicile. Il est de la responsabilité du client de sauvegarder ses données sur l'ordinateur et d'enregistrer une copie de sauvegarde de ses données en l'état (copie journalière) avant l'installation à domicile.

#### 3.1.1 Autorisations et accords

Le client est responsable de l'obtention préalable à l'installation de toutes les autorisations et autres accords de tiers (bailleur p. ex.) pour les travaux d'installation prévus (percage dans le mur, modifications de l'installation domestique existante, etc.).

Vous autorisez Swisscom ou l'installateur mandaté par Swisscom à installer les logiciels nécessaires sur votre ordinateur.

En outre, le client autorise Swisscom à vérifier le système et les composants logiciels et matériels existants avant de procéder à l'installation proprement dite. Cette analyse conditionne une installation optimale; elle permet aussi d'évaluer ultérieurement des complications éventuelles.

#### 3.1.2 Raccordements

Le client est responsable de la mise à disposition et de l'installation de l'infrastructure nécessaire. L'installation suppose impérativement le bon fonctionnement de tous les raccordements du client, notamment:

- Raccordement au réseau de téléphonie fixe (ci-après désigné «raccordement au réseau»), exception: installation à domicile accès Internet SAT.
- Raccordement au réseau électrique à proximité directe du lieu d'installation souhaité (valable pour modem /routeur et/ou Swisscom TV Box).

Le client est responsable des raccordements au réseau susmentionnés ou, s'il s'agit d'un tiers, du consentement du client raccordé au réseau à l'égard du présent contrat.

### 3.1.3 Logiciels et matériel

Le client est responsable de la mise à disposition et de l'installation de tous ses logiciels et matériels. L'installation suppose impérativement le bon fonctionnement de tous les raccordements ainsi que de tous les systèmes logiciels et matériels du client.

- Ordinateur équipé d'un des systèmes d'exploitation suivants: Microsoft Windows , Vista, Windows 7, Windows 8 ou MAC OS à partir de la version 10.2.3.
- Programme d'e-mail Microsoft Outlook, «Windows Mail» ou autre application web installée sur l'ordinateur
- Mise à disposition de tous les mots de passe nécessaires (BIOS, système d'exploitation, applications, compte Internet, compte e-mail, Swisscom Login pour l'espace clients, etc.)
- Accès à tous les appareils nécessaires (CD-ROM, pilotes, etc.), y compris câbles

### 3.2 Installation à domicile accès Internet SAT

En plus des conditions minimales requises sous le point 3.1, les conditions suivantes doivent être prises en compte lors de l'installation à domicile accès Internet SAT.

Si le client ne souhaite pas l'installation de la parabole sur la façade de la maison, il est tenu – conformément au point 7.2.2 de la description du service «Accès Internet SAT» – de faire installer à ses frais par un spécialiste, un support de montage (diamètre 50 mm) résistant aux intempéries. Le support doit être installé à un endroit offrant une liaison à vue (line of sight) avec le satellite, à une distance maximale de 30 mètres (longueur du câble) du modem satellite.

### 3.3 Confirmation d'exécution

Au terme des travaux, le client confirme par sa signature que l'installation a été effectuée avec succès.

## 4 Facturation et conditions de paiement

Le service d'installation à domicile Swisscom DSL est facturé après la réalisation de l'installation. Un retard imputable au client ne le dispense pas de l'obligation de paiement.

Les prestations en lien avec les travaux décrits sous le point 2.4 ainsi que les travaux de l'installateur qui vont au delà des prestations des points 2.1 à 2.3 de la présente description sont directement facturés par l'installateur.

## 5 Garantie

En cas de mauvaise exécution des travaux d'installation résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave de Swisscom, le client est en droit d'exiger une réparation gratuite de l'installation. D'autres préventions du client sont exclues.

Swisscom ne répond pas de la détérioration ou de la perte d'infrastructure du client, sauf si celles-ci résultent d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave de Swisscom. Les préventions en dommages-intérêts se limitent à la valeur présente de la chose. D'autres préventions du client sont exclues.

Swisscom ne répond pas des dommages éventuels du client ou de tiers liés à la perte de données ou de logiciels non sauvegardés, sauf si ceux-

ci résultent d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave de Swisscom. D'autres préventions du client sont exclues. Swisscom ne répond en aucun cas de l'usage abusif et des dommages imputables à des tiers.

## 6 Dispositions particulières

Swisscom peut librement faire appel à des tiers pour procéder à l'installation.

Les prix correspondent à ceux de la liste des prix. S'applique la liste des prix en vigueur au moment de la conclusion du contrat pour l'installation à domicile.

Le client autorise Swisscom à effectuer l'installation des logiciels nécessaires sur son ordinateur. La présence du client est requise durant toute la durée de l'installation. Le client autorise Swisscom à vérifier le système et les composants logiciels et matériels existants avant de procéder à l'installation proprement dite. Cette analyse conditionne une installation optimale; elle permet en outre d'évaluer ultérieurement des complications éventuelles et ainsi d'améliorer et de garantir en permanence la qualité de l'installation à domicile DSL. Lors de l'installation, le client est tenu d'accepter les conditions de licence des logiciels installés (p. ex. My Swisscom Assistant).

Dans le cas où le client ne respecte pas le rendez-vous convenu ou ne respecte pas l'un des points du présent contrat, Swisscom est en droit de facturer le dommage subi (trajet aller-retour au domicile du client et temps d'attente) au tarif horaire de CHF 140.–.

Si l'installation échoue en raison d'un matériel ou d'un logiciel défectueux ou contaminé par un virus, la prestation fournie jusque-là (trajet aller-retour et temps de travail) sera facturée au tarif horaire de CHF 140.– (jusqu'à concurrence du prix de l'installation complète à domicile). Cette règle est également applicable lorsque l'installation ne peut être terminée avec succès en raison du non-respect d'autres critères de configuration minimale tels que décrits au point 3.1.

Février 2014