

1 Objet

Swisscom Broadcast AG (ci-après « Swisscom ») met à la disposition de ses clients professionnels une plateforme de téléhousing, qui permet, en tenant compte des autorisations des utilisateurs, l'accès à des informations de projet individuelles, à des applications web liées aux produits ou services (ci-après « E-Services »), ainsi qu'à des portails basés sur la plateforme de téléhousing. L'ensemble de ces portails, fonctionnalités et E-Services est ci-après désigné par « plateforme de téléhousing ».

Les présentes conditions d'utilisation régissent l'accès à la plateforme de téléhousing et son utilisation par le client, le fournisseur, les sous-traitants ou partenaires (ci-après désignés « tiers »). Elles prévalent sur toute autre disposition contractuelle entre les tiers et Swisscom à cet égard. Pour le reste, les accords pertinents entre les tiers et Swisscom s'appliquent aux produits et services de Swisscom.

2 Accès et authentification

2.1 Généralités

La plateforme de téléhousing est utilisée par les employés ou autres personnes auxiliaires des tiers. L'accès à la plateforme de téléhousing nécessite une authentification. L'authentification se fait par la saisie de l'identifiant utilisateur et d'autres éléments d'authentification (notamment le mot de passe). Swisscom peut compléter ou modifier le processus d'authentification à tout moment. Notamment, des niveaux de sécurité supplémentaires ou différents, appropriés à l'état de la technique, comme des cartes Secure-ID, des certificats, etc., peuvent être introduits.

Avec la première utilisation de l'accès, le futur utilisateur accepte les présentes conditions d'utilisation de la plateforme de téléhousing.

Quiconque s'authentifie auprès de Swisscom et joue un rôle actif dans les projets de téléhousing est considéré comme autorisé à utiliser la plateforme de téléhousing et à consulter les projets dans lesquels sa propre entreprise est impliquée. Sans autre vérification des autorisations, Swisscom peut supposer, indépendamment des règles internes ou des relations de la tierce partie et des inscriptions au registre du commerce, que l'utilisateur s'étant authentifié auprès de Swisscom est habilité à agir pour les tiers (pouvoir apparent). Les tiers reconnaissent sans réserve que toutes les informations, commandes, communications, etc. qu'ils transmettent à Swisscom via la plateforme de téléhousing sont considérées comme émises et autorisées par eux ou par des utilisateurs habilités. Pour certains E-Services, des procédures d'autorisation individuelles convenues avec les tiers peuvent également être possibles.

2.2 Utilisateur principal

La tierce partie désigne une personne qui administre la plateforme de téléhousing du côté du client ou pour d'autres tiers (utilisateur principal). Si aucune personne n'est expressément nommée, la personne avec laquelle la relation contractuelle a été établie ou qui est considérée comme le contact pour les questions commerciales avec Swisscom sera prise par défaut. L'utilisateur principal est responsable de l'administration et de l'attribution des autorisations, y compris des droits d'administration à d'autres personnes (ci-après « représentants autorisés »). Il définit dans quel cadre ces représentants autorisés sont autorisés à utiliser les fonctionnalités de la plateforme de téléhousing. L'administration se fait via l'administration des utilisateurs de la plateforme de téléhousing.

Sur accord séparé, l'utilisation de la plateforme de téléhousing et certains E-Services par les utilisateurs des tiers peuvent être automatiquement activés via le Active Directory des tiers.

Chaque personne ainsi communiquée à Swisscom est considérée comme habilitée par Swisscom tant qu'elle n'est pas signalée et suspendue par l'utilisateur principal ou conformément à la clause 2.3 par Swisscom. Cela vaut indépendamment des règles internes ou des relations de la tierce partie et des inscriptions au registre du commerce. Les accès sont vérifiés annuellement quant à leur nécessité.

2.3 Possibilité de suspension

Swisscom se réserve le droit de suspendre l'accès des tiers ou d'un utilisateur individuel à la plateforme de téléhousing ou à un ou plusieurs E-Services à tout moment, sans préavis et sans mention de motifs, de manière permanente ou temporaire, sans être tenue de verser une compensation, si cela lui semble nécessaire.

Les tiers peuvent demander à tout moment la suspension de l'accès de leurs utilisateurs à la plateforme de téléhousing par l'intermédiaire de l'utilisateur principal.

Les tiers peuvent faire suspendre par écrit l'accès de l'utilisateur principal. La suspension prend effet au plus tôt 24 heures après réception de la demande par Swisscom. Les tiers peuvent lever la suspension par écrit.

3 Obligations des tiers

3.1 Conditions techniques

Les tiers sont responsables de la mise à disposition des conditions techniques (y compris matériel et logiciel) pour l'accès à la plateforme de téléhousing. Il est nécessaire de disposer d'un terminal avec une connexion Internet, un navigateur Internet moderne et équipé des derniers correctifs de sécurité. L'utilisation de « cookies » doit être autorisée. D'autres exigences système peuvent être communiquées aux tiers sur la plateforme de téléhousing.

Les tiers reconnaissent que les conditions techniques peuvent changer à tout moment.

3.2 Obligation de diligence

Les tiers sont responsables envers Swisscom de toute utilisation de leur accès par eux-mêmes, leurs utilisateurs et d'autres tiers, ainsi que du contenu des informations qu'ils, leurs utilisateurs ou d'autres tiers transmettent ou traitent via Swisscom.

Les tiers sont tenus de s'assurer que les éléments d'authentification sont gardés secrets et protégés contre une utilisation abusive par des personnes non autorisées. Il est notamment recommandé de changer le mot de passe immédiatement après sa première délivrance et de ne pas le consigner ou le stocker non sécurisé après le changement. Les tiers assument tous les risques liés à la divulgation de leurs éléments d'authentification, à moins qu'ils ne prouvent que Swisscom ou ses personnes auxiliaires et tiers sont fautifs.

En cas de perte, d'abus ou de suspicion d'abus d'un élément d'authentification, l'utilisateur concerné doit avant tout contacter l'utilisateur principal. Ce dernier doit prendre les mesures nécessaires et modifier ou faire modifier immédiatement les éléments d'authentification concernés. Dans des cas exceptionnels, la perte peut être signalée par écrit à Swisscom. Swisscom peut, dans de tels cas, procéder à une suspension conformément à la clause 2.3.

4 Sécurité

Swisscom utilise des mesures de sécurité appropriées et correspondant à l'état actuel de la technique pour le développement et l'exploitation de la plateforme de téléhousing. Les tiers reconnaissent qu'en dépit des efforts raisonnables de Swisscom, de l'application de la diligence requise et de l'utilisation de techniques modernes et de normes de sécurité, une sécurité absolue des systèmes et procédures utilisés ne peut être garantie. Dans ce contexte, Swisscom attire particulièrement l'attention sur les risques suivants :

Lors de l'utilisation de la plateforme de téléhousing, il existe un risque potentiel que des tiers accèdent à l'insu des tiers aux terminaux des utilisateurs.

Des connaissances système insuffisantes et des mesures de sécurité inadéquates sur les terminaux des tiers ou d'autres tiers peuvent faciliter cet accès par des tiers. Il incombe aux tiers de s'informer de manière approfondie et continue sur les mesures de sécurité requises.

De plus, l'utilisation d'Internet peut entraîner l'implantation non détectée de virus, trojans, etc., sur les terminaux. À cet égard, Swisscom recommande l'utilisation d'outils techniques correspondant à l'état de l'art (firewalls, scanners de virus, etc.). Les tiers sont responsables des mesures appropriées pour se protéger contre de tels dangers.

5 Responsabilité

Swisscom décline toute responsabilité pour tout type de dommage (par exemple, dommages directs, dommages indirects et dommages consécutifs, en particulier perte de profit, perte de données ou de réputation, ainsi que réclamations de tiers) pouvant survenir lors de l'utilisation de la plateforme respectivement du portail.

6 Disponibilité et garantie

Les prestations de Swisscom concernant les produits et services eux-mêmes sont régies par les dispositions contractuelles de garantie convenues avec les tiers, le cas échéant.

La plateforme de téléhousing sert principalement d'interface entre Swisscom et les tiers. Swisscom ne garantit pas une disponibilité particulière (notamment un accès continu et ininterrompu à la plateforme de téléhousing) et une absence d'erreur de la plateforme de téléhousing. En cas de panne totale ou partielle de la plateforme de téléhousing, les tiers peuvent généralement recourir à d'autres canaux clients (service desk, gestionnaire de compte/service, etc.). Une panne de la plateforme de téléhousing ne donne pas aux tiers le droit de réclamer des compensations de toute nature (notamment des demandes de dommages et intérêts, des pénalités et/ou des réductions de prix). La responsabilité de Swisscom est réservée pour les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.

Swisscom est autorisée, à sa discrétion, à interrompre la plateforme de téléhousing à tout moment et sans compensation si cela est jugé nécessaire pour des raisons importantes, telles que des perturbations, risques d'abus, besoins de maintenance, avancées techniques, etc. Les interruptions prévisibles sont annoncées aux tiers dans la mesure du possible.

7 Protection des données

Dans le traitement des données échangées via la plateforme de téléhousing, Swisscom respecte la législation applicable, notamment la loi sur la protection des données.

Les tiers peuvent avoir accès à des données personnelles de leurs utilisateurs via la plateforme de téléhousing. L'utilisation de ces données conformément aux lois, recommandations du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) et aux directives internes des tiers incombe exclusivement aux tiers.

Dans le cadre de ses prestations, Swisscom collecte, stocke et traite également des données personnelles des utilisateurs de la plateforme de téléhousing, fournies lors de l'inscription, d'une commande ou sur des formulaires, ainsi que des informations sur l'utilisation des services et fonctionnalités de la plateforme de téléhousing, telles que la date, la durée et la fréquence d'utilisation, le nom de la page consultée, l'adresse IP et le système

d'exploitation de l'ordinateur ou de l'appareil mobile de l'utilisateur, le contenu du panier, les clics sur les contenus ainsi que la manière d'utiliser les services.

Ces données peuvent être traitées par Swisscom pour assurer le fonctionnement et le développement de la plateforme de téléhousing et des fonctionnalités et services disponibles sur celle-ci. Les données d'utilisation peuvent être analysées et évaluées afin de rendre la plateforme de téléhousing plus conviviale et efficace, de maintenir la relation client et de proposer aux tiers des recommandations et offres personnalisées ou de les afficher sur la plateforme de téléhousing.

Swisscom peut faire appel à des personnes auxiliaires et tiers (notamment des sous-traitants) en Suisse et à l'étranger, ou à des employés de ces personnes auxiliaires et tiers, pour fournir et exploiter la plateforme de téléhousing. Dans ce cas, les données échangées via la plateforme de téléhousing peuvent être vues et traitées à des fins spécifiques par ces entreprises. En cas de transfert à des tiers, notamment à l'étranger, Swisscom respecte les dispositions pertinentes de la loi suisse sur la protection des données.

Les tiers reconnaissent qu'en accédant à la plateforme de téléhousing via Internet, les données (même cryptées) sont régulièrement et sans contrôle transférées à l'international. Cela vaut également si l'accès se fait depuis la Suisse.

Les tiers s'engagent à ne pas déposer de données sur la plateforme de téléhousing dont l'accès depuis l'étranger ou sur des clouds publics n'est pas autorisé.

Les tiers acceptent et reconnaissent que Swisscom peut recueillir, stocker et traiter des fichiers journaux. Ces fichiers peuvent être nécessaires pour la prestation des services ainsi que pour le traitement et la maintenance de la relation avec les tiers, notamment pour garantir une qualité de service élevée.

Swisscom peut utiliser des cookies, des outils de suivi et d'analyse de tiers sur la plateforme de téléhousing. Les données collectées par l'utilisation de ces technologies et outils peuvent être transmises aux serveurs des fournisseurs tiers, qui peuvent être situés à l'étranger selon le fournisseur. La transmission de ces données se fait avec réduction des adresses IP, empêchant ainsi l'identification d'appareils individuels.

Les cookies, outils de suivi et d'analyse utilisés peuvent être supprimés ou bloqués via les fonctions du navigateur de l'appareil terminal. Cependant, certaines informations pourraient ne pas être affichées ou certaines fonctionnalités pourraient ne pas être utilisées ou fonctionner correctement.

8 Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits sur les éléments de la plateforme de téléhousing (droit d'auteur, droit des brevets, droit des dessins, etc.) restent la propriété de Swisscom ou des tiers autorisés.

Les éléments ne peuvent être utilisés par les tiers que dans le cadre de l'utilisation de la plateforme de téléhousing. L'accès à la plateforme de téléhousing et son utilisation ne confèrent aucun droit de l'utiliser de manière étendue.

9 Autres dispositions

Les tiers reconnaissent que l'utilisation de la plateforme de téléhousing depuis l'étranger peut enfreindre certaines lois étrangères. L'utilisateur est responsable de s'informer à ce sujet avec la diligence requise. Swisscom décline toute responsabilité à cet égard. En outre, l'utilisateur est conscient qu'il peut y avoir des restrictions à l'importation et à l'exportation des algorithmes de cryptage et s'y conforme en conséquence.

Les informations affichées sur la plateforme de téléhousing ne constituent pas une offre contraignante, sauf si elles sont expressément désignées comme offre contraignante.

Swisscom se réserve le droit d'adapter les présentes conditions d'utilisation à tout moment et de les publier en ligne sur le site Internet de Swisscom. Elles sont considérées comme approuvées lors de la prochaine utilisation de la plateforme de téléhousing.

La relation contractuelle des parties, y compris l'utilisation de la plateforme de téléhousing, est exclusivement soumise au droit suisse. Les parties déclarent les normes de conflit du droit international privé et la Convention des Nations Unies sur la vente internationale des marchandises du 11 avril 1980 comme non applicables.

Les parties conviennent que le for juridique exclusif pour tout litige découlant ou lié à la présente relation contractuelle sera Berne. Il est réservé la possibilité d'introduire une action en apport de litige de l'une des parties contre l'autre devant le tribunal de la matière principale, mais seulement si ce tribunal de la matière principale se trouve en Suisse.