
1 Champ d'application

Les « Conditions d'utilisation Swisscom Login » (ci-après « conditions d'utilisation ») régissent l'inscription pour le Swisscom Login et son utilisation. Le Swisscom Login (ci-après « login » ou « Swisscom Login ») permet d'accéder à diverses prestations via Internet (ci-après « services en ligne »). Si des moyens d'accès et des procédures d'autres services (p. ex. Mobile ID) ou de tiers (p. ex. des données biométriques enregistrées sur le terminal) sont utilisés, le client doit en outre préalablement accepter les dispositions spécifiques.

Les services en ligne eux-mêmes ne font pas partie des présentes conditions d'utilisation. Pour la plupart des services en ligne, des conditions supplémentaires doivent être acceptées séparément. Les règles relatives à la disponibilité, aux interruptions, à la responsabilité, aux modifications du service, etc. peuvent s'écarter de celles contenues dans les présentes conditions d'utilisation.

L'accès technique (Internet) nécessaire à l'utilisation du login est du ressort du client et ne fait pas l'objet des présentes conditions d'utilisation.

2 Inscription / Accès

2.1 Généralités

Le client suit les directives d'inscription. Il est responsable de l'exécution complète, actuelle et adéquate de la procédure d'inscription et s'engage à fournir des données personnelles conformes à la réalité. Swisscom se réserve le droit de vérifier en tout temps les données et l'authenticité du client.

Pour certains services en ligne, il est nécessaire que le processus d'inscription se fasse en Suisse. Il est en outre possible qu'un code d'activation soit envoyé au client par courrier postal à l'adresse indiquée sur le contrat.

2.2 Données nécessaires

Les données que le client doit saisir dans le cadre du processus d'inscription dépendent également du service en ligne que le client souhaite effectivement utiliser. Il est donc possible qu'après l'inscription réussie pour un service en ligne spécifique, l'indication de données supplémentaires soit nécessaire pour l'utilisation d'un autre service en ligne.

2.3 Fin de l'inscription

Après l'inscription, le client peut utiliser le Swisscom Login grâce aux données d'accès (p. ex. nom d'utilisateur, mot de passe ou éventuellement Mobile ID, données biométriques).

2.4 Données d'accès en cas de décès

Si le client décède et qu'une personne se présente comme héritier ou représentant (p. ex. héritier légal, exécuteur testamentaire), Swisscom peut envoyer de nouvelles données d'accès à l'adresse de la communauté héréditaire du client décédé. Les anciennes données d'accès perdent leur validité lors de l'envoi des nouvelles données d'accès.

3 Procédure de connexion

Les données d'accès doivent être saisies pour chaque connexion. En fonction du service en ligne, il se peut que d'autres données ou étapes soient nécessaires pour l'activation ou pour certaines autorisations ou que d'autres restrictions s'appliquent (p. ex. seuls sont autorisés les logins en Suisse, délai d'accès).

4 Prestations de Swisscom

4.1 Espace clients (My Swisscom)

Une fois le processus d'inscription achevé avec succès, le client peut accéder à l'Espace clients de Swisscom, dans lequel il peut gérer ses données d'accès.

4.2 Disponibilité de la procédure de connexion

Swisscom met la procédure de connexion à disposition 24 heures sur 24, sept jours sur sept, sans toutefois que cela ne l'engage juridiquement. Swisscom n'assume aucune garantie quant à un accès ininterrompu et sans faille.

Swisscom se réserve le droit d'interrompre en tout temps, à son gré et sans suite de dédommagement, l'accès par login aux services en ligne, lorsque cela lui paraît indiqué pour de justes motifs, p. ex. travaux de maintenance, développement technique, pannes, risques de sécurité ou d'abus, violation du contrat. Swisscom décline toute responsabilité pour les éventuels dommages résultant de telles interruptions.

4.3 Sécurité

Un soin particulier a été accordé à la sécurité lors du développement des procédures d'inscription et de connexion et continue de l'être dans le cadre de leur entretien. Le client reconnaît toutefois que malgré tous les efforts de Swisscom, le recours aux technologies les plus modernes et le respect des normes de sécurité, il est impossible de garantir une sécurité absolue et un fonctionnement sans faille des systèmes et procédures utilisés.

Swisscom se réserve le droit d'utiliser d'autres éléments de sécurité ou de modifier la procédure d'identification de l'utilisateur, de suspendre les méthodes d'identification ou de les limiter de manière générale ou individuelle.

Swisscom ne peut garantir la sécurité des moyens d'accès qui sont enregistrés et gérés en dehors de l'infrastructure Swisscom (p. ex. données biométriques sur le terminal) et des procédures utilisées à cet effet.

5 Prestations du client

5.1 Configuration minimale

L'inscription et la connexion (login) nécessitent un accès Internet, un navigateur Internet actuel et l'autorisation des cookies.

Les conditions pour l'utilisation d'un service en ligne sont réglées dans ses conditions d'utilisation.

5.2 Devoir de diligence

Le login est personnel et ne doit pas être transmis. Le client est tenu de garder les données d'accès confidentielles, de veiller à leur conservation diligente et sûre (en particulier le mot de passe) et de les protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Les données d'accès ne doivent pas être transmises à des tiers.

Le client est responsable vis-à-vis de Swisscom de l'utilisation de ses données d'accès par des tiers et en assume les risques. Si des tiers prennent connaissance des données d'accès, il est donc recommandé au client de les modifier sans délai dans « My Swisscom ». Le client peut également contacter le service clientèle au numéro de téléphone 0800 800 800 (clients privés) ou 0800 055 055 (clients professionnels).

Le client est tenu de mettre à jour ses logiciels (en particulier le navigateur), les appareils utilisés pour le login (p. ex. smartphone) et les moyens de protection disponibles contre les maliciels (logiciels malveillants) et les accès par des tiers selon le niveau de sécurité le plus récent et d'appliquer les mesures de protection disponibles.

Si le client partage l'utilisation de son appareil avec des tiers, il lui est recommandé de se déconnecter à la fin de l'utilisation du service en ligne.

5.3 Modifications de la part du client

En cas de modifications (p. ex. adresse e-mail ou numéro de téléphone portable enregistré pour la restauration du compte), le client est tenu de mettre ses données à jour.

Si Swisscom constate dans ses systèmes une modification ayant une incidence sur la sécurité (p. ex. blocage de la carte SIM, changement de carte SIM, changement de titulaire) d'un numéro de téléphone portable de Swisscom qui est utilisé comme moyen d'accès, Swisscom procède automatiquement aux adaptations nécessaires des options d'authentification pour protéger le client. Cela peut avoir pour conséquence que des options d'authentification sont supprimées ou restreintes et que le numéro de portable doit être réenregistré.

6 Dispositions supplémentaires pour les clients professionnels et les partenaires de distribution

6.1 Généralités

Un système de gestion des collaborateurs est mis à disposition des clients professionnels et des partenaires de distribution de Swisscom (ci-après collectivement « entreprises ») pour leur permettre de régler les accès de leurs collaborateurs aux services et systèmes en ligne de Swisscom. Les entreprises sont responsables de tous les accès par login qui passent par elles et doivent veiller au respect des présentes conditions d'utilisation par leurs collaborateurs. En cas de modifications importantes (p. ex. départs et/ou modifications des compétences des collaborateurs au sein de l'entreprise), les entreprises doivent en outre s'assurer que les données d'accès attribuées à ces collaborateurs sont supprimées.

Indépendamment des directives internes ou de la situation du client ou encore des inscriptions au registre du commerce, Swisscom peut partir du principe, sans autre vérification des autorisations, que l'utilisateur qui se présente à Swisscom comme collaborateur du client (identifié) est autorisé à agir pour le compte de ce dernier (procuration apparente).

6.2 Administrateur et autres utilisateurs

Les entreprises disposent d'un accès par login doté de différents profils. L'administrateur d'entreprise (« administrateur ») dispose de toutes les autorisations. Le client désigne l'administrateur. Si le client souhaite des modifications concernant l'administrateur (blocage, changement, etc.) et s'il ne peut les effectuer lui-même, il en informe Swisscom. Cette dernière prendra les mesures appropriées.

L'administrateur est notamment responsable de l'attribution des autorisations à d'autres personnes (ci-après « autres utilisateurs ») ainsi que de la création et de la suppression d'accès par login supplémentaires. Toute personne dont le nom a été communiqué à Swisscom dans ce cadre est considérée comme autorisée vis-à-vis de Swisscom aussi longtemps que l'administrateur ne supprime pas son accès par login ou ne lui retire pas les autorisations correspondantes. Cela vaut indépendamment d'éventuelles directives internes contraires, de la situation du client et des inscriptions au registre du commerce.

En cas de perte ou de soupçon d'utilisation abusive des données d'accès, l'utilisateur concerné doit en premier lieu s'adresser à l'administrateur. Celui-ci doit prendre les mesures nécessaires et modifier immédiatement les données d'accès concernées.

6.3 Données personnelles des autres utilisateurs

Il se peut que le client et l'administrateur aient accès à des données à caractère personnel des utilisateurs. Le client est seul responsable de l'utilisation de ces données conformément aux lois, aux recommandations du PFPDT et à ses instructions internes. Les partenaires de distribution respectent en outre les dispositions du contrat de distribution conclu avec Swisscom.

7 Abus

Si le client constate lui-même une utilisation abusive de son login ou des services en ligne, il doit en aviser Swisscom sans délai. Swisscom recommandera ou prendra les mesures nécessaires (p. ex. réinitialiser un mot de passe).

En présence d'indices d'un comportement contraire à la loi ou au contrat de la part du client ou d'une utilisation abusive de son infrastructure (p. ex. phishing), Swisscom peut prendre les mesures appropriées, notamment supprimer ou bloquer, sans préavis et sans indication de motifs, son accès par login et/ou tous les services en ligne ou certains d'entre eux ainsi que mettre fin au contrat sans obligation d'indemnisation. Swisscom informe immédiatement le client de la suppression ou du blocage.

En cas de comportement illicite, le client doit en outre s'attendre à des demandes d'indemnisation de Swisscom ou de tiers lésés, ainsi qu'à des sanctions pénales de la part des autorités compétentes.

8 Protection des données

Le traitement des données personnelles est régi par la « Déclaration générale sur la protection des données » de Swisscom.

Pour le processus de connexion, il est nécessaire que des cookies soient installés dans le navigateur de l'appareil qui est utilisé.

Sur la base du login, le service en ligne obtient l'accès aux données client enregistrées chez Swisscom, telles que le nom, l'adresse, l'adresse e-mail. Le traitement de ces données dans le cadre des services en ligne est réglé par les conditions d'utilisation de ces derniers. Les collaborateurs de Swisscom, les services en ligne et les tiers ne connaissent pas les mots de passe ni les données biométriques et ne sont pas en mesure d'en avoir connaissance. Les données de biométrie utilisées comme moyen d'accès ne sont pas enregistrées par Swisscom ni traitées d'une autre manière.

Certaines données de connexion (données de session telles que l'adresse IP, les informations relatives à l'appareil) peuvent être analysées afin d'éviter les abus, le cas échéant avec l'aide de tiers en Suisse ou à l'étranger.

Swisscom évalue le comportement d'utilisateur du client dans le cadre des processus de connexion (p. ex. procédure d'inscription, oubli du mot de passe) afin d'optimiser ces processus. Cela se fait sous forme anonyme, à l'exception de l'adresse IP, utilisée pour établir la géolocalisation (pays/région/ville). Pour analyser le comportement des utilisateurs, Swisscom collabore avec Adobe Analytics ; en conséquence, il se peut que ces données soient transmises à l'étranger. L'analyse du comportement des utilisateurs dans l'Espace clients est régie par la déclaration générale sur la protection des données, tandis que les évaluations effectuées par d'autres services en ligne le sont conformément aux conditions de ces derniers.

Swisscom peut faire appel à des auxiliaires et à des tiers en Suisse et à l'étranger pour la mise à disposition et l'exploitation du login.

Swisscom respecte à cet égard les dispositions de la loi suisse sur la protection des données, également en ce qui concerne l'accès aux données depuis l'étranger. Les auxiliaires et tiers auxquels Swisscom fait appel ne peuvent traiter les données auxquelles ils ont accès qu'aux mêmes fins que Swisscom elle-même.

9 Responsabilité de Swisscom

Swisscom ne répond pas des dommages causés par négligence légère. La responsabilité de Swisscom pour les dommages consécutifs, les manques à gagner, la perte de données, les dommages résultant de téléchargements est dans tous les cas exclue, dans la mesure où la loi le permet. Swisscom ne répond pas non plus des dommages résultant d'une utilisation du login contraire à la loi ou au contrat ou d'une violation des devoirs de diligence par le client.

La responsabilité en lien avec les services en ligne et l'accès Internet est régie par les contrats correspondants.

10 Modifications

Swisscom est en droit de procéder en tout temps à des modifications au niveau de l'inscription et du login, de modifier l'étendue des services en ligne disponibles via le Swisscom Login et d'adapter les présentes conditions d'utilisation.

Toute modification des présentes conditions d'utilisation est communiquée au client de manière appropriée (p. ex. affichage lors de la connexion). Si le client refuse une modification essentielle qui est à son détriment, il doit renoncer à utiliser le login. Cela peut entraîner des restrictions pour certains services en ligne. En utilisant le login, il accepte tacitement la modification.

11 Durée et résiliation

Le contrat entre en vigueur à la fin de la procédure d'inscription. Il est conclu pour une durée indéterminée.

Le client peut résilier le contrat à tout moment, à condition que tous les contrats relatifs aux services en ligne utilisés aient été résiliés au préalable.

Si le client résilie les contrats relatifs aux services en ligne qu'il utilise sans résilier le présent contrat et s'il n'utilise pas le login pendant au moins 500 jours, Swisscom est en droit de supprimer le login et de mettre fin au contrat.

La résiliation extraordinaire conformément au chiffre 7 demeure réservée. L'accès par login à tous les services en ligne est supprimé au moment de la résiliation.

12 Droit applicable et for

Le contrat est soumis au droit suisse. Le for est à Berne. Les fors impératifs demeurent réservés.