

Conditions générales de vente (CGV)



Vous acceptez ces conditions générales de vente au plus tard dès que vous utilisez nos services, par exemple en regardant votre télévision.

Lisez-les attentivement !

L'environnement de vos Conditions générales de vente (CGV)

Font partie intégrante du contrat et dans cet ordre de priorité:

- le contrat,
- les listes de prix de Swisscom : [Aperçu des prix | Swisscom](#),
- les [Conditions particulières](#) Mobile, téléphonie réseau fixe, internet et blue TV et blue TV App,
- les présentes CGV.



- Les **CGV** de nos prestations s'appliquent s'il n'existe pas une autre réglementation applicable :
- à une prestation **particulière**
- ou
- à un **groupe de clients particulier.**

À quoi vous servent ces Conditions générales de vente (CGV) ?

- Les CGV **complètent** les modalités de votre contrat. Autrement dit, elles précisent :
 - ovos et nos droits et
 - ovos et nos obligations.Elles vous permettent de faire valoir vos droits en cas de conflit. Et elles nous permettent également de faire valoir nos droits.
- Vous y trouvez des **informations importantes** comme les modalités de paiement, les conditions de modification et de résiliation du contrat, les garanties.
- Ces CGV sont essentielles car elles répondent aux questions sur **chaque étape de la vie de votre contrat**.
- Plus généralement, les CGV organisent **nos relations contractuelles**.



Partie 1 : La vie de votre contrat

- La durée du contrat
- L'installation et l'entretien des infrastructures
- L'utilisation et le paiement des prestations
- Les modifications, la résiliation du contrat et la fin du contrat



Partie 2 : Nos autres relations contractuelles

- Notre responsabilité
- La limitation d'utilisation et garantie
- La modification des CGV
- La propriété Intellectuelle
- Le transfert du contrat
- La communication
- Le droit et les tribunaux compétent

Partie 1 : La vie de votre contrat

1. La durée de votre contrat

- La durée de votre contrat est **illimitée**.
- D'autres documents contractuels peuvent prévoir :
 - des durées **minimales** et
 - des durées de **renouvellement** d'utilisation de certaines prestations .

2. Installation et entretien

2.1 Vous devez protéger votre infrastructure et ses données

- Vous êtes **responsable** de l'acquisition, de l'installation, du fonctionnement et de la conformité de votre infrastructure. Nous ne garantissons pas la protection de votre infrastructure. Vous êtes responsable de l'entretenir sans retard et à vos frais.
- Vous devez **protéger** votre infrastructure et ses données des accès non autorisés.
- vous devez empêcher que votre infrastructure ne soit utilisée pour la propagation de **contenus illicites ou nuisibles**, en particulier :
 - la publicité illicite de masse,
 - les informations mensongères,
 - les pages Internet trompeuses,
 - les logiciels malveillants.
- Si un appareil vous appartenant **cause des dommages ou met en danger** une prestation, un tiers ou nos installations ou celles de tiers, ou lorsque vous utilisez des appareils non autorisés, nous sommes en droit de :
 - **cesser nos prestations immédiatement**, sans préavis et sans dédommagement,
 - **déconnecter votre appareil** du réseau de télécommunication,
 - **exiger des dommages et intérêts**.



Pour savoir comment mettre fin à votre contrat, allez au **point 6**.



Exemples d'infrastructures : votre télévision, votre ordinateur.

2.2 Nous réalisons les travaux de configuration, de maintenance et d'optimisation de nos prestations

- Nous assurons l'**entretien** de notre infrastructure. Nous réparons les perturbations qui sont dans notre domaine d'influence dans un délai raisonnable et pendant les périodes de services.
- Nous pouvons **intervenir** sur l'infrastructure servant à fournir les prestations via le réseau de télécommunication pour effectuer des travaux de configuration, maintenance, optimisation ou diversification de nos prestations.
- Nous pouvons ainsi **accéder** à des données techniques ou des logiciels, les modifier, les actualiser ou les effacer.
- Nous pouvons vous **facturer des frais** si nous intervenons pour des perturbations qui n'ont pas été causées par notre infrastructure.
- Nous sommes autorisés à **interrompre ou à limiter l'exploitation** de notre infrastructure à des fins de dépannage, travaux de maintenance, implémentation de nouvelles technologies, etc.

3. Votre utilisation de nos prestations

3.1 Comment nous réalisons nos services

- **Nous pouvons suspendre une prestation à tout moment et sans indemnisation. Nous vous avertirons de cette suspension en avance.**
- Nous pouvons faire appel à des tiers pour assurer nos prestations.
- Vous ne pouvez pas exiger une configuration particulière de notre infrastructure ou le maintien de prestations accessibles avec notre infrastructure.



Dans le cadre de la **télémaintenance**, nous pouvons accéder à vos données liées à la configuration de votre appareil et à la prestation. Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages à votre infrastructure, sauf s'il est prouvé qu'ils résultent de notre intervention.



Les brochures, les conditions d'offre ainsi que notre site Web (resp. de M-Budget pour les produits M-Budget, de Wingo pour les produits Wingo et de Coop Mobile pour les produits Coop Mobile) donnent des renseignements sur l'étendue et les conditions d'utilisation de nos prestations.

3.2 Vous avez seulement un droit d'usage du numéro d'appel et autres numéros d'adressage

- Nous vous mettons à **disposition pour votre usage** un numéro d'appel ou tout autre élément d'adressage particulier (comme p. ex. une adresse IP).
- Nous sommes et nous restons **propriétaires** de ces éléments d'adressage. Vous ne pouvez donc pas les vendre, saisir, transmettre à un tiers **sans notre accord**.
- Vous ne pouvez pas exiger de **recevoir** un élément d'adressage (par exemple, un numéro). Ni de le **garder**.
- Nous pouvons **récupérer ou modifier** ces éléments d'adressage si besoin. Par exemple pour des raisons administratives, fonctionnelles, techniques ou en cas de litige entre particuliers.
- Sauf si vous transférez un élément d'adressage à un autre fournisseur, nous récupérons ces éléments à la fin de votre contrat et nous pourrions le donner un autre client, **sans dédommagement**.

3.3 Vous êtes responsable du contenu diffusé

- Vous êtes **responsable du contenu des informations** que vous transmettez ou exploitez avec nos infrastructures.
- Nous n'assumons **aucune responsabilité** concernant :
 - les contenus que vous transmettez à des tiers ou recevez de tiers via notre réseau,
 - les contenus que vous transmettez ou recevez avec notre infrastructure (par exemple mails, messages, réseaux sociaux).

3.4 Vous vous engagez à utiliser nos prestations de façon usuelle et conforme

- Quand vous utilisez nos prestations, vous devez utiliser des **appareils adaptés**, partiellement prédéfinis par nous.



Vous êtes responsable du respect de la législation sur la protection des mineurs si vous mettez nos prestations à la disposition d'enfants mineurs.

Nous mettons à disposition des éventualités possibilités de verrouillage dans le cadre des possibilités techniques.

- Vous vous engagez et vous êtes responsable d'une utilisation des prestations exclusivement **usuelle et conforme** à la loi et au contrat.
- Les faits suivants sont notamment considérés **comme contraires à la loi ou au contrat** :
 - réaliser une publicité de masse déloyale (spams)
 - harceler et déranger des tiers,
 - poser des obstacles à l'utilisation des services de télécommunications par des tiers,
 - hacker (tentatives d'intrusion, etc.), espionner, récupérer les données de tiers, agresser par falsification (phishing),
 - utiliser des logiciels pour causer des dommages ou mettre en danger l'infrastructure ou les appareils d'autres utilisateurs,
 - transmettre ou fournir des contenus illicites.
- Vous devez nous informer s'il existe des signes d'une utilisation non conforme à la loi ou au contrat.
- **Sauf autorisation écrite préalable de notre part**, vous ne pouvez pas employer ces prestations :
 - pour des utilisations spéciales
 - ou
 - pour proposer des services de télécommunications.
- Vous acceptez de recevoir **de la publicité sur nos offres, notre groupe et nos partenaires commerciaux.**

3.5 Vous êtes responsables de l'utilisation des raccordements

- **Vous êtes responsable de toute utilisation de vos raccordements, y compris de celle effectuée par des tiers.**

Vous êtes tenu de payer tous les montants facturés par suite de l'utilisation des prestations. Cela s'applique également aux marchandises ou aux prestations qui ont été acquises ou commandées par l'intermédiaire de vos raccordements.



Vous pouvez à **tout moment et gratuitement** retirer votre consentement ou le limiter à certains canaux de contact en ligne dans votre **Espace Client (MySwisscom)**.

3.6 Gérer votre compte

- Vous devez conserver **en sécurité** vos mots de passe, vos codes d'identification, vos données login, vos codes PIN et PUK, etc. et les rendre inaccessibles à des tiers.
- Vous pouvez exiger de la hotline ou dans votre Espace clients le **blocage des services à valeur ajoutée commandés** sur notre réseau et imputés sur votre facture. Le blocage peut comprendre tous les **services à valeur ajoutée** ou être limité à certaines catégories.

4. Notre facturation

4.1 Quand débute l'obligation de paiement ?

- Votre obligation de paiement débute **avec la mise en service de nos prestations**.
- Les montants fixés par contrat vous seront **facturés même lors d'un éventuel blocage**.
- Nous percevons une **taxe pour le blocage et le déblocage** de vos numéros d'appel et autres numéros d'adressage.

4.2 Comment nous vous facturons ?

- Les prix et redevances (p. ex. frais de traitement et de service) en vigueur sont appliqués. Vous les trouvez dans le document [Services payants et frais d'encaissement](#).
- **Nous établissons nos factures sur la base de nos enregistrements**.
- Nous pouvons **regrouper** plusieurs de vos factures.
- Vous vous engagez à payer au plus tard à la date d'échéance figurant sur la facture. 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.



Les services à valeur ajoutée sont appelés couramment « **services surtaxés** ».

Ce sont par exemple les services destinés aux **adultes**, les services d'**horoscope**, de **jeux**, etc.

4.3 Quand et comment faire une réclamation ?

- Vous pouvez **contester** une facture.
- Si vous n’êtes pas d’accord avec le montant d’une facture, vous avez 6 mois suivant l’utilisation contestée pour faire une réclamation. Après ce délai, ce n’est plus possible : la facture est considérée comme acceptée.
- Si les réclamations ne concernent qu’un montant **partiel** de la facture, nous pouvons **exiger votre paiement** dans les délais de la partie de la facture non concernée par la réclamation.

4.4 Que se passe-t-il en cas de retard de paiement ?

- Vous êtes en **retard de paiement** si :
 - vous n’avez **pas intégralement payé** votre facture à la date d’échéance.
 - vous n’avez pas contesté cette facture **par écrit** et de manière justifiée.
- Nous pouvons alors :
 - **interrompre la fourniture** de toutes les prestations de services,
 - **prendre d’autres mesures** pour éviter toute aggravation du préjudiceet/ou
 - **résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement.**
- Vous prenez à votre charge la **totalité des frais** que nous supportons du fait du retard de paiement.

Vous nous êtes redevable d’un intérêt de retard d’un montant de 5 % du montant de la facture **ainsi que des frais de rappel d’un montant de CHF 30.– par rappel.**
- Nous pouvons à tout moment avoir recours à des tiers pour l’encaissement. **Vous devrez alors leur payer des redevances minimales directement et le dédommager en complément pour leur temps et leurs dépenses individuelles consacrés à l’encaissement.**



Pour faire une réclamation : cliquez ici [Clients privés: contact par hotline, chat, message | Swisscom :](#)

- Hotline au 0800 800 800
- Lettre
- Chatbot en ligne.



Informations complémentaires
[Services payants et frais d'encaissement](#)

4.5 Que se passe-t-il en cas de forte augmentation de vos factures ?

- Si vos factures augmentent fortement, **nous pouvons vous en informer mais nous ne sommes pas obligés de le faire.**

4.6 Dans quels cas pouvons-nous bloquer les prestations ou vous demander un dépôt de garantie ?

- Si nous avons un **doute** concernant un abus ou concernant votre volonté ou votre capacité de paiement, nous pouvons **bloquer** toutes les prestations ou exiger un **dépôt de garantie**.

5. Les modifications de contrat

5.1 Les modifications de nos tarifs et de nos prestations de services

- **Nous avons le droit d'adapter à tout moment nos tarifs, nos prestations de services, nos conditions particulières et les conditions de l'offre.**
- Nous vous informons de ces modifications d'une manière appropriée (p. ex. sur la facture ou par e-mail).
- Si nos augmentations de tarifs entraînent une **charge globale plus élevée** pour vous ou si une modification de prestation de service entraîne un **préjudice important** pour vous, nous vous en informons à l'avance. Dès que vous êtes informés, vous pouvez **résilier le contrat**, sans frais. Vous devez résilier la prestation avant que les nouveaux prix n'entrent en vigueur. Si vous ne le faites pas à temps, vous acceptez les modifications.

5.2 Les cas de hausse des taux de prélèvements, d'augmentation des tarifs des tiers et de renchérissement.

- Les ajustements tarifaires suite à la modification des taux de prélèvements et les augmentations des tarifs des opérateurs tiers **ne sont pas considérés comme des**



Nous calculons le renchérissement d'après l'indice suisse des prix à la consommation (IPC) de l'Office fédéral de la statistique (base décembre 2020 = 100 points). L'indice initial est le niveau de l'IPC au 1er juin 2023.

En cas d'ajustement tarifaire, le nouveau tarif s'élève au maximum à :

Tarif actuel x Valeur actuelle de l'indice / Indice initial.

Les offres de service universel sont soumises aux plafonds de prix fixés par le droit des télécommunications.

augmentations de tarifs. Ils ne vous autorisent pas à faire une demande résiliation du contrat.

- **Nous pouvons adapter les tarifs au renchérissement. Cela ne vous donne pas un droit de résiliation extraordinaire ou anticipé.**
- Nous pouvons choisir de changer nos tarifs que pour certaines prestations. Et de changer les tarifs d'autres prestations **plus tard**.
- Nous pouvons réaliser au maximum un ajustement par **année** civile par prestation. Nous vous informons à l'avance des ajustements tarifaires dus au renchérissement.

6. Résiliation du contrat

6.1 Résilier un contrat sans durée minimale

- Le contrat est à **durée indéterminée**. Cela signifie qu'en règle générale, il n'y a pas de date de résiliation fixée à l'avance.
- Nous pouvons et vous pouvez résilier par écrit une prestation de service en respectant un **préavis** de résiliation de 2 mois pour la fin du mois.
- Une résiliation du contrat est **possible** lorsqu'il n'y a plus de durée minimale ou de renouvellement à respecter.
- Vous pouvez **résilier** votre contrat par écrit ou par téléphone auprès de notre hotline, sauf si nous décidons d'accepter une autre forme de résiliation à titre exceptionnel.

6.2 Résilier un contrat avec durée minimale

- Une résiliation sans frais est possible pour la fin d'un **mois**, moyennant un **délai de résiliation de 2 mois**.
- Vous pouvez résilier au plus tôt **après la fin de la durée minimale** du service ou **de la durée de renouvellement**.
- Si vous **résiliez** un service pendant la durée minimale



Nous calculons les frais résiduels sur la base de la durée restante et des frais d'abonnement standard sans remise.

Vous ne payez aucun frais résiduels, si nous résilions contrat avant sa fin

- et qu'il n'y a pas d'abus d'utilisation. Comme défini dans le point 6 de la [version juridiquement valable des CGV](#).

- et que vous n'êtes pas en retard de paiement. Selon le point 7 de la [version juridiquement valable des CGV](#).

ou la durée de renouvellement («prématurément») ou si nous en résilions un prématurément en raison d'un usage non conforme ou d'un retard de paiement, vous restez redevable des **frais résiduels** jusqu'à l'échéance desdites durées minimales ou de renouvellement.

7. Vos obligations en fin de contrat

- Vous démontez l'infrastructure (appareils, matériel, logiciels) **sans retard et à vos frais**.
- Au terme de son utilisation, vous êtes tenu de nous **renvoyer** les appareils mis à disposition en location ou en prêt en parfait état de marche et dans les délais fixés par nous. Nous pouvons vous **facturer** l'appareil non renvoyé.

Partie 2 :

Nos autres relations contractuelles

8. Quand notre responsabilité est-elle engagée ?

8.1 Violation du contrat

- En cas de violation du contrat, nous sommes responsables des dommages prouvés sauf s'il l'on démontre que nous n'avons pas commis de faute. Nous remboursons 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.
- Nous ne sommes pas responsables **des dommages causés par négligence légère**.
- **Dans tous les cas et autant que la loi le permet, notre responsabilité est exclue en cas de dommages subséquents, du gain manqué, de perte de données, de dommages consécutifs à des téléchargements.** Nous ne sommes pas non plus responsables des dommages causés à la suite d'une utilisation illicite ou non contractuelle de nos prestations.

8.2 Cas de force majeure

- Nous ne sommes pas responsables quand la réalisation de ses prestations est temporairement interrompue, totalement ou partiellement restreinte ou impossible **par suite de cas de force majeure**. Par exemple, les pannes d'électricité et l'apparition de logiciels nuisibles.

8.3 Acquisition de marchandises ou de prestations de tiers

- Quand vous utilisez vos raccordements pour acquérir des marchandises ou des prestations de tiers et si rien d'autre n'a été spécifié par contrat, nous ne sommes pas partenaire au contrat, que ce soit pour les marchandises ou les prestations ou le paiement. Nous ne sommes pas responsables pour ces commandes ou pour l'acquisition de prestations ou de marchandises, même dans les cas où nous encaissons des sommes dues à des tiers.

8.4 Cas d'abus

- Quand votre utilisation s'écarte considérablement d'une utilisation usuelle ou lorsqu'il y a des signes d'un comportement contraire à la loi ou au contrat, nous pouvons exiger de vous:
 - d'utiliser les prestations conformément à la loi et au contrat,
 - de verser des dommages et intérêts,
 - de prendre en compte des exigences venant de tiers.
- Et nous pouvons :
 - modifier, limiter ou interrompre la prestation sans préavis et sans dommages et intérêts,
 - résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement.

Cela s'applique également si vous fournissez des indications erronées ou incomplètes lors de la signature du contrat ou de la commande.

9. Vos limitations d'utilisation et garantie

9.1 Interruptions

- Nous nous efforçons d'assurer une **grande disponibilité de nos prestations**. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir un fonctionnement sans interruption et sans dérangement de votre infrastructure et de vos prestations de services.

9.2 Transmission de la voix ou des données par des raccordements à réseaux de tiers ou avec une connexion à des réseaux tiers

- Nous ne garantissons pas la disponibilité, la qualité, le fonctionnement de la transmission de la voix ou des données par des raccordements à réseaux de tiers ou avec une connexion à des réseaux tiers.

9.3 Utilisation de services de chiffrement ou d'anonymisation

- Si vous avez recours à des services de chiffrement ou d'anonymisation pour la transmission de données, vous en acceptez les éventuels inconvénients, notamment :
- le fait que cela peut empêcher ou entraver la fourniture de nos prestations,
- l'obligation de payer des prestations qui sont normalement proposées gratuitement,
- la restriction des moyens de lutte contre les abus.

9.4 Votre déménagement

- Si vous déménagez, nous ne pouvons pas vous garantir les mêmes conditions de prestations dans votre nouveau lieu de résidence.

9.5 Défaut de sécurité

Nous avons le droit de :

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



Esempi di servizi di crittografia o di anonimizzazione: VPN, Private Relay, private DNS.

10. Les modifications de vos Conditions générales de vente (CGV)

- Nous pouvons adapter les CGV à tout moment en vous informant de manière appropriée et à l'avance.
- Si les modifications présentent un désavantage important pour vous, vous pouvez résilier votre contrat sans frais et prématurément pour la date de la mise en place de la modification.
- Si vous ne faites pas cette démarche, nous considérons les modifications comme acceptées pour toutes les prestations soumises aux présentes CGV.

11. La propriété intellectuelle des services et produits de votre contrat

- Nous conservons tous les droits de propriété intellectuelle existants ou résultants de l'exécution de votre contrat relatifs à ses services et à ses produits.
- Vous devrez nous dégager de toute responsabilité si vous violez les droits de propriété intellectuelle des tiers et si nous sommes mises en cause.

12. Le transfert de votre contrat

- Le transfert du contrat ou le transfert des droits et obligations du contrat nécessite notre et votre accord écrit.
- Nous pouvons cependant transférer le contrat sans votre autorisation à toute société contrôlée directement ou indirectement par nous.
- Nous avons le droit de céder des créances découlant du contrat à des tiers sans votre autorisation.

13. Nos communications

- Vous vous engagez à **échanger avec nous** sur vos adresses e-mail, contractuelles et de facturation actuelles.
- Nous pouvons vous envoyer des informations dans le cadre du contrat :
 - par la poste,
 - à la dernière adresse e-mail que vous avez fourni ou
 - par tout autre canal de communication électronique.

14. Droit et tribunaux compétents

- Le contrat est soumis au droit suisse.
- **Le tribunal compétent est celui de Berne**, sous réserve des articles art. 32 et 35 CPC concernant les consommateurs.

Octobre 2024. Ces CGV se basent sur la version originale de mars 2023. Ce document vise à faciliter la lecture des CGV et n'a aucun effet juridique. La [version originale](#) fait foi.