

Conditions de l'offre

My PME Office / CombiLINE Flex

1 Généralités

Les présentes conditions de l'offre s'appliquent aux services «My PME Office» et «CombiLINE Flex» (ci-après conjointement dénommés «le service») de Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom»). Les Conditions de l'offre «My PME Office / CombiLINE Flex» complètent les «Conditions générales de vente des prestations» («CG»), ainsi que les Conditions particulières relatives à la téléphonie fixe, à Internet, au service et à TV 2.0. En cas de divergence, les Conditions de l'offre prévalent sur les CG et les Conditions particulières. Toutes les dispositions contractuelles sont disponibles sur www.swisscom.ch/pme-précisionsjuridiques ou www.swisscom.ch/pme-pack.

La disponibilité du service peut être vérifiée sous www.swisscom.ch/pme-pack.

Les grandes entreprises («enterprise customers») ne peuvent pas bénéficier de ce service. Si un client (PME) évolue vers le segment de clientèle des grandes entreprises après avoir opté pour le service, Swisscom est en droit de résilier ou d'adapter immédiatement ledit service, en partie ou en totalité.

2 Prestations de Swisscom

2.1 Généralités

Le service se compose d'un volet fixe servant de base à la communication d'entreprise, ainsi que de plusieurs volets à compléter individuellement, tels que des numéros d'appel supplémentaires. Selon la variante de service sélectionnée, un certain nombre d'options complémentaires ou d'avantages forfaitaires sont disponibles sur le téléphone portable. Le détail des différents volets ainsi que leurs combinaisons possibles sont consultables sur www.swisscom.ch/pme-pack.

Le service ne peut servir qu'à l'utilisation usuelle des clients commerciaux. En ce qui concerne la téléphonie, le service est destiné à la téléphonie normale, mais pas aux applications spéciales telles que les liaisons machine-machine et les liaisons permanentes.

2.2 Connexion du site

On entend par «connexion du site» la connexion du routeur situé sur le site du client au réseau de Swisscom. Il appartient à Swisscom de déterminer si la connexion du site s'effectue via xDSL (cuivre) ou fibre optique.

2.3 Avantages du pack Mobile

Certaines combinaisons de l'offre My PME Office avec les abonnements NATEL de Swisscom permettent au client de bénéficier d'un avantage de pack. Des informations détaillées peuvent être consultées sur le site Internet et dans les brochures.

2.4 Téléphonie Business avec client/application de téléphonie Business

2.4.1 Généralités

Dans le domaine de la téléphonie Business, le service autorise, en plus d'un usage téléphonique classique, une utilisation à l'aide d'un client/d'une application de téléphonie Business, qui est installé(e) sur un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Il/Elle permet aux clients du service de téléphoner par le biais du protocole Internet via des raccordements Wifi, Mobile Data ou Mobile GSM en exploitant des fonctionnalités mises à disposition de manière centralisée au moyen d'un autocommutateur d'utilisateurs.

2.4.2 Client et utilisateur

Le client est le titulaire du raccordement sur le site principal de l'entreprise. Il est également le titulaire du client/de l'application de téléphonie Business utilisé(e) par les utilisateurs (collaborateurs).

L'utilisateur est la personne que le client autorise à utiliser le client/l'application de téléphonie Business. Un utilisateur peut installer le client/l'application de téléphonie Business sur autant d'appareils qu'il le souhaite, mais il ne peut l'utiliser que sur trois appareils (smartphone, tablette ou ordinateur personnel). L'appareil qui a été démarré en dernier peut être utilisé pour la communication. Les smartphone, tablette et ordinateur personnel peuvent être utilisés en même temps.

2.4.3 Utilisation / appels d'urgence lors des déplacements

Le client et tous les utilisateurs peuvent également utiliser le client/l'application de téléphonie Business lors de leurs déplacements depuis n'importe quel lieu dans le monde («utilisation nomade»). Lors d'appels avec le client/l'application de téléphonie Business configuré(e), il n'est pas possible de garantir la qualité des communications car elle dépend de la qualité de la connexion sur le lieu concerné.

L'utilisation du client/de l'application de téléphonie Business sur des réseaux publics, sur d'autres réseaux que celui de Swisscom ou à l'étranger peut comporter des risques élevés d'écoute illicite par une manipulation du réseau.

Les appels d'urgence sont toujours transmis aux services d'urgence compétents sur le site de l'entreprise. Il en va de même pour les client/applications de téléphonie Business utilisés lors des déplacements en dehors du site principal. Il est par conséquent fortement déconseillé d'utiliser le client/l'application de téléphonie Business en dehors du site de l'entreprise.

Lors de l'utilisation du client/de l'application de téléphonie Business avec un terminal mobile (smartphone), la localisation s'effectue exceptionnellement via le réseau de téléphonie mobile ou via la carte SIM seulement lorsque l'appareil mobile contient une carte SIM configurée pour la téléphonie vocale et que l'appel d'urgence est passé au numéro 112.

2.4.4 Numéros d'appel

Il est possible de configurer les numéros d'appel existants (numéros individuels, numéros multiples) sur le client/l'application de téléphonie Business correspondant(e) avec l'accord du titulaire du raccordement.

2.5 Swisscom TV 2.0

Toutes les prestations de Swisscom TV Public peuvent être utilisées à des fins privées, industrielles et commerciales. Le client est responsable de s'inscrire auprès de Billag/Suisa et de verser les redevances dues.

Par contre, Swisscom TV 2.0 est destinée exclusivement à un usage privé (indépendamment de la redevance de réception Billag et des éventuelles redevances SUISA, p. ex. pour le «public viewing» et le divertissement de fond ou d'ambiance). Elle ne peut être employée à des fins commerciales ou industrielles. Sont interdites en particulier la réception et l'utilisation de Swisscom TV 2.0 Plus dans des lieux publics, par exemple dans des cafés, restaurants, hôtels, salles de cinéma, théâtres ou vitrines, ainsi que la distribution et l'édition d'extraits de programmes pour l'utilisation à l'extérieur du cercle privé. En cas d'infraction à ces prescriptions, le client est tenu d'indemniser Swisscom.

Si le client désactive les mesures partiellement préinstallées par Swisscom en matière de contrôle parental, il en assume la responsabilité.

2.6 Assistance

En cas de dérangement du service, Swisscom met à la disposition des clients une hotline PME gratuite au 0800 055 055. Les dérangements au sein de l'infrastructure Swisscom sont supprimés gratuitement.

2.7 Service Level Agreement (SLA)

Les «Conditions particulières Service» déterminent des principes généraux sur la qualité des prestations et la façon de mesurer cette qualité. Le champ d'application concret du Service Level, notamment les objectifs chiffrés, les prix, etc., est détaillé sur Internet (www.swisscom.ch/pme-pack).

Les prestations décrites dans le présent document s'appliquent en tant que Managed Object au sens des «Conditions particulières Service». Les dérangements doivent être signalés au Service Desk PME (numéro gratuit 0800 055 055). Dans le cadre de chaque Service Level, le champ d'application concret détermine si un dédommagement est dû en cas de non-respect d'un objectif chiffré. Le montant d'un tel dédommagement correspond à la taxe mensuelle de l'ensemble du service (options de l'abonnement comprises). Sont exclus les frais téléphoniques hors forfait.

2.8 Internet Backup

En cas de panne, le client reçoit dans certaines variantes du service avec Internet Backup une connexion de remplacement limitée en fonction des prestations. Pour que Internet Backup puisse fonctionner, il faut une couverture radio avec le réseau de téléphonie mobile Swisscom (GSM/UMTS/LTE) sur le site du client à l'intérieur du bâtiment, ce qui ne peut pas être garanti.

Le matériel fourni à cet effet par Swisscom devient la propriété du client; il fonctionne uniquement avec les appareils et offres validés pour Internet Backup. Avec la connexion mobile, aucun service mobile ne peut être utilisé hormis le Packet Switched Data sur le réseau mobile Swisscom. Swisscom ne garantit pas la même vitesse et la même qualité de la connexion qu'avec la connexion Internet via le réseau fixe. Cela est valable en particulier pour les conversations téléphoniques IP.

Le service Internet Backup ne peut être utilisé que pour un usage temporaire et stationnaire en cas de panne de la connexion Internet via le réseau fixe. Il est interdit de désactiver intentionnellement cette dernière pour basculer vers Internet Backup.

Si le client opte pour une offre incluant Internet Backup, la durée minimale du service pour cette offre est de deux mois. En cas de résiliation de l'offre ou du passage à une offre sans Internet Backup, la connexion de remplacement via le réseau mobile n'est plus disponible.

2.9 Options

2.9.1 Généralités

Il est possible de compléter le service de manière individuelle au moyen de différentes options. Des informations complémentaires sur les options disponibles peuvent être consultées sur www.swisscom.ch/pme-pack. Cette page fournit également des renseignements sur les options non disponibles en fonction du service (p. ex. abonnements demi-tarif National, Combi, Mini-Combi, Option Business Call et Option Business Favorite).

2.9.2 Option Adresses IP fixes

Les adresses IP fixes permettent d'exploiter son propre serveur de messagerie ou web. Les adresses IP sont attribuées dans la limite des plages d'adressage allouées à Swisscom par les RIPE (Réseaux IP Européens) dans le respect des directives RIPE. Le client ne peut prétendre à des adresses IP spécifiques. Swisscom peut modifier les adresses IP à tout moment. Si le client renonce à continuer d'utiliser l'option, les adresses IP reviennent immédiatement et dans leur intégralité à Swisscom.

Dans le cas de sous-réseaux dotés de 4 à 256 adresses IP fixes, il est à noter que 3 adresses IP sont attribuées aux besoins techniques du service et ne peuvent pas être utilisées pour les services spécifiques au client.

3 Obligations du client

3.1 Obligations de collaborer

3.1.1 Généralités

Le client fournit à Swisscom toutes les informations nécessaires à l'installation et à l'activation du service, ainsi qu'à la suppression des dérangements. Le client garantit à Swisscom ou aux tiers mandatés par ses soins l'accès à la documentation, aux informations et aux locaux requis.

3.1.2 Routeur sur le site du client

Pour des raisons techniques, seuls les routeurs approuvés par Swisscom peuvent être installés dans le cadre du service. Ils doivent être installés en un lieu adapté. Swisscom recommande de faire appel à un partenaire spécialisé en électricité / informatique ou au service d'installation de Swisscom pour procéder à l'installation des routeurs.

3.1.3 Option Adresse IP fixe

Le client communique à Swisscom, avant l'installation, les informations requises sur l'utilisation des adresses IP publiques à l'intention des RIPE (www.ripe.net), conformément aux directives de ces derniers.

3.2 Client/application de téléphonie Business

3.2.1 Conditions/appareils

Généralités

Le client/l'application de téléphonie Business est exclusivement disponible avec le service décrit dans le présent document. Il ne peut être utilisé qu'avec un smartphone, une tablette ou un ordinateur personnel.

Choix de l'abonnement mobile approprié

Le client s'informe sur l'abonnement Swisscom Mobile adapté à ses besoins. Les abonnements appropriés et pris en charge sont communiqués au client et restent consultables sur le site Internet.

Appareils / clients utilisables

Seule l'utilisation des versions des clients mises à disposition et validées par Swisscom est autorisée.

Les versions des clients recommandées sont spécialement adaptées au service. Swisscom développe des clients pour les ordinateurs personnels, les tablettes et les smartphones.

Les versions des appareils et des clients pris en charge sont communiquées au client et consultables sur le site Internet.

Utilisation de clients non recommandés ou non validés

L'utilisation de clients non recommandés ou non validés n'est pas autorisée. Si le client utilise des clients ou des configurations non recommandés ou non validés, le risque que le client/l'application de téléphonie Business ne fonctionne pas ou pas correctement augmente. Si Swisscom n'est pas en mesure de fournir une assistance pour le système complet ou si d'autres clients sont concernés, Swisscom se réserve le droit de suspendre la fourniture des prestations sans préavis et/ou de résilier le service pour justes motifs avec effet immédiat. Le client est alors responsable des dommages occasionnés.

3.2.2 Informations d'accès, mots de passe

Le client assume l'entière responsabilité de l'utilisation des informations d'accès et des mots de passe. Il prend des mesures efficaces pour empêcher toute utilisation abusive. Il convient notamment de choisir des mots de passe appropriés, de les modifier régulièrement (ou de les faire modifier) et de les conserver avec précaution.

3.2.3 Réglementations américaines en matière d'exportation

Ce client est soumis aux réglementations américaines en matière d'exportation (Export Administration Regulations EAR) et à d'autres lois américaines, et ne peut être exporté, réexporté ou transféré vers certains pays (à l'heure actuelle Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan et la Syrie) ni à certaines personnes ou entités ayant l'interdiction de recevoir des exportations américaines (y compris celles (a) figurant sur la liste des parties ou des entités non autorisées par le Bureau de l'industrie et de la sécurité (BIS), (b) sur la liste des nationaux spécifiquement désignés et des personnes bloquées établie par le Bureau de contrôle des avoirs étrangers [OFAC]).

3.3 Localisation des dérangements et dérangements en dehors du réseau de Swisscom

Si le client décide de mandater un partenaire pour localiser et/ou supprimer d'éventuels dérangements liés au service, Swisscom ne prend pas en charge les coûts occasionnés.

Si les clarifications de Swisscom révèlent qu'un dérangement n'est pas localisé sur le réseau de Swisscom, mais qu'il se situe plutôt au sein de l'infrastructure du client (installation domestique, PC, téléphone portable, tablette, etc.), la hotline peut indiquer au client, sur simple demande, un partenaire susceptible d'intervenir sur place. Si Swisscom est sollicitée pour éliminer un dérangement dont la cause ne provient pas de son réseau, les frais occasionnés peuvent être facturés au client.

4 Installation

4.1 Généralités

D'une manière générale, le client peut installer lui-même le service. Il peut faire appel à un partenaire pour l'installation ou la faire effectuer par Swisscom (service payant), ce qui est recommandé en particulier pour les installations ISDN.

4.2 Installation par le client ou un partenaire IT mandaté par lui

La responsabilité d'une installation appropriée du service chez le client incombe dans ce cas exclusivement au partenaire IT ou au client. Le partenaire IT n'est pas un auxiliaire de Swisscom et Swisscom ne constitue avec lui aucune société simple. Le client se charge de la coordination du partenaire IT et supporte les frais découlant de ce dernier.

Pour cette variante d'installation, le client choisit, lors de la commande, la date d'utilisation. Celle-ci correspond à la date à laquelle le client peut utiliser le service. Elle est communiquée au client par écrit. Swisscom s'efforce de respecter cette date, mais ne donne aucune garantie à cet égard. Swisscom informe le client dès que le service est prêt à être utilisé.

4.3 Installation par Swisscom

Swisscom est chargée par le client d'effectuer les adaptations côté client. Les activités du technicien de Swisscom se conforment à l'ordre d'installation passé à Swisscom. Cet ordre est établi dans la commande conformément au besoin du client, auquel les frais sont communiqués.

Pour cette variante d'installation, le client choisit, lors de la commande, la date d'installation souhaitée. Celle-ci correspond à la date à laquelle le technicien de Swisscom se rend chez le client et commence les travaux. Cela ne veut pas dire que tous les travaux seront terminés à cette date. La date d'installation est communiquée au client par écrit.

Les activités souhaitées qui ne figurent pas dans l'ordre d'installation doivent faire l'objet d'un nouvel ordre supplémentaire et une nouvelle date doit en général être convenue pour elles. Le client ne peut prétendre à ce que cet ordre supplémentaire soit accompli immédiatement après l'exécution de l'ordre d'installation convenu.

4.4 Installation du client/de l'application de téléphonie Business

Une fois le service installé, le client peut effectuer l'installation du client/de l'application de téléphonie Business via l'Espace clients.

Grâce aux informations qui lui ont été envoyées, l'utilisateur peut - à partir de la page de téléchargement correspondante - sélectionner, télécharger, installer et enregistrer la version du client/de l'application de téléphonie Business souhaitée. Le client est responsable de la réalisation de l'installation auprès des différents utilisateurs. Swisscom ne prend pas en charge les frais liés aux tiers.

L'installation du client/de l'application de téléphonie Business peut également être effectuée par Swisscom (service payant).

4.5 Clients existants

Pour toutes les variantes d'installation, il faut noter que la commutation sur le service entraîne une interruption notable d'Internet et de la téléphonie, qui peut durer jusqu'à 1,5 jour ouvrable. Dans ce cas, le client ne peut prétendre à une indemnisation ou à des dommages-intérêts à l'égard de Swisscom.

4.6 Restriction d'implémentation

Si, malgré des études préliminaires positives (côté client et côté Swisscom) et une confirmation de l'ordre, il s'avère au cours de l'implémentation que le service ne peut pas être réalisé pour des raisons techniques imprévisibles ou ne peut l'être que moyennant un investissement disproportionné, l'obligation contractuelle de Swisscom s'éteint avec effet immédiat. Dans ce cas, le client ne peut prétendre à une indemnisation ou à des dommages-intérêts à l'égard de Swisscom.

5 Prix

5.1 Généralités

Les tarifs actuels (frais uniques et récurrents) du service sont accessibles sous www.swisscom.ch/pme-pack. Les frais d'activation et d'installation font partie des frais uniques. En revanche, les frais récurrents regroupent les frais d'abonnement et d'utilisation.

L'obligation de payer prend effet le jour qui suit l'activation du service. Cette obligation est également de mise lorsque le service a été activé, mais qu'il n'est pas encore utilisable en raison de retards non imputables à Swisscom.

5.2 Remarques sur les frais d'utilisation

Des tarifs séparés s'appliquent notamment à l'utilisation du service en cas d'appels à l'étranger, de téléconférences, d'appels vers des Business Numbers (p. ex. 09xx / 08xx), des numéros abrégés, des services de renseignements et leurs transferts, ainsi qu'en cas d'appels avec des cartes. L'utilisation du client/l'application de téléphonie Business entraîne la facturation des frais normaux du service. L'itinérance et l'utilisation de hotspots WLAN payants peuvent engendrer des frais supplémentaires. Le choix d'abonnements de communication mobile inadaptés peut également entraîner des frais supplémentaires en Suisse. Ces surcoûts apparaissent sur la facture de téléphonie mobile. Swisscom précise sur son site Internet les abonnements de communication mobile qui sont adaptés.

5.3 Evolution spectaculaire des coûts

Swisscom se réserve le droit de bloquer l'accès au client/à l'application de téléphonie Business en cas d'évolution spectaculaire des coûts, afin d'assurer la protection du client. Swisscom ne procède au blocage qu'en cas de prise de contact infructueuse, sachant que ce blocage peut être levé si le client en fait la demande à Swisscom, par écrit ou par téléphone.

6 Prise d'effet, durée minimale du service et résiliation

6.1 Prise d'effet, entrée en vigueur

En utilisant l'offre pour la première fois, le client accepte les conditions contractuelles et la durée minimale de 12 mois du service. Le client s'engage vis-à-vis de Swisscom à effectuer lui-même la première utilisation ou par une personne autorisée par ses soins.

Tous les contrats individuels éventuellement conclus au préalable par des clients privés ou PME pour le réseau fixe (EconomyLINE, MultiLINE ISDN, BusinessLINE ISDN) et Internet (offres DSL pour clients privés et Business Internet Light pour clients commerciaux) sont remplacés à cette date par le présent nouveau contrat uniformisé.

6.2 Délais de résiliation et durée minimale du service

Une résiliation est possible moyennant un préavis de 2 mois, la première fois au terme de la durée minimale du service. En cas de résiliation anticipée, les frais mensuels restent dus jusqu'à la fin de la durée minimale du service et sont exigibles immédiatement. En cas de changement au sein du portefeuille des services («My PME Office», «CombiLINE Flex»), la durée minimale en cours est maintenue pour le nouveau service.

6.3 Résiliation

La résiliation du service entraîne automatiquement la résiliation de toutes les options.

7 Modification et suppression du service

Les modifications et la suppression du service sont régies par les CG et les Conditions particulières.