

1. Généralités

Les présentes conditions d'offre ont pour objet le produit e-mail (en particulier bluewin.ch) de Swisscom (Suisse) SA («Swisscom»). Elles s'appliquent en complément des conditions générales de vente des prestations («CG») et de la déclaration générale sur la protection des données («DGD») de Swisscom. En cas de contradictions, les présentes conditions d'offre prévalent.

2. Prestations de Swisscom

2.1 Généralités

Le produit e-mail de Swisscom comprend les prestations suivantes:

- Adresse e-mail: «nom_à_choisir@bluewin.ch» (ou un autre domaine proposé par Swisscom), y c. accès au moyen d'un programme de messagerie (comme Microsoft Outlook, Apple Mail, etc.) ou par Webmail, c.-à-d. via Internet (au moyen d'un programme navigateur)
- Espace de stockage des e-mails approprié par adresse e-mail
- Carnet d'adresses
- Calendrier
- Filtres contre les spam et le phishing

Les paquets de produits peuvent faire l'objet d'un abonnement indépendant (c.-à-d. sans aucune autre prestation de Swisscom) ou optionnel associé à une autre prestation de Swisscom.

Les détails de chaque paquet de produits (p. ex. nombre d'adresses e-mail), les informations sur d'éventuelles prestations supplémentaires, les options et les conditions préalables sont disponibles sur www.swisscom.ch.

Le produit e-mail n'est pas adapté en tant que système d'archivage.

2.2 Entretien

Swisscom ne peut pas garantir le fonctionnement ininterrompu et sans défaillances de son service. Des travaux de maintenance peuvent aussi mener à des

interruptions ou à des limitations des prestations. Swisscom procède régulièrement à de tels travaux, ce également sans préavis, pour améliorer la qualité ou la sécurité du service. Pour le reste, il est renvoyé aux dispositions des CG.

2.3 Filtres contre les spam et le phishing

Swisscom met à jour en permanence ses filtres contre les spam et le phishing («filtres anti-SPAM») pour le produit e-mail.

L'activation du filtre anti-SPAM dirige les e-mails classés comme «SPAM» par le filtre non pas vers la boîte de réception normale, mais vers le dossier mail «SPAM». Il peut arriver que des e-mails soient dirigés à tort vers le dossier SPAM ou la boîte de réception normale. La désignation du dossier SPAM diffère selon le client mail, par exemple «Courrier indésirable».

Après réception sur les serveurs de Swisscom, les e-mails non détectés par le filtre peuvent encore être déplacés de la boîte de réception vers le dossier SPAM.

Le contenu du dossier SPAM et de la corbeille est effacé de manière automatique et régulière.

Swisscom a le droit, mais pas l'obligation, de bloquer les e-mails entrants et sortants qui présentent des contenus présumés nuisibles (p. ex. des virus).

3. Prestations du client

3.1 Conditions préalables

L'utilisation du produit e-mail est subordonnée à l'existence d'un compte client Swisscom (login). Pour les prestations payantes, une relation de facturation avec Swisscom est en outre nécessaire, cette dernière pouvant prévoir des modes de paiements spéciaux.

Le client est responsable des appareils et programmes de messagerie électronique requis (p. ex. ordinateur, smartphone, tablette, imprimante, Outlook, Apple Mail) et de leurs configurations, ainsi que de l'accès Internet nécessaire à l'utilisation du produit.

Les paquets de produits peuvent faire l'objet d'un abonnement indépendant (c.-à-d. sans aucune autre prestation de Swisscom) ou optionnel associé à une autre prestation de Swisscom. Si certains paquets de produits contiennent des conditions supplémentaires, ceci est indiqué sur www.swisscom.ch.

3.2 Utilisation conforme au droit et au contrat

Le client répond de l'utilisation du produit e-mail conforme au droit et au contrat (chiffre 3 des CG); il ne peut notamment l'utiliser que pour son propre usage normal.

3.3 Mesures de protection

Le client protège les données d'accès (p. ex. mot de passe) à ses comptes e-mail contre tout accès non autorisé. Le mot de passe doit respecter les règles de sécurité généralement connues et ne peut être utilisé que pour ces comptes. Swisscom peut exiger l'utilisation de facteurs de sécurité supplémentaires, comme l'activation 2FA, pour des raisons de sécurité.

Le client est responsable des mesures prises sur ses appareils et systèmes (p. ex. PC) contre la réception et la diffusion de spam, d'e-mails de phishing et de virus.

3.4 Paramètres

Le client répond du paramétrage correct de ses programmes de messagerie électronique et de ses appareils.

Les paramètres de messagerie actuellement prescrits par Swisscom sont disponibles sur www.swisscom.ch. **Le client est tenu de les utiliser.**

3.5 Copies de sauvegarde

Le produit e-mail n'étant pas conçu comme un produit d'archivage, il est recommandé au client de sauvegarder et d'archiver séparément les contenus (en particulier les e-mails, contacts et données du calendrier).

3.6 Publicité

En souscrivant à un produit e-mail gratuit, le client accepte que Swisscom lui envoie en contrepartie de la publicité pour des

marchandises et des prestations de Swisscom et de tiers. Ainsi, le produit e-mail peut par exemple contenir de la publicité dans la boîte de réception ou sous forme de bannières.

4. Utilisation contraire au contrat, abus

En cas d'utilisation non conforme au chiffre 3.2 (p. ex. envoi à de grands groupes de destinataires ou envois en masse) ou si le compte e-mail est utilisé de manière abusive, par le client ou par des tiers, Swisscom se réserve le droit de prendre des mesures appropriées, p. ex. bloquer sans préavis ni indemnisation le compte e-mail concerné ainsi que le compte client Swisscom associé (login), modifier, limiter ou suspendre sans préavis ni indemnisation les prestations fournies, ainsi que résilier le contrat sans préavis ni indemnisation ou introduire des limites de manière généralisée. Swisscom peut exiger en outre d'être libérée de toute prétention de tiers et réclamer, le cas échéant, des dommages-intérêts.

5. Adresses e-mail

Si l'ancien utilisateur d'une adresse e-mail demande que celle-ci lui soit transférée, Swisscom peut procéder à ce transfert et la retirer du compte du titulaire du contrat, et ce même contre la volonté de ce dernier, à condition que cette adresse e-mail puisse être attribuée de manière univoque à l'utilisateur. Si l'achat du produit e-mail est basé sur un contrat d'accès à Internet conclu auprès de Swisscom, les droits d'utilisation des adresses e-mail associées appartiennent au titulaire de ce contrat. En cas de transfert du contrat d'accès à Internet sous-jacent à une autre personne, toutes les adresses e-mail sont également transférées. Les adresses e-mail peuvent toutefois être retirées au préalable et transférées vers un autre compte via l'espace clients accessible sous le lien www.swisscom/login.

6. Protection des données

6.1 Généralités

Le traitement des données personnelles est régi par la déclaration générale sur la protection des données de Swisscom (www.swisscom.ch/fr/clients-privés/precisions-juridiques).

6.2 Amélioration du filtre anti-SPAM

Si le client signale un spam, Swisscom peut renvoyer cet e-mail, une fois l'adresse e-mail du client anonymisée, à des entreprises informatiques en Suisse ou à l'étranger, spécialisées dans la lutte contre les spams et les logiciels malveillants, en vue d'améliorer le filtre anti-SPAM.

6.3 Service clientèle

Afin de remédier à un cas de support signalé par un client, les collaborateurs autorisés de Swisscom peuvent, avec l'accord du client, obtenir des possibilités d'accès étendues au Webmail ou au programme de messagerie électronique de ce dernier.

6.4 En cas de décès

En cas de décès du client, la ou les personnes qui ont accès au produit e-mail sont celles qui disposent des données d'accès correspondantes (p. ex. adresse e-mail et mot de passe). Conformément aux «Conditions d'utilisation de Swisscom Login», 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.

7. Prix et facturation

Les prestations soumises à des frais ainsi que le montant des prix correspondants sont indiqués sur le site www.swisscom.ch. Pour le reste, il est renvoyé aux chiffres 5 et 7 des CG.

8. Garantie et responsabilité

En complément des dispositions relatives à la garantie et à la responsabilité contenues dans les autres documents contractuels (en particulier les CG), les dispositions suivantes s'appliquent:

Swisscom ne garantit pas que les **fonctionnalités du produit e-mail fonctionneront correctement** sur tous les terminaux (p. ex. ordinateur, smartphone, tablette, imprimante) ou avec tous les programmes.

Swisscom ne garantit pas que les filtres et les technologies utilisés offrent **une protection complète contre la réception d'e-mails nuisibles**.

Swisscom ne répond pas non plus de la livraison correcte des e-mails dans la boîte de réception ou le dossier SPAM.

Toute responsabilité pour la perte de données et pour les éventuels dommages causés au système des clients par des e-mails nuisibles ou par des paramètres divergents est exclue.

9. Modifications

Le chiffre 15 des CG s'applique. **Les cas suivants ne requièrent aucun préavis et n'octroient aucun droit de résiliation au client:**

- Modification unilatérale de Swisscom servant à accroître la sécurité de l'utilisation ou de l'infrastructure ou à bloquer des paramètres peu sûrs ou divergents
- Petites modifications unilatérales de Swisscom qui n'entraînent pas d'inconvénient pour le client (p. ex. la modification d'un lien hypertexte)

10. Durée, désactivation, résiliation

10.1 Durée

Le contrat est de durée indéterminée.

Les éventuelles durées minimales du contrat sont indiquées pour chaque produit e-mail (ou option). Toute durée contractuelle minimale d'une option dépassant celle du produit e-mail sous-jacent est également déterminante pour le produit e-mail.

Pendant la durée minimale du contrat, tout passage à un autre produit e-mail n'est possible qu'avec l'accord de Swisscom.

10.2 Désactivation

Swisscom peut désactiver sans préavis ni indemnisation les comptes e-mail qui ne sont pas utilisés pendant plus de douze mois (c.-à-d. aucun login). S'il n'existe plus de comptes e-mail actifs, le contrat prend fin au moment de la désactivation. Un compte désactivé ne peut plus être réactivé.

10.3 Résiliation du produit e-mail

Sauf convention contraire, chaque partie peut résilier le produit e-mail ou une option associée pour la fin d'un mois moyennant un préavis de deux mois.

En cas de durée minimale du contrat ou du produit, la résiliation est possible pour la première fois à la fin de cette durée.

10.4 En cas de service associé

La résiliation d'un produit e-mail acquis gratuitement dans le cadre d'un autre service de Swisscom n'est possible qu'en résiliant le service en question.

Si le contrat sur lequel est basé le produit e-mail est résilié, le contrat relatif au produit e-mail est également résilié.

10.5 Conséquences de la fin du contrat

La fin du contrat relatif au produit e-mail engendre la suppression du compte e-mail (y c. les contenus) et des adresses e-mail. Un compte résilié ne peut plus être réactivé.

Le client doit lui-même veiller en temps utile à pouvoir continuer d'utiliser les adresses e-mail et les contenus (en particulier les contenus d'e-mail, les contacts, les données du calendrier) même sans disposer du produit e-mail qu'il a utilisé jusqu'alors.