



## Recommandations de sécurité

Si vous recevez des appels d'inconnus ou que vous avez des soupçons à ce sujet, Swisscom vous recommande de prendre les mesures de sécurité suivantes pour éviter les préjudices liés à un acte frauduleux:

- Interrogez-vous sur le numéro d'appel affiché lorsqu'un inconnu vous contacte à l'improviste pour tenter d'obtenir des informations personnelles à votre sujet.
- Ne communiquez jamais d'informations confidentielles à un interlocuteur que vous ne connaissez pas ou que vous ne pouvez identifier qu'à travers son numéro d'appel (ou les renseignements fournis par celui-ci).
- Les entreprises sérieuses telles que Swisscom, La Poste, les banques ou encore les fournisseurs de cartes de crédit ne vous demanderont jamais d'informations personnelles (mots de passe, numéros de carte de crédit ou autres) par téléphone ou e-mail.
- Interrompez immédiatement tout appel lors duquel votre interlocuteur vous demande des informations personnelles ou s'il vous paraît menaçant ou suspicieux, par exemple s'il vous promet un gain à une loterie inconnue ou vous propose d'installer un logiciel, etc.
- Ne vous laissez pas déconcerter. Gardez votre calme et indiquez d'un ton ferme à votre interlocuteur que vous ne souhaitez pas recevoir d'appels de ce genre.
- Si vous vous sentez menacé, nous vous recommandons, en plus des mesures précitées, de contacter la police.
- Dernier recours: nous vous recommandons de changer de numéro de téléphone.

Vous trouverez également des informations sur les sites de défense des consommateurs

- [www.frc.ch](http://www.frc.ch) - [www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch) - [www.ktipp.ch](http://www.ktipp.ch) - [www.acsi.ch](http://www.acsi.ch) .

## Recommandations pour numéros 090x

- Consultez les tarifs des numéros en 090X dans les CGV et les documentations de l'opérateur.
- Si vous appelez un numéro Business et que celui-ci est dévié, veillez à ce qu'il ne le soit pas vers un numéro 090X.
- Ne composez jamais de numéro 090X inconnu.

## Recommandations en cas de non-respect de l'inscription avec étoile (\*) dans l'annuaire téléphonique

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012, une nouvelle loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) a vu le jour. Cela signifie entre autres: «Agit de façon déloyale celui qui ... ne respecte pas la mention contenue dans l'annuaire indiquant qu'un client ne souhaite pas recevoir de messages publicitaires de tiers et que les données le concernant ne peuvent pas être communiquées à des fins de prospection publicitaire directe».

Toutes les informations relatives au signalement de telles pratiques ainsi que le formulaire ad hoc se trouvent sur le site Internet de l'administration fédérale (Secrétariat à l'économie SECO). [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)

Swisscom est disposée à vous aider en respectant le cadre légal.

Le détenteur du raccordement doit remplir un formulaire mis à sa disposition par Swisscom. Celui-ci doit comporter la date et l'heure des appels ou SMS reçus.

Si le détenteur a reçu moins de trois appels provenant du même numéro au cours d'un mois, Swisscom est autorisée à fournir les données uniquement si une plainte pénale (pour abus d'un dispositif de télécommunication) est jointe à la demande.

Recherches remontant sur trois mois, y compris la confirmation écrite: CHF 65.–. Les coûts sont dus également en cas de recherche infructueuse.