

Conditions d'utilisation Swisscom Public WLAN

1. Généralités

Sous la désignation Swisscom Public WLAN, Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») offre un accès Internet sans fil sur certains sites (ci-après «hotspots»). Les hotspots sont exploités par Swisscom ou par un partenaire contractuel de Swisscom. La liste actualisée de tous les hotspots est disponible sur la page d'accueil de Swisscom ou à l'adresse www.hotspots.ch.

2. Dispositions contractuelles

Le contrat ou, pour les clients existants de Swisscom, l'avenant au contrat relatif à l'utilisation du Swisscom Public WLAN, est conclu entre le client et Swisscom. Les présentes conditions d'utilisation Swisscom Public WLAN complètent les Conditions générales de vente des prestations de Swisscom (ci-après «CGV», publiées sur www.swisscom.ch) et, pour les clients Internet de Swisscom, complètent les Conditions particulières Internet. En cas de contradictions, elles prévalent sur ces différents documents contractuels. En ce qui concerne la protection des données, la garantie, la responsabilité, les modifications, le for juridique et le droit applicable, les CGV s'appliquent.

3. Prestations de Swisscom

3.1 Accès Internet; connexion

Sur les hotspots, Swisscom met à disposition un accès Internet que le client peut utiliser une fois qu'il s'est connecté au moyen des technologies LAN sans fil disponibles en Suisse (p. ex. terminaux certifiés Wi-Fi). Swisscom met également à disposition l'interface pour la connexion au Swisscom Public WLAN. A l'aide des informations demandées par Swisscom, le client se connecte manuellement ou de manière automatisée – selon l'offre – à l'interface pour utiliser l'accès Internet.

Swisscom met une hotline à la disposition de ses clients.

Appels depuis la Suisse: hotline 0800 800 800 (gratuit)

Appels depuis l'étranger: hotline +41 62 286 12 12 (frais d'itinérance habituels)

Swisscom supprime aussi rapidement que possible les dérangements relevant de sa sphère d'influence.

3.2 Sécurité

L'accès Internet est destiné en priorité à l'utilisation privée et emploie en général une connexion non sécurisée ou faiblement sécurisée (p. ex. uniquement avec des technologies de cryptage largement répandues et standardisées pour la majorité des appareils). **Swisscom signale expressément que les technologies de cryptage standardisées mises à disposition, le cas échéant, entre le terminal et les antennes WLAN n'offrent qu'une faible protection contre l'accès par des tiers.** Pour accéder à des informations sensibles ou à des données d'entreprise (p. ex. Intranet, applications Office, données personnelles, etc.) via une connexion WLAN ou PWLAN, Swisscom recommande l'utilisation d'un logiciel de sécurité approprié sur le terminal mobile ainsi que le cryptage de l'ensemble du chemin de données. **La sécurisation de la connexion au moyen de technologies appropriées (p. ex. logiciel VPN) incombe au client.**

3.3 Limitations

Swisscom n'offre aucune garantie en matière de disponibilité, d'absence de dérangement, de qualité de transmission des données et de bande passante minimale. Les débits de transmission éventuellement indiqués sur le hotspot constituent des performances optimales, disponibles sur le site pour la totalité des utilisateurs, et ne peuvent pas être garantis. En dehors des limitations de débit pour certaines offres Swisscom Public WLAN, des limitations peuvent résulter des technologies de réseau mises en oeuvre, d'influences extérieures, des contraintes architecturales du site ou de la distance par rapport à une antenne WLAN locale. Par ailleurs, Swisscom n'offre aucune garantie concernant la transmission au client ou au destinataire des informations échangées par l'accès Internet (p. ex. e-mails). L'accès Internet peut en outre être soumis à des limitations en raison de prescriptions légales.

Sur les hotspots se trouvant dans les locaux des partenaires contractuels de Swisscom, ces derniers peuvent proposer des offres supplémentaires limitées géographiquement. Ces offres peuvent différer des offres de Swisscom en termes de coût, de durée d'utilisation, de volume de données, de débit et de procédure de connexion. La connexion se fait généralement par un nom WLAN séparé (SSID). Si le client utilise une telle offre, il accepte les prestations et coûts ainsi que les conditions d'utilisation du partenaire contractuel considéré, qui peuvent différer des offres de Swisscom.

4. Prestations du client

4.1 Procédure de connexion

La procédure de connexion varie en fonction du type de connexion (actuellement Swisscom Login, carte de crédit, PWLAN Value Cards, NATEL Login). Certains types de connexion requièrent le téléchargement d'une application ou l'existence de certaines caractéristiques et informations, qui permettent d'identifier le client. Si des informations personnelles du client sont nécessaires pour la connexion, celui-ci est tenu de fournir des indications conformes à la vérité.

4.2 Utilisation conforme aux conditions légales et contractuelles; responsabilité concernant le contenu et l'utilisation

Le client utilise l'Internet public à ses propres risques. Pour le reste, il est renvoyé aux chiffres 3 et 6 des CGV.

4.3. Traitement des éléments de sécurité

Le client est responsable de l'utilisation des informations de connexion qui sont mises à sa disposition ou qu'il utilise en vue de l'accès Internet ainsi que de l'utilisation de l'accès au Swisscom Public WLAN qui en résulte. Il apporte tout le soin nécessaire pour protéger contre les accès de tiers les codes PIN, les mots de passe, les clés Swisscom Public WLAN ainsi que les autres éléments de sécurité mis à sa disposition pour la connexion.

4.4 Mesures de protection

Le client protège ses appareils et ses données contre l'accès illicite de tiers. Le cryptage des données améliore la confidentialité et la fiabilité des informations. Des mesures de protection appropriées (pare-feux, logiciels antivirus, logiciels VPN) peuvent rendre plus difficile l'accès de tiers non autorisés à la connexion réseau et, par conséquent, aux données du client. Il incombe au client de prendre de telles mesures.

En règle générale, l'accès aux données d'entreprise (Intranet, applications Office, etc.) présuppose l'installation d'un logiciel de sécurité approprié sur le terminal mobile et sur le serveur concerné. Etant donné que ce logiciel est fourni par un tiers, Swisscom décline toute responsabilité quant à son bon fonctionnement. Le client adopte des mesures visant à empêcher tout accès non autorisé à d'autres systèmes et à prévenir la propagation de virus informatiques. En cas des dérangements ou de dommages aux installations de Swisscom ou de tiers via l'accès Swisscom Public WLAN, Swisscom peut interrompre la fourniture de ses prestations avec effet immédiat et sans dédommagement et exiger des dommages-intérêts.

4.5 Champs électromagnétiques

Les installations émettrices et réceptrices ainsi que les terminaux mobiles génèrent des champs électromagnétiques qui peuvent perturber le fonctionnement d'autres appareils. Afin de limiter les dérangements, il convient de respecter les consignes de sécurité données par le fabricant.

5. Données personnelles, cookies

5.1 Risques pour les données personnelles résultant de l'utilisation d'Internet

Swisscom prend des mesures appropriées de protection concernant l'infrastructure et contre les accès illicites. **Lorsqu'il utilise les offres WLAN publiques et Internet, le client est toutefois exposé aux risques de protection des données suivants:**

- Les données et les e-mails transmis de manière non cryptée peuvent être lus, modifiés, détournés ou retardés par des tiers non autorisés.
- Les noms des expéditeurs peuvent être falsifiés.
- Les contributions dans les Newsgroups, forums ou chats peuvent être falsifiées, contrefaites ou exploitées par des tiers.
- Des tiers peuvent éventuellement surveiller le trafic de données non crypté entre les terminaux et les antennes WLAN ou le trafic Internet sur le World Wide Web (WWW) et notamment prendre connaissance de contenus, d'habitudes d'utilisation, de noms d'utilisateurs et de mots de passe.

5.2 Traitement des données Vue d'ensemble

Swisscom traite les données d'accès, système et marginales générées au Hotspot respectif afin de fournir ses prestations et d'établir des analyses de l'utilisation du service Swisscom Public WLAN. Les données de contenu ne sont traitées par Swisscom qu'aux fins de la transmission au moyen de techniques de télécommunication. Les traitements suite à l'instruction d'une autorité compétente demeurent réservés.

Données et but du traitement des données

Lors de l'inscription en vue de l'utilisation, le client transmet automatiquement aussi les données système et marginales suivantes, en plus des données d'inscription communiquées par le client dans le cadre de la procédure d'inscription:

- Données relatives à l'appareil utilisé (système d'exploitation, type d'appareil et fabricant)
- Adresse MAC et adresse IP de l'appareil
- IMSI et numéro de téléphone portable (si disponible)
- Nom d'utilisateur (si disponible)
- Identification du SSID utilisé avec l'heure, la date et l'emplacement
- Navigateur utilisé (si disponible)
- Type connexion

A chaque utilisation du service par le client, Swisscom enregistre en outre le point d'accès du Swisscom Public WLAN ainsi que l'heure et la date.

Swisscom utilise les données personnelles, système et marginales collectées pour la fourniture des prestations, la mise en œuvre de l'obligation légale d'informer, pour la gestion et le suivi de la relation clientèle, notamment la garantie d'une grande qualité de service ainsi que pour la facturation et à des fins de marketing. A l'exception des cas cités au ch. 5.3, Swisscom ne communique aucune donnée personnelle à des tiers.

Swisscom traite par ailleurs les données collectées pour établir des analyses, notamment à propos des mouvements entre les emplacements Swisscom Public WLAN, sans établir de lien personnel. Dans la mesure où des données provenant d'autres sources sont utilisées en complément, aucun lien personnel n'est établi. Swisscom peut transmettre à des tiers et exploiter les informations anonymes recueillies dans le cadre de la procédure d'analyse.

A l'expiration d'un délai de 6 mois depuis la dernière connexion, les données marginales sont définitivement supprimées ou conservées uniquement sous forme anonyme, sans autre possibilité d'établir un lien personnel.

5.3 Transmission de données personnelles

En cas de soupçon confirmé d'une utilisation contraire à la loi ou au contrat, il est possible, à la demande des autorités compétentes, de procéder à une évaluation personnalisée des données personnelles disponibles chez Swisscom. Swisscom peut en outre transmettre à des tiers les données personnelles d'un utilisateur si une telle démarche s'avère nécessaire pour faire aboutir des revendications. Par ailleurs, Swisscom doit s'acquitter des obligations légales de surveiller et d'informer.

5.4 Cookies

Afin de simplifier la procédure de connexion au Swisscom Public WLAN et de l'améliorer en continu, Swisscom peut enregistrer des informations – les cookies – dans la mémoire de l'appareil du client.

Le client est libre de neutraliser ou de supprimer les cookies dans la mémoire de son appareil. Dans ce cas, il prend toutefois acte du fait que certains services risquent de ne pas pouvoir être utilisés ou de ne pouvoir être utilisés que de manière limitée via l'accès Public Wireless LAN.

6. Prix

Les offres de Swisscom Public WLAN sont gratuites.

7. Entrée en vigueur, durée et résiliation

Le contrat ou l'avenant au contrat est réputé conclu lorsque Swisscom accorde au client l'accès Internet via le Swisscom Public WLAN une fois la connexion effective. Pour les offres avec limitation de temps ou de volume, le contrat se termine lorsque la limite correspondante est atteinte. Pour les autres offres, le contrat se termine avec la résiliation par l'une des parties du Swisscom Public WLAN proprement dit ou d'un service de Swisscom dans lequel le Swisscom Public WLAN est intégré en tant que service supplémentaire.

Novembre 2020