

1. Généralités

Les «Conditions générales de vente des prestations de Swisscom (Suisse) SA» («CGV») sont valables pour autant qu'il n'existe aucune réglementation divergente applicable à une prestation particulière ou un groupe de clients particulier.

2. Prestations de Swisscom

Généralités

Les brochures actualisées, les conditions d'offre ainsi que le site Web de Swisscom fournissent des renseignements sur l'étendue et les conditions d'utilisation spécifiques des diverses prestations (services et services supplémentaires) de Swisscom (Suisse) SA («Swisscom»).

Pour assurer ses prestations, Swisscom peut faire appel à des tiers.

Le client ne peut prétendre à une configuration particulière de l'infrastructure de Swisscom ou au maintien de prestations accessibles par ce biais. **Swisscom est habilitée à suspendre en tout temps et sans indemnisation la fourniture d'une prestation, moyennant une annonce préalable appropriée.**

Entretien

Swisscom assure l'entretien de son infrastructure. Elle répare dans un délai raisonnable les perturbations, qui sont dans son domaine d'influence, pendant les périodes de services. Des frais peuvent être facturés au client lorsque Swisscom est mise à contribution pour des perturbations dont les causes ne sont pas imputables à son infrastructure. Swisscom est autorisée à interrompre ou à limiter l'exploitation de cette infrastructure à des fins de dépannage, travaux de maintenance, implémentation de nouvelles technologies, etc.

Annuaire

Swisscom, ou des tiers mandatés par ses soins, inscrivent à la demande du client les renseignements le concernant dans un annuaire. Il n'y a pas d'obligation quant à la vérification de l'exactitude des données fournies par le client en vue de son inscription.

Publicité

Quiconque ne souhaite pas de messages publicitaires peut exiger un verrouillage de son adresse dans ses données en signalant par un astérisque (*). L'adresse n'est alors transmise qu'à des tiers qui réalisent les annuaires. Ne sont pas considérées comme des tiers les autres sociétés du groupe Swisscom, ainsi que les prestataires dont le client utilise les services via le réseau. Même dans le cas du verrouillage de l'adresse, il n'est pas exclu que le client puisse recevoir de la part de tiers des appels téléphoniques ou des messages à caractère publicitaire. La responsabilité à ce sujet incombe à celui qui effectue l'appel ou à celui qui envoie le message.

Sets de blocage

Le client peut ordonner à la hotline le blocage des services payants commandés sur le réseau de Swisscom et imputés sur la facture Swisscom (en particulier les numéros 090x et numéros courts SMS/MMS). Le blocage peut comprendre tous les services payants ou seuls ceux destinés aux adultes.

3. Prestations du client

Paiement

Le client est responsable du paiement dans les délais fixés correspondant aux prestations réalisées.

Mots de passe, etc.

Le client est tenu de conserver en sécurité ses mots de passe, ses codes d'identification, ses données login, ses codes PIN et PUK, etc. et de les rendre inaccessibles à des tiers.

Utilisation conforme à la loi et au contrat

Les prestations fournies aux clients privés sont prévues exclusivement pour une utilisation privée usuelle. Pour les clients commerciaux, elles sont prévues exclusivement pour une utilisation commerciale usuelle. Elles ne peuvent être employées pour des utilisations spéciales ou pour proposer des services de télécommunications que sur autorisation écrite de Swisscom. Le client est responsable d'une utilisation de ses prestations conforme à la loi et au contrat. Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat, les faits suivants:

- > Publicité de masse déloyale (spams)
- > Harcèlement et dérangement de tiers
- > Obstacle à l'utilisation des services de télécommunications par des tiers
- > Hacking (tentatives d'intrusion, etc.), espionnage des autres utilisateurs d'Internet ou récupération de leurs données ainsi que les agressions par falsification (phishing)
- > Causer des dommages ou mettre en danger l'infrastructure de télécommunications ou les appareils de tiers par des logiciels causant des dommages
- > Transmettre ou fournir l'accès à des contenus illicites

S'il existe des signes d'une utilisation non conforme à la loi ou au contrat, il incombe au client de renseigner Swisscom sur cette utilisation.

Responsabilité quant au contenu

Le client est responsable du contenu des informations (langue, données sous toutes les formes) qu'il fait transmettre ou exploiter par Swisscom ou qu'il rend éventuellement accessible à des tiers.

Responsabilité quant à l'utilisation des raccordements

Le client est responsable de toute utilisation de ses raccordements, y compris de celle effectuée par des tiers. En particulier, il est tenu de payer tous les montants facturés par suite de l'utilisation des prestations. Ceci s'applique également aux marchandises ou aux prestations qui ont été acquises ou commandées par l'intermédiaire de ses raccordements.

Si le client met à la disposition d'enfants mineurs les prestations assurées par Swisscom, il est responsable du respect de la législation sur la protection des mineurs. Dans le cadre des possibilités techniques, Swisscom met à disposition des éventualités de verrouillage.

4. Installations chez le client/terminaux

Généralités

Le client réalise, entretient et démonte (en fin de contrat) sans retard et à ses frais l'infrastructure nécessaire (appareils, matériel, logiciels, etc.). L'utilisation des prestations suppose, de la part du client, l'emploi d'appareils adaptés, partiellement prédefinis par Swisscom. Le client est lui-même responsable de l'acquisition, de l'installation, du fonctionnement et de la conformité légale de son infrastructure. Swisscom ne garantit pas la protection de l'investissement du client.

Télémaintenance

Swisscom est en droit d'intervenir sur l'infrastructure servant à fournir les prestations par le biais du réseau de télécommunication, afin d'effectuer des travaux de configuration, maintenance, optimisation ou diversification de ses prestations. Pour ce faire, elle peut accéder à des données techniques ou des logiciels, les modifier, les actualiser ou les effacer. Dans le cadre de la télémaintenance, Swisscom peut accéder aux données client présentant un rapport

Conditions générales de vente des prestations de Swisscom

direct avec la configuration de l'appareil et la fourniture des prestations. Swisscom n'est pas responsable d'éventuels dommages occasionnés à l'infrastructure du client suite à la télémaintenance, tant qu'il n'a pas été démontré que ces dommages ont été causés par la télémaintenance de Swisscom.

Mesures de protection

Il incombe au client de protéger son infrastructure et ses données des accès non autorisés de la part de tiers. Il prend les mesures nécessaires – selon le niveau actuel de la technique – pour empêcher que son infrastructure ne soit utilisée pour la propagation de contenus illicites ou nuisibles de quelque façon que ce soit, (en particulier, la publicité illicite de masse (les spams), les informations mensongères (mails/SMS de hameçonnage) ou des pages Internet trompeuses (p. ex. pages de connexion falsifiées), les logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, vers, etc.). Si un appareil appartenant au client cause des dommages ou met en danger une prestation, un tiers ou les installations de Swisscom d'autrui, ou lorsque le client utilise des appareils non autorisés, Swisscom est en droit de cesser la fourniture de ses prestations sans préavis et sans aucun dédommagement, de déconnecter l'appareil du client du réseau de télécommunication et d'exiger des dommages et intérêts.

Appareils appartenant à Swisscom

Si Swisscom met un appareil à la disposition du client en prêt ou location, il reste la propriété de Swisscom pendant toute la durée du contrat. La constitution de droits de gage ou de droits de rétention au profit de tiers envers ce matériel est absolument exclue. En cas de saisie, de rétention ou de confiscation, le client est tenu d'en informer immédiatement Swisscom et de notifier à l'office des poursuites et des faillites compétent le fait que Swisscom est propriétaire du matériel. Au terme de son utilisation, le client est tenu de renvoyer l'appareil à Swisscom en parfait état de marche et dans les délais fixés par cette dernière. Si le client ne remplit pas cette obligation, Swisscom se réserve le droit de facturer l'appareil non renvoyé.

5. Prix

Généralités

Les prix et redevances actuellement en vigueur et publiés sur le site www.Swisscom.ch font foi. Swisscom peut annoncer des prix et redevances immédiatement avant l'utilisation d'une prestation particulière.

Début de l'obligation de paiement; blocage

En règle générale, l'obligation de paiement débute avec la mise en service des prestations. Même durant un éventuel blocage d'une prestation, les montants fixés par contrat seront facturés au client. Sous réserve d'autres directives concernant la réglementation sur les télécommunications, Swisscom perçoit une taxe pour le blocage et le déblocage.

6. Abus

Mesures contre les abus

Lorsque l'utilisation s'écarte considérablement d'une utilisation usuelle (voir la rubrique 3), ou lorsqu'il y a des signes d'un comportement contraire à la loi ou au contrat, Swisscom est en droit d'exiger du client une utilisation conforme à la loi et au contrat, de modifier, limiter ou interrompre la prestation sans préavis et sans dommages et intérêts, de résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement, et le cas échéant, de demander des dommages et intérêts, ainsi que la prise en compte des exigences émanant de tiers.

Cela s'applique également si le client fournit des indications erronées ou incomplètes lors de la signature du contrat ou de la commande.

7. Etablissement des factures et conditions de paiement

Généralités

Swisscom établit les factures sur la base de ses enregistrements. Le montant de la facture doit être acquitté au plus tard à la date d'échéance figurant sur cette dernière. 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.

Le client peut émettre des réclamations sur les redevances d'utilisation dans les six mois suivant l'utilisation contestée. Au-delà de ce délai, ces redevances sont considérées comme acceptées. Si les réclamations ne concernent qu'un montant partiel de la facture, Swisscom peut alors exiger que la partie de la facture non concernée par la réclamation soit payée dans les délais. Avec la fin du contrat, tous les montants encore dus, (c.-à-d. également les redevances d'abonnement jusqu'à l'échéance d'un contrat encore en cours que ce soit dans le cadre d'une durée minimale du service ou d'une durée de renouvellement) deviennent exigibles. Chaque partie a le droit de présenter des créances contestées pour compensation.

Retard de paiement

Si le client n'a pas payé sa facture à la date d'échéance ou s'il n'a pas fait opposition par écrit et de manière justifiée à cette facture, il est alors considéré comme étant en retard de paiement et Swisscom peut alors, autant que la loi le permet, interrompre la fourniture de toutes les prestations de services, prendre d'autres mesures pour éviter toute aggravation du préjudice et/ou résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement. Le client prend à sa charge la totalité des frais qui sont supportés par Swisscom du fait du retard de paiement. En particulier le client est redevable à Swisscom d'un intérêt de retard d'un montant de 5% **ainsi que des frais de rappel d'un montant de CHF 20.– par rappel.** En cas de recouvrement par un tiers, le client est en outre redevable des dépenses engagées pour les frais de recouvrement. Si le compte du client n'est pas approvisionné lors de la procédure de débit, Swisscom peut prélever une taxe de traitement d'au moins CHF 30.–.

Dépôt de garantie

Lorsque Swisscom a des doutes concernant le respect des conditions de paiement conformément au contrat ou lorsque le recouvrement des prestations s'avère difficile, Swisscom peut exiger le paiement par avance ou le paiement d'une garantie. Si le client n'assure pas ces paiements, Swisscom peut alors prendre les mêmes mesures que celles appliquées pour les retards de paiement. Les garanties sous forme de réserve au comptant sont rémunérées sur la base du taux d'intérêt des comptes épargne. Swisscom peut compenser toutes les créances à l'encontre du client avec les garanties ainsi déposées.

Fort augmentation des redevances d'utilisation

Si les redevances d'utilisation du client augmentent fortement, Swisscom est en droit d'en informer le client, mais n'est pas obligé de le faire. En cas de doute concernant un abus ou concernant la volonté ou la capacité de paiement du client, Swisscom peut bloquer toutes les prestations ou exiger un dépôt de garantie.

Commande ou achat de marchandises ou de prestations

Il convient également d'appliquer la rubrique 7, – sous réserve d'autres dispositions légales – pour toute marchandise ou prestation reportée sur la facture de télécommunication, même lorsque Swisscom assure le recouvrement pour des tiers.

8. Numéros d'appel et autres éléments d'adressage

Il n'existe aucun droit quant à l'attribution ou au maintien d'un numéro d'appel particulier ou de tout autre élément d'adressage particulier (comme p. ex. une adresse IP). Swisscom les met à la disposition du client pour son usage. Ces identifiants ne deviennent pas la propriété du client et en conséquence ils ne peuvent être vendus, saisis, hérités ou transmis à un tiers de quelque manière que ce soit dans la mesure où Swisscom ne donne pas expressément son accord. Swisscom peut reprendre ces numéros sans dédommagement ou les modifier lorsque des raisons administratives, fonctionnelles ou techniques le justifient ou en cas de différends entre privés concernant un numéro d'appel. Sous réserve du portage vers un autre fournisseur, les éléments d'adressage reviennent à Swisscom à la fin de contrat concernant la prestation de service en cause, sans dédommagement, et peuvent être attribués à un autre client.

9. Protection des données

Généralités

Swisscom assure le traitement des données conformément à la législation en vigueur et en particulier à la loi sur la protection des télécommunications et des données. Swisscom recueille, enregistre et traite uniquement les données qui sont nécessaires à la réalisation de la prestation, au maintien et au développement de la relation avec le client, c'est-à-dire pour assurer une haute qualité dans la réalisation des prestations, pour la sécurité du fonctionnement et de l'infrastructure ainsi que pour l'établissement des factures.

Le client donne son consentement pour que Swisscom

- > puisse, en corrélation avec la conclusion et l'exécution du contrat, obtenir ou faire suivre les renseignements ou les données concernant son comportement de paiement
- > puisse communiquer ses données à des tiers à des fins de recouvrement
- > puisse exploiter ses données à des fins de marketing, c'est-à-dire pour une mise en conformité et un développement conforme aux besoins et afin d'établir des offres ciblées et pour que ses données puissent être exploitées aux mêmes fins au sein du Groupe Swisscom. Le client peut faire limiter ou interdire l'utilisation des données à des fins de marketing.

Réalisation de prestations conjointement avec des tiers

Si une prestation de Swisscom est assurée conjointement avec un tiers ou lorsque le client exploite une prestation de tiers par le réseau de Swisscom, Swisscom peut alors fournir à des tiers des données concernant le client, dans la mesure où cela est indispensable pour la réalisation de telles prestations.

10. Propriété intellectuelle

Pour la durée du contrat le client obtient un droit non transférable et non exclusif pour l'utilisation et l'exploitation des prestations et des produits. Le contenu et l'étendue de ce droit découlent des documents contractuels. Swisscom – ou les tiers autorisés – conserve tous les droits de propriété intellectuelle existants ou résultants de l'exécution du contrat relatifs à ses services et à ses produits. Si le client enfreint les droits en matière de propriété intellectuelle des tiers et si Swisscom est mise en cause, le client doit alors dégager Swisscom de toute responsabilité.

11. Limitations d'utilisation/Garantie

Interruptions

Swisscom s'efforce d'assurer une grande disponibilité quant à ses prestations. Swisscom ne peut cependant pas assurer la garantie d'un fonctionnement sans interruption et sans dérangement de son infrastructure et des ses prestations de services.

Réseaux et services de tiers

En ce qui concerne la transmission de la voix ou des données par des raccordements à réseaux de tiers ou avec une connexion à des réseaux tiers, il n'y a pas de garantie ou d'assurance quant à la disponibilité, à la qualité, au fonctionnement ou à l'assistance.

Risques encourus lors de l'utilisation des prestations; mesures prises par Swisscom.

Swisscom prend toutes les précautions pour protéger son réseau des intrusions des tiers.

Elle ne peut cependant pas offrir l'assurance que

- > l'infrastructure du réseau est intégralement protégée par rapport aux accès non autorisés ou aux écoutes non autorisées
- > le spamming, les logiciels nuisibles, les spyware, les hacker ou les attaques par hameçonnage, etc. n'entraînent pas l'utilisation de la prestation, ne détériorent pas l'infrastructure du client (p. ex. les terminaux, les PC) ou ne lui causent pas des dommages d'une quelconque manière.

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

Contenus

Swisscom ne peut assumer aucune responsabilité en ce qui concerne

- > les contenus que le client se fait transmettre ou qu'il fait exploiter par Swisscom ou qu'il rend accessible à des tiers
- > es contenus que le client obtient au travers des réseaux de télécommunications.
- > l'exactitude, l'intégralité, l'actualisation, la légitimité ou l'utilité, l'accessibilité ainsi que la mise à disposition dans les délais des informations qui ont été générées par des tiers, qui sont consultables par des tiers ou qui ont été rendues accessibles grâce aux prestations de Swisscom.

Déménagement

En cas de déménagement du client, Swisscom ne peut pas garantir que les prestations seront proposées de la même façon dans le nouveau lieu de résidence

12. Responsabilité de Swisscom

Dispositions générales de responsabilité

En cas de violation du contrat, Swisscom est responsable des dommages prouvés à moins qu'elle ne démontre qu'elle n'a pas commis de faute. Swisscom ne répond pas des dommages causés par négligence légère. Néanmoins elle rembourse 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.

Conditions générales de vente des prestations de Swisscom

Dans tous les cas et autant que la loi le permet, la responsabilité de Swisscom est exclue en cas de dommages subséquents, du gain manqué, de perte de données, de dommages consécutifs à des téléchargements. La société n'est pas non plus responsable des dommages causés à la suite d'une utilisation illicite ou non contractuelle de ses prestations.

Cas de force majeure

Swisscom n'assume pas non plus de responsabilité lorsque la réalisation de ses prestations est temporairement interrompue, totalement ou partiellement restreinte ou impossible par suite de cas de force majeure. Sont en particulier également considérés comme cas de force majeure les pannes d'électricité et l'apparition de logiciels nuisibles (p. ex. invasion par des virus).

Acquisition de marchandises ou de prestations de tiers

Lorsque le client utilise ses raccordements pour l'acquisition de marchandises ou de prestations de tiers et dans la mesure où rien d'autre n'a été spécifié explicitement par contrat, Swisscom n'est pas partenaire au contrat. Swisscom n'assume aucune responsabilité ou aucune garantie pour des commandes de ce genre ou pour l'acquisition de prestations ou de marchandises, même dans les cas où Swisscom effectue l'encaissement des sommes dues à des tiers.

13. Durée et résiliation

Généralités

La durée du contrat est illimitée. Une résiliation du contrat est possible lorsqu'il n'y a plus de durée minimale ou de renouvellement à respecter pour les services. Les résiliations doivent être effectuées par écrit, sauf si Swisscom décide d'accepter une autre forme de résiliation à titre exceptionnel.

Dans la mesure où rien d'autre n'a été prévu par contrat, chacune des parties peut résilier par écrit une prestation de service en respectant un préavis de résiliation de 2 mois à fin du mois.

Durée minimale du service et durée de renouvellement

Des durées minimales et durées de renouvellement d'utilisation de certaines prestations peuvent figurer dans d'autres documents contractuels. Des modifications du paquet de prestations sur demande du client sont impossibles durant cette période ou uniquement aux conditions financières définies par Swisscom.

Une résiliation sans frais est possible pour la fin d'un mois, moyennant un délai de résiliation de deux mois, la première fois au plus tôt pour la fin de la durée minimale du service ou de la durée de renouvellement.

Si le client résilie un service pendant la durée minimale ou la durée de renouvellement («prématurément») ou si Swisscom résilie prématurément pour des raisons figurant au chiffre 7, le client reste redéuable des frais mensuels jusqu'à l'échéance desdites durées minimales ou de renouvellement, sous réserve d'autres dispositions. Sont réservées des réglementations divergentes. Si Swisscom dénonce prématurément le contrat mais pour aucune des raisons citées à la rubrique 7, le client n'est redéuable d'aucun frais résiduel.

14. Aperçu des prestations

Swisscom peut mettre à la disposition du client un aperçu des prestations, sous une forme adaptée, et concernant certaines ou l'ensemble des prestations contractées auprès de Swisscom. Dans la mesure où le client n'exige pas la rectification d'indications incorrectes durant le délai et sous la forme figurant sur l'aperçu des prestations, cet aperçu des prestations devient une partie intégrante au contrat. Si, de son côté, Swisscom constate que l'aperçu des prestations contient des erreurs, la société peut mettre à la disposition du client une version corrigée.

15. Modifications

Modifications des tarifs et des prestations de services

Swisscom se réserve le droit d'adapter à tout moment ses tarifs, ses prestations de services, les conditions particulières et les conditions de l'offre. Les modifications sont portées à la connaissance du client par Swisscom d'une manière appropriée. Si Swisscom augmente ses tarifs de manière à occasionner une charge globale plus élevée pour le client ou si Swisscom modifie une prestation de service contractée par le client au préjudice important de ce dernier, le client dispose de la possibilité de résilier prématurément la prestation en question jusqu'au moment de la mise en place de la modification et sans conséquence financière pour lui. **Si le client n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications.**

Des ajustements tarifaires par suite de la modification des taux de prélèvements (p. ex. augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée) ainsi que les augmentations des tarifs des opérateurs tiers (en particulier dans le cas de services à valeur ajoutée) ne sont pas considérés comme des augmentations de tarifs et n'autorisent pas une résiliation. Si Swisscom baisse ses tarifs, la société est autorisée simultanément à ajuster les rabais consentis, le cas échéant, avant la baisse des tarifs.

Modification des CGV

Swisscom se réserve le droit d'adapter ses CGV à tout moment. Swisscom informe ses clients de manière adaptée et à l'avance des modifications des CGV. Si les modifications présentent des désavantages pour le client, il dispose de la possibilité de résilier prématurément son contrat passé avec Swisscom jusqu'au moment de la mise en place de la modification et sans conséquence financière pour lui. **Si le client n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications.**

16. Transfert

Le transfert du contrat, des droits ou des obligations issus du contrat nécessite l'accord écrit des deux parties. Swisscom a le droit d'accepter verbalement le remplacement d'une partie. Swisscom peut transférer le présent contrat ou les droits et obligations sans l'autorisation du client à la société Swisscom SA ou à une autre société, dans la mesure où Swisscom SA contrôle directement ou indirectement cette entreprise. En outre Swisscom a le droit de transférer ou de céder à des tiers sans l'autorisation du client des contrats ou des exigences qui en émanent aux fins de recouvrement.

17. For et droit applicable

Le contrat est soumis au droit suisse.

Le for est Berne. Les fors impératifs sont réservés (voir notamment art. 32 et 35 CPC concernant les consommateurs).