



# swisscom

## 1 Domaine d'application

Swisscom propose différentes prestations sous les noms Amico et Amico Plus.

### Amico

Amico est un service de Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») composé d'une part d'un soutien pour l'installation d'appareils et de programmes et d'autre part d'un soutien en cas de problèmes avec les ordinateurs, les réseaux domestiques et les portables. Les prestations de service Amico sont disponibles pour toute personne domiciliée en Suisse et sont facturées au client à chaque intervention (service Amico: consulter [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)).

### Amico Plus

Swisscom propose également une partie des prestations du service Amico dans le cadre du service Amico Plus. Amico Plus comprend le soutien en cas de problèmes avec des ordinateurs et des téléphones portables; les prestations correspondantes sont à la disposition des clients Internet Swisscom (DSL) à tarif moyenant la cotisation annuelle. En ce qui concerne les différentes prestations, les frais d'Amico ne s'appliquent pas entièrement, mais seulement une faible participation par prestation obtenue (consulter les tarifs sur [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)).

L'objet des présentes conditions de l'offre est le service Amico Plus. Le client accepte avec sa commande d'Amico Plus mis à part ces conditions de l'offre, par la même celles d'Amico (consulter [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)).

## 2 Prestations de Swisscom

### Généralités

Amico Plus propose au client les prestations suivantes à un tarif annuel fixe et avec une participation par intervention (consulter les prix sur [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)):

- > soutien en cas de problèmes et de questions concernant les systèmes d'exploitation Windows (XP, Vista, Windows 7) ou Mac (à partir de OS 10.4), les logiciels d'application (comme Microsoft Office, OpenOffice, Adobe Acrobat, Outlook, Internet Explorer, Firefox, iTunes) ainsi que les applications Internet (p.ex. Facebook);
- > soutien en cas de problèmes et de questions de configuration de nouveaux appareils comme une imprimante, etc. dans le réseau domestique, à savoir l'extension du réseau domestique en général;
- > soutien lors de la configuration ou de la réparation d'un ou de plusieurs comptes de messagerie existants liés à un programme de messagerie (p.ex. Microsoft Outlook);
- > soutien dans la prévention contre les attaques de virus ou logiciel espion (mise en place d'un programme de protection contre les virus, configuration d'un pare-feu, vérification de la sécurité de l'ordinateur);
- > soutien lors de la synchronisation de smartphones avec l'ordinateur (synchroniser de la musique, des photos, des vidéos et des adresses). Cela pour les systèmes d'exploitation Android, Windows Phone 7 et iOS;
- > d'autres problèmes individuels et toutes questions autour de l'ordinateur, le réseau domestique et les téléphones portables en accord avec l'expert Amico.

Vous trouverez ces prestations ainsi que les conditions spécifiques également sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico). Lorsqu'il est incertain, si une prestation souhaitée fait partie du volume des prestations d'Amico Plus, il est possible de se renseigner auprès de l'équipe Amico. Vous trouverez les coordonnées sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

### Mission de l'expert

La mission de l'expert se déroule pour le moment par téléphone via un accès à distance sur l'ordinateur du client. Pour une mission de l'expert

## Conditions de l'offre Amico Plus

dans un shop, les préparations sont en cours. Il appartient à Swisscom de décider si une mission fait partie du volume des prestations d'Amico Plus et comment et où la mission aura lieu.

### Aucune garantie de succès

Swisscom se porte garant de la fourniture correcte de la prestation. Le client n'a toutefois aucun droit d'exiger qu'une prestation particulière soit fournie. Swisscom ne prononce explicitement aucune garantie de succès (en ce qui concerne les garanties, consulter les conditions d'offre d'Amico).

### Prestations non comprises

Toutes les autres prestations de l'offre Amico ne sont pas comprises dans Amico Plus. En particulier les prestations nécessitant une visite d'un expert sur place chez le client ainsi que la visite de l'expert elle-même ne font pas partie des prestations d'Amico Plus. Celles-ci sont dues séparément, même dans le cas où le problème ne peut pas être résolu autrement. Il appartient à Swisscom de décider quelles demandes remplissent ce cas de figure.

### Domaine d'application d'Amico Plus

Les services d'Amico Plus ne peuvent être utilisés que par la personne qui a souscrit l'abonnement et au maximum pour trois ordinateurs, trois téléphones portables ainsi que pour les autres périphériques appartenant à cette même personne.

### Etendue maximale des prestations

Amico Plus peut être utilisé au maximum pour 12 interventions de 45 minutes au plus par an. Un seul thème est traité par intervention. Dans le cas où une intervention dure plus de 45 minutes, une deuxième intervention est décomptée. Si le client demande des interventions supplémentaires à l'issue des 12 interventions incluses dans la prestation, Swisscom peut lui facturer l'intégralité du montant dû pour toute intervention supplémentaire (prix disponibles sur [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)).

Le client n'est pas autorisé à solliciter les prestations de service d'Amico Plus pour les appareils de tiers.

## 3 Prestations du client

L'utilisation des services Amico Plus suppose que le client soit équipé d'un accès Internet de Swisscom (DSL).

Le client est conscient que l'expert est en droit de résoudre le problème par téléphone par un accès à distance sur l'ordinateur du client et que la mission par téléphone n'est possible que si le client autorise l'accès à distance sur son ordinateur. Lorsque le client refuse l'accès à distance, l'expert ne fournit pas la prestation demandée.

Les autres obligations de coopération sont réglées dans les conditions d'offre d'Amico.

## 4 Facturation

La cotisation annuelle pour Amico Plus est facturée au début de la durée du contrat et ensuite annuellement avec l'abonnement Internet (DSL) de Swisscom figurant sur la facture du raccordement pour lequel le branchement Internet a été installé. Lorsque la personne qui est abonnée au réseau n'est pas identique avec le client, il lui appartient de se procurer l'accord de celle-ci.

## 5 Dispositions particulières

### Pas de droit à l'utilisation d'Amico Plus

Les clients DSL de Swisscom ne peuvent prétendre à l'utilisation du service Amico Plus, car celui-ci ne peut, pour des raisons techniques, être mis à la disposition de tous les clients DSL.

### **Suppression de l'offre**

Swisscom peut supprimer en tout temps le service Amico Plus. Dans ce cas, les frais annuels sont remboursés au prorata.

### **Modifications du service, des prix et des conditions de l'offre**

Swisscom se réserve le droit de modifier en tout temps le service, les prix et les conditions de l'offre. Elle informe le client des modifications de manière appropriée.

Si Swisscom augmente les prix de sorte à accroître la charge globale du client ou si elle modifie le contrat dans une mesure largement défavorable au client, celui-ci peut, à compter de cette date, résilier le contrat de manière anticipée avant l'entrée en vigueur de la modification, sans supporter de conséquences financières. A défaut, les modifications sont réputées acceptées. Les adaptations de prix induites par une modification des taxes (p.ex. augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée) ne sont pas considérées comme des hausses de prix et ne donnent pas le droit de procéder à une résiliation.

Swisscom se réserve le droit de modifier les conditions de l'offre à tout moment. Swisscom informe au préalable les clients de manière appropriée de toute modification des conditions de l'offre. Si les modifications sont défavorables au client, celui-ci peut, à compter de cette date, résilier de manière anticipée le contrat conclu avec Swisscom avant l'entrée en vigueur de la modification, sans supporter de conséquences financières. A défaut, les modifications sont réputées acceptées.

### **6 Durée du contrat et résiliation avant terme**

---

Le contrat est réputé conclu avec le paiement de la cotisation annuelle Amico Plus, prenant effet rétroactivement au jour de la commande (enregistrement en ligne ou commande par téléphone). Si le client paie la cotisation annuelle Amico Plus pour l'année suivante, le contrat est reconduit pour une année, à compter de l'échéance annuelle. Cela s'applique également lorsque le client recourt à une prestation Amico Plus durant le premier trimestre suivant l'expiration de l'année contractuelle (mais avant paiement de la cotisation annuelle).

Août 2012