

## **1. Domaine d'application**

Les prestations du service Amico de Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») pour les clients privés font l'objet de ces conditions d'offre. Ne font pas partie des prestations Amico proposées par Swisscom les installations et les dépannages des réseaux fixes, d'Internet et de Swisscom TV et autres. Pour ces produits-là et d'autres, il convient d'appliquer les conditions contractuelles correspondantes, publiées séparément par Swisscom.

## **2. Prestations de Swisscom**

### **Prestations disponibles (portfolio)**

Vous trouverez les prestations proposées par Amico sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico). Sur demande explicite du client, il est également possible, le cas échéant, de fournir d'autres appareils et programmes. L'équipe d'Amico vous renseignera sur la liste de tous les articles disponibles et sur les conditions qui s'y appliquent. Vous trouverez les coordonnées de l'équipe Amico sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

### **Fourniture de prestation**

Swisscom fournit les prestations qui ont été convenues entre le client et Swisscom avant exécution du contrat. Swisscom fournit des prestations soit par téléphone avec un accès à distance sur l'ordinateur du client ou bien sur place chez le client soit par le biais d'un collaborateur de Swisscom ou par un tiers auquel elle a fait appel (les deux ci-après dénommés «experts»). Il est également prévu de fournir la prestation dans divers Swisscom Shops. La prestation est fournie après accord au préalable sur une date avec le client. Les prestations de Swisscom englobent l'exécution correcte des travaux, notamment l'installation correcte des programmes concernés, pour autant que les conditions nécessaires côté client soient réunies. Elles n'incluent pas de garantie de succès. Swisscom ne peut garantir, par exemple, l'élimination de tout logiciel malveillant d'un ordinateur infesté par un virus ou le fonctionnement impeccable des programmes à installer. Si à la demande expresse du client, l'expert emporte l'appareil pour effectuer des travaux, ce fait, de même que les prestations à fournir, sont consignés sur le formulaire de commande et de rapport (sur papier ou sous forme électronique) et confirmés par le client. Les dispositions figurant sur le formulaire de commande et de rapport ainsi que les présentes conditions d'offre s'appliquent.

### **Pas de droits aux prestations**

Le client ne peut prétendre bénéficier de prestations déterminées en relation avec l'ordinateur, Internet et les services multimédia. Swisscom décide sur la base de la demande et de la description succincte du problème par le client si elle est le partenaire approprié pour résoudre le problème et si elle fournit les prestations par téléphone ou sur place. Avant de convenir de la fourniture de la prestation, l'expert a le droit de se faire une idée de sa faisabilité. Il refuse de fournir la prestation si celle-ci est en relation avec des données, des programmes, des sites Internet, etc. qui sont illicites, font l'objet d'un flou juridique ou présentent un caractère choquant. C'est le cas en particulier mais pas exclusivement de fichiers P2P, des prestations portant sur des fichiers et des contenus choquants, notamment des sites érotiques, des sites présentant des actes de violence, des sites à contenu raciste, etc. Dans ce cas, un refus en conséquence est de l'appréciation de l'expert.

## **3. Prestations/devoirs du client**

### **Dispositions générales**

Le client est dans l'obligation de prendre toutes les dispositions requises pour que l'expert puisse fournir sa prestation. Il s'engage, notamment, à permettre l'accès aux lieux et aux appareils concernés, à mettre à la disposition ou à effacer tous les mots de passe requis et à garantir la disponibilité des programmes et appareils nécessaires (configuration minimale: pour le système d'exploitation Windows, à partir de Windows XP Service Pack 3, Windows Vista Service Pack 1 ou pour le système d'exploitation Mac à partir de OS X 10.4). Il incombe en outre au client de sauvegarder au préalable toutes ses données à jour (copie quotidienne),

## **Conditions de l'offre Amico**

p.ex. sur CD ou sur un autre support de données externe. Il lui incombe enfin d'obtenir, si nécessaire, l'assentiment de tiers et, d'une manière générale, d'être présent au cours de l'ensemble des travaux. Si les prestations sont fournies sur place, l'expert commence les travaux dès que le client a apposé sa signature sur le formulaire de commande et de rapport au point «Commande».

### **Dispositions complémentaires pour la fourniture de prestations par téléphone**

Afin de permettre la fourniture de prestations par téléphone, il est nécessaire que le client installe au préalable le programme d'accès à distance Netviewer (ci-après «Netviewer»), qu'il accepte les conditions d'utilisation affichées dans le Netviewer et qu'il accepte la retransmission à l'écran et la prise de contrôle de l'écran par l'expert.

## **4. Facturation et conditions de paiement**

Les prix facturés pour les prestations fournies se réfèrent aux prix indiqués dans le formulaire de commande et de rapport (pour la fourniture sur place) ou dans l'e-mail de confirmation (pour la fourniture de la prestation par téléphone) ainsi qu'aux tarifs de Swisscom, publiés sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico). Les prestations fournies sont facturées selon le choix de Swisscom soit par facture standard ou par facture séparée. Un retard imputable au client n'a pas pour effet de différer le début de l'obligation de paiement. Le montant doit être acquitté au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture.

## **5. Garantie/responsabilité**

### **Garantie de remboursement**

Pour les programmes et appareils que le client achète auprès de Swisscom ([www.swisscom.ch/garantie](http://www.swisscom.ch/garantie)) s'applique une garantie de remboursement de 14 jours. Toutefois les appareils retournés ne doivent être ni endommagés ni ouverts (logiciel, DVD et matériel de consommation). Le formulaire de commande et de rapport ainsi que le mail de confirmation font foi pour la garantie de remboursement. Lorsque dans le cadre d'un contrat Amico, des appareils sont mis à la disposition du client qui ne font pas partie de l'assortiment Amico, ceux-ci sont exclus de la garantie de remboursement. L'équipe d'Amico vous renseignera sur l'assortiment actuel d'appareils et les conditions correspondantes. Vous trouverez les coordonnées de l'équipe Amico sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

### **Garantie sur les appareils**

La garantie de Swisscom vaut pour les appareils que le client achète auprès de Swisscom. Pour ces appareils, seules les conditions de garantie de Swisscom s'appliquent, en lieu et place des dispositions légales prévues par le Code des obligations. Lorsque pour un appareil en particulier la garantie de Swisscom est exclue, s'appliquent, le cas échéant, les dispositions de garantie du fabricant correspondant. La garantie légale au sens du Code des obligations est en tous les cas exclue. Swisscom n'offre aucune garantie pour les appareils que le client n'a pas achetés auprès d'elle. Lorsque dans le cadre d'un contrat Amico, des appareils sont mis à la disposition du client qui ne font pas partie de l'assortiment Amico, les dispositions de garantie du fabricant s'appliquent à l'appareil en question. L'équipe d'Amico vous renseignera sur l'assortiment actuel d'appareils et les conditions correspondantes. Vous trouverez les coordonnées de l'équipe Amico sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

## Garantie sur les prestations

La prestation de Swisscom porte exclusivement sur les prestations de service dont il a été convenu avec le client. Swisscom s'engage à fournir les prestations avec diligence, mais n'offre aucune garantie de succès. Le client est en droit d'exiger une amélioration gratuite des travaux d'installation, en cas de défauts de travaux d'installation imputables à une faute intentionnelle ou à une négligence grave de la part de l'expert. Toute autre prétention de la part du client est exclue. Swisscom répond des dommages causés ou de la perte d'infrastructure du client, dans la mesure où ceux-ci résultent du comportement négligent de l'expert. Dans le cadre de la fourniture de prestations concrètes ou de la prise en charge de l'appareil pour effectuer des travaux, Swisscom n'indemnise pas les dommages subséquents dus à une utilisation non appropriée par le client (p.ex. sauvegarde des données lacunaire) ou en raison de problèmes survenus ultérieurement comme une nouvelle attaque virale. Une garantie portant sur la sécurité des données ou toute autre prétention, comme la reconfiguration de l'ordinateur en cas de défaut, est expressément exclue. Swisscom décline toute responsabilité pour des dommages causés par le client ou des tiers résultant de la perte de données ou de programmes non sauvegardés par le client ou de pertes de données en raison de programmes nocifs. Swisscom décline toute responsabilité pour les abus et dommages causés par des tiers en ce qui concerne les défaillances de sécurité du réseau de télécommunication et d'Internet. Dans les limites des dispositions légales, Swisscom n'assume aucuns frais de réparation et de maintenance pouvant en résulter, ni pour d'autres dommages. Lorsqu'un appareil, installé par un expert, doit être réparé ou remplacé suite à un défaut, Swisscom n'est pas responsable de la réinstallation de l'appareil. Ceci vaut aussi bien pendant la durée de la garantie qu'après. Swisscom peut réinstaller l'appareil aux conditions en vigueur à la demande du client.

## Garantie sur les programmes

Lorsque des programmes sont achetés auprès de Swisscom et installés par l'expert, celle-ci garantit au client qu'il pourra utiliser les programmes installés sur l'appareil aux fins prévues et qu'elle est en possession de tous les droits nécessaires. Swisscom n'offre aucune garantie pour les programmes que le client n'a pas achetés auprès d'elle. Swisscom se porte garant des travaux d'installation conformément au paragraphe précédent. Un fonctionnement impeccable des programmes ne peut être garanti. Notamment pour les programmes visant la sécurité, tels que les programmes antivirus, les fonctions de protection des enfants et autres

logiciels, une sécurité à cent pour cent n'est jamais possible. Swisscom décline dans ces cas toute responsabilité, en particulier pour un manque à gagner dans la mesure où la loi le permet.

## Procédure en cas de garantie

Lorsque le client veut faire valoir une garantie accordée selon ce chiffre, il peut s'adresser à l'équipe Amico. Vous trouverez les coordonnées sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

## 6. Dispositions particulières

---

### Recours à des tiers

Swisscom peut, si elle le juge nécessaire, faire appel à des tiers pour l'exécution des travaux. Le client autorise Swisscom à installer les programmes nécessaires sur son ordinateur, une fois qu'il en est informé.

### Conditions de licences des fournisseurs

Lorsque le client autorise l'installation d'un programme par l'expert, les conditions de licence du fournisseur du programme sont applicables et sont réputées acceptées par le client.

### Collaboration insuffisante du client

Au cas où le client ne respecte pas le rendez-vous convenu, Swisscom est en droit de facturer le dommage subi (trajet aller et retour ainsi que le délai d'attente) au tarif horaire en vigueur (se renseigner sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)). Si le travail échoue parce que les appareils ou les programmes sont défectueux ou infestés de virus, ou si l'expert refuse de fournir les prestations pour des raisons imputables au client, la prestation déjà fournie jusque là (trajet aller et retour ainsi que délai d'attente) est facturée au tarif horaire en vigueur (se renseigner sur le site [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)). Il en va de même lorsque le travail ne peut pas être mené à son terme du fait du non-respect des conditions indiquées au chiffre 3.

## 7. For et droit applicable

---

Le contrat est soumis au droit suisse. Le for est Berne.

Les fors obligatoires sont réservés.

Août 2012