

1 Prestations de Swisscom (Suisse) SA

Généralités

Swisscom (Suisse) SA (ci-après appelée «Swisscom») offre au client ou à la cliente (ciaprès appelé/e «le client») la possibilité de communiquer oralement et d'échanger des données via les réseaux de communication mobile de Swisscom et de ses partenaires d'itinérance. En utilisant les équipements appropriés (téléphone mobile, assistant numérique personnel, modem, terminal de données, etc. ci-après appelés «terminaux»), le client a en outre accès à différentes plateformes d'information, à l'internet et aux services associés. Les brochures actuelles et le site internet de Swisscom renseignent sur l'étendue et les conditions d'utilisation spécifiques des différents services de Swisscom. Swisscom peut confier la fourniture de prestations à des tiers.

Couverture radio

Avec son réseau de communication mobile GSM Swisscom offre au client une couverture radio particulièrement étendue dans toute la Suisse. Elle le tient en outre régulièrement informé au niveau de la couverture radio par de nouvelles technologies de radiocommunication (p. ex. UMTS, HSPA). A l'étranger, la couverture radio dépend du partenaire d'itinérance, en particulier des possibilités techniques et des conditions d'exploitation de son réseau. Toutes informations plus détaillées de Swisscom sur la couverture radio actuelle ou planifiée sont fournies sans engagement. Des zones d'ombre peuvent subsister dans les régions où la couverture est considérée comme assurée, en particulier dans les bâtiments.

Entretien

Swisscom assure l'entretien de son réseau de communication mobile. Elle enregistre les dérangements par le biais de sa hotline et supprime ceux qui relèvent de sa sphère d'influence dans les plus brefs délais.

2 Prestations du client

Généralités

Le client répond notamment de l'utilisation conforme à la loi et au contrat de son raccordement mobile (voir chiffre 5) ainsi que du paiement dans les délais des prestations obtenues (voir chiffres 3 et 4).

Équipements du client

Il incombe au client d'acquiescer et d'installer ses terminaux et de veiller à leur bon fonctionnement; il répond en outre de leur conformité avec la loi. Swisscom ne lui garantit aucune protection des investissements effectués. Le client doit adopter des mesures visant à empêcher tout accès non autorisé à d'autres systèmes et à prévenir la propagation de virus informatiques. Si le terminal ou le raccordement d'un client perturbe ou endommage les installations de Swisscom ou de tiers, Swisscom peut mettre un terme à la fourniture de ses prestations sans préavis et sans dédommagement et exiger des dommages intérêts.

Responsabilité de l'utilisation du raccordement mobile

Le client répond de l'utilisation de son raccordement mobile, y compris par des tiers. Il est tenu notamment de payer tous les montants facturés suite à l'utilisation de son raccordement. Cela vaut également pour les produits et les services commandés ou obtenus par le biais de son raccordement. Les codes NIP et PUK et autres codes de sécurité doivent être conservés avec soin, séparément des terminaux et de la carte SIM, et ne pas être révélés à des tiers. De plus, il est recommandé au client d'activer son code NIP et de le modifier à intervalles réguliers.

3 Prix

Les prix se fondent sur les listes de prix en vigueur de Swisscom. Swisscom peut communiquer les prix immédiatement avant l'utilisation du service concerné (p. ex. services WAP) ou les lister sur son site web (p. ex. services d'itinérance). Pour les prestations spéciales, Swisscom communique les prix à la demande du client. L'obligation de paiement du client naît avec l'activation du raccordement mobile. En cas de blocage d'accès, les montants dus fixés contractuellement continuent d'être perçus.

4 Facturation et conditions de paiement

Généralités

Swisscom établit la facture sur la base de ses enregistrements. Les coûts d'itinérance, en particulier, sont généralement facturés avec du retard. 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. A la fin du contrat, tous les montants dus sont exigibles. **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.** Chaque partie a le droit de présenter des créances incontestées pour compensation.

Retard dans le paiement

Si, à l'échéance de la facture, le client ne l'a ni payée ni contestée par écrit avec indication des motifs, Swisscom peut, sans autre avertissement, suspendre la fourniture de ses prestations pour tous les contrats passés avec le client (p. ex. blocage de tous les raccordements mobiles), prendre d'autres mesures pour prévenir toute augmentation du dommage subi et/ou résilier le contrat avec effet immédiat et sans dédommagement. Le cas échéant, Swisscom perçoit des frais de rappel. Tous les frais occasionnés à Swisscom par le retard dans le paiement sont à la charge du client.

Limite de crédit, paiement préalable et sûretés

Swisscom peut fixer des limites de crédit et les modifier. Si le client atteint sa limite de crédit, Swisscom a le droit, mais non l'obligation, de bloquer tous ses raccordements mobiles. Swisscom informe le client des moyens de paiement dont il dispose (p. ex. Value Cards) pour ne pas dépasser sa limite de crédit, ou le cas échéant, revenir en deçà. Une fois saisis dans les systèmes de facturation de Swisscom, ces paiements sont mis en compte sur la prochaine facture. Les factures déjà établies doivent toutefois être réglées intégralement en dépit de ces paiements. Si elle est amenée à douter que le client respecte les conditions de paiement prévues par le contrat ou en cas de difficultés présumées de recouvrement des montants dus, Swisscom peut exiger un paiement préalable ou la fourniture de sûretés. Si le client n'effectue pas le paiement préalable ou ne fournit pas les sûretés demandées, Swisscom est autorisée à appliquer les mêmes mesures qu'en cas de retard dans le paiement.

Commande et acquisition de produits et services

Si le client commande ou obtient des produits et services par le biais de son raccordement mobile, Swisscom peut mettre en compte les montants correspondants sur la facture de télécommunications. Les dispositions du chiffre 4, concernant en particulier le retard dans le paiement, s'appliquent même lorsque Swisscom ne prend en charge que l'encaissement des créances pour le compte de tiers. Swisscom est autorisée à transmettre aux tiers concernés les données nécessaires à la justification de leurs créances vis-à-vis du client.

5 Contenu des informations, utilisation conforme à la loi et au contrat et utilisation abusive

Contenu des informations

Le client répond du contenu des informations (voix et données sous quelque forme que ce soit) qu'il fait transmettre ou traiter par Swisscom ou qu'il rend accessibles à des tiers. Swisscom ne répond donc pas de ces informations, ni de celles reçues par le client via le réseau de communication mobile, ni de celles diffusées ou rendues accessibles par des tiers sur les réseaux de télécommunication.

Utilisation conforme à la loi et au contrat

Le client est responsable de l'utilisation conforme à la loi et au contrat de son raccordement mobile. Il ne doit pas utiliser son raccordement mobile de façon abusive, que ce soit pour importuner un tiers ou nuire à sa tranquillité, pour faire obstacle à l'utilisation régulière d'un autre raccordement au réseau ou dans tout autre but illicite. Sont contraires à la loi notamment la transmission ou la mise à disposition de contenus illicites, de même que les appels et les messages publicitaires dans la mesure où l'appelant ou l'expéditeur sait ou devrait savoir que le destinataire ne désire pas recevoir de tels appels ou messages.

Mesures contre l'utilisation abusive

Si l'utilisation illicite d'un raccordement mobile fait l'objet de soupçons fondés, ou si elle est dénoncée par les autorités compétentes ou encore établie par un jugement définitif, Swisscom peut engager le client à respecter les conditions légales et contractuelles d'utilisation des services, suspendre la fourniture de ses prestations et/ou résilier le contrat avec effet immédiat et sans dédommagement et, le cas échéant, exiger le versement de dommages intérêts. Swisscom est autorisée à appliquer les mêmes mesures si elle a des raisons de supposer que le client ne respecte – ou ne respectera – pas les dispositions contractuelles ou qu'il a fourni des indications inexacts ou incomplètes lors de la conclusion du contrat. Si Swisscom résilie le contrat pour l'une des raisons susmentionnées, le client a l'obligation de payer les montants dus conformément aux dispositions du contrat de base relatives à la fin anticipée du contrat.

6 Numéro d'appel et carte SIM

Le client ne peut prétendre à l'attribution ou au maintien d'un numéro d'appel déterminé. Si une décision des autorités, les conditions d'exploitation ou des motifs d'ordre technique l'exigent, Swisscom peut reprendre ou modifier sans dédommagement les numéros d'appel ou les autres ressources d'adressage (p. ex. adresses IP) qu'elle a attribués au client. A la fin du contrat, le numéro d'appel est restitué à Swisscom sans dédommagement, sous réserve d'un éventuel transfert (portage) chez un autre opérateur de communication mobile. Swisscom assure l'échange gratuit des cartes SIM défectueuses pendant une année. De plus, elle est en droit, si les conditions d'exploitation ou des motifs d'ordre technique l'exigent, d'échanger les cartes SIM en tout temps. Par ailleurs, afin d'optimiser et d'enrichir ses prestations, Swisscom est également autorisée à télécharger les données ou les logiciels appropriés sur la carte SIM du client en tout temps. Au surplus, les dispositions du chiffre 2 (Équipements du client) s'appliquent par analogie.

7 Annuaire

Swisscom ou les tiers mandatés par elle inscrivent les données du client dans un annuaire, pour autant qu'il en fasse la demande. Ils ne sont pas tenus de vérifier l'exactitude des indications fournies à cet effet.

Le client peut faire signaler dans l'annuaire son souhait de ne pas recevoir d'appels ni de messages publicitaires et que les données le concernant ne doivent pas être transmises à des tiers à des fins commerciales. Toutefois, les appels ou messages publicitaires (p. ex. SMS) en provenance de tiers ne peuvent pas être exclus. La responsabilité en incombe alors à l'appelant ou à l'expéditeur du message.

8 Protection des données

Généralités

Swisscom assure le traitement des données conformément à la législation en vigueur, en particulier celle sur les télécommunications et sur la protection des données. Swisscom ne collecte, n'enregistre et ne traite que les données nécessaires à la fourniture de ses prestations, à l'établissement et au maintien de ses relations avec la clientèle – reposant notamment sur la garantie d'une qualité de service irréprochable –, à la sécurité de l'exploitation et de son infrastructure ainsi qu'à la facturation.

Le client autorise Swisscom à se procurer des renseignements le concernant dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat, à communiquer des Informations relatives à ses habitudes de paiement, à utiliser ses données afin de développer des services répondant à la demande et d'établir des offres ciblées ainsi qu'à traiter ses données dans les mêmes buts au sein du groupe Swisscom. Si une prestation de Swisscom est fournie en collaboration avec des tiers ou si le client bénéficie de prestations de tiers via le réseau de Swisscom, cette dernière peut transmettre des données concernant le client à ces tiers dans la mesure où elles sont nécessaires à la fourniture des prestations en question.

Swisscom prend des mesures pour empêcher tout accès non autorisé à son réseau par des tiers. Toutefois, une protection absolue contre les intrusions ou les écoutes illicites ne peut être garantie. Swisscom décline toute responsabilité concernant de tels événements.

Identification et restriction d'identification de la ligne appelante

En principe, le numéro de l'appelant s'affiche sur l'appareil de l'appelé, qu'il soit inscrit ou non dans l'annuaire. Le client peut demander à Swisscom de programmer gratuitement la suppression permanente de l'identification de la ligne appelante ou supprimer lui-même cet identification appel par appel. Dans certains cas, la fonction d'identification de la ligne appelante ou sa suppression ne peuvent pas être garanties pour des raisons d'ordre technique. C'est le cas notamment des appels en provenance et à destination d'un réseau de tiers ainsi que des SMS. De plus, la suppression de l'identification de la ligne appelante n'est pas possible pour les appels destinés aux numéros d'urgence et aux hotlines de Swisscom.

9 Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, le client a le droit non transférable et non exclusif d'utiliser les services et les 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.

10 Limitation de l'utilisation

Swisscom met tout en oeuvre pour assurer une disponibilité élevée de son réseau de communication mobile. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un fonctionnement sans interruption ni dérangement du réseau, ni des délais et des capacités de transmission déterminés (p. ex. avec les SMS). Swisscom se réserve le droit de réaliser à tout moment des travaux d'entretien susceptibles d'interrompre l'exploitation de son réseau de communication mobile.

Toute garantie en matière de disponibilité, qualité, exploitation ou assistance est exclue en ce qui concerne la transmission de la voix et des données sur des réseaux de tiers et avec des accès connectés à d'autres opérateurs ainsi que l'accès à l'internet via le raccordement mobile.

Les champs magnétiques produits par les émetteurs-récepteurs de Swisscom ou par les terminaux peuvent perturber le fonctionnement d'autres appareils, tels que prothèses auditives, stimulateurs cardiaques ou appareils électroménagers. Le client évitera ces perturbations en respectant les consignes de sécurité données par le fabricant et en maintenant des distances suffisantes. Le client est tenu de s'informer sur les interdictions et les limitations concernant l'utilisation de services de communication mobile (p. ex. circulation routière, trafic aérien) et de les respecter.

11 Responsabilité de Swisscom

Responsabilité générale

En cas de violation du contrat, Swisscom répond envers le client du dommage prouvé, 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, par fait dommageable, les dommages matériels et les dommages pécuniaires jusqu'à concurrence

de la contre-valeur des prestations fournies pendant la dernière année contractuelle, mais au maximum 50 000 CHF.

Pour autant que la loi le permette, Swisscom ne répond en aucun cas des dommages subséquents, du gain manqué et de la perte de données. Elle ne répond pas non plus des dommages résultant de l'utilisation de ses services en violation de dispositions légales ou contractuelles. La responsabilité de Swisscom est en outre exclue lorsque la fourniture de ses prestations est momentanément suspendue, partiellement ou totalement limitée, voire rendue impossible en raison d'un cas de force majeure. Par cas de force majeure, on entend notamment les phénomènes naturels d'une intensité particulière (avalanches, inondations, etc.), les conflits armés, les grèves, les restrictions officielles imprévues, les pannes de courant, la propagation d'un virus, etc.

Infoservices et accès à l'internet

Swisscom ne donne aucune garantie ni n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, la légalité, la pertinence, la disponibilité et l'obtention en temps utile des informations accessibles par le biais du raccordement mobile. Swisscom ne rembourse aucun frais et ne répond en aucun cas des dommages résultant de téléchargements.

Si le client utilise son raccordement mobile pour commander des produits et services auprès de tiers, Swisscom n'est pas partie contractante, sauf disposition contraire expressément convenue. Swisscom décline toute responsabilité pour les produits et services commandés ou obtenus par le biais du raccordement mobile, même lorsqu'elle est chargée d'encaisser les créances des tiers concernés auprès du client.

12 Durée et fin ordinaire du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Sous réserve de dispositions particulières figurant dans les autres documents contractuels, l'une ou l'autre des parties peut résilier le contrat par écrit en respectant un délai de résiliation ordinaire de 30 jours.

13 Aperçu des services et modifications

Aperçu des services

Swisscom peut remettre au client sous une forme appropriée un aperçu de certains ou de tous les services de téléphonie mobile qui lui sont fournis. L'aperçu des services fait partie intégrante du contrat, à moins que le client ne demande par écrit, par télécopie ou par e-mail la rectification de données erronées dans le délai mentionné dans ledit aperçu. Si elle constate elle-même une erreur dans l'aperçu des services, Swisscom peut remettre au client une version rectifiée.

Modifications des tarifs et des prestations de services

Swisscom se réserve le droit d'adapter à tout moment ses tarifs et ses prestations de services. 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 et pour l'entrée en vigueur de la modification et sans conséquence financière pour lui. **Si le client n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications.**

Modification des CGV

Swisscom se réserve le droit d'adapter ses CGV à tout moment. Swisscom informe ses clients de manière appropriée 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 et pour l'entrée en vigueur de la modification et sans conséquence financière pour lui.

Si le client n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications.

Modifications du contrat souhaitées par le client

Swisscom peut confirmer sous une forme appropriée les modifications du contrat souhaitées par le client. Si le client ne demande aucune correction par écrit, par télécopie ou par e-mail dans le délai fixé dans cette confirmation ou dans l'aperçu des services, les modifications concernées sont considérées comme faisant partie intégrante du contrat. La date de la modification du contrat est consignée par Swisscom. Swisscom communique séparément les possibilités et les conditions des modifications que le client peut effectuer par lui-même.

14 Transfert

Le transfert du contrat ou de droits et obligations qui en découlent requiert l'accord écrit des deux parties. Toutefois, Swisscom peut, sans autorisation préalable du client, transférer le contrat ou des droits et obligations qui en découlent à Swisscom SA ou à une autre société contrôlée directement ou indirectement par Swisscom SA.

15 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).