

## 1. Généralités

Les «Conditions Particulières Internet» de Swisscom (Suisse) SA («Swisscom») s'appliquent dans le domaine d'Internet en complément des conditions générales de vente pour prestations («CGV»). En cas de contradictions, elles prévalent sur les CGV.

## 2. Prestations de Swisscom

### 2.1 Accès à Internet:

Le service Internet de Swisscom permet au client d'accéder à Internet. **Swisscom ne garantit pas de haut débit minimum. Les débits de transmission indiqués constituent les performances optimales et ils ne peuvent pas être garantis.** Des limitations peuvent résulter de la distance de ligne entre le raccordement téléphonique et le central local ou peuvent être générées également par la qualité des câbles en cuivre. Dans la mesure où d'autres prestations sont exploitées sur le même raccordement au réseau fixe, cela peut entraîner des restrictions de débit. **En outre, Swisscom n'assure aucune garantie concernant la distribution effective des informations transmises par l'accès Internet (p.ex. e-mails) au client, respectivement au destinataire.**

### 2.2 Pack de services

Le client bénéficie du pack de services „Classic“ dans la mesure où il n'a pas fait d'autre choix parmi les Packs de services proposés. Les détails concernant les Packs de services peuvent être consultés sur le site [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch). Le client est responsable du matériel (hardware) et des logiciels (software) ainsi que de la configuration du PC. Swisscom n'assure aucune garantie concernant le bon fonctionnement des Packs de services avec tous les modems. Le client est tenu de faire, à chaque fois, des copies de sauvegarde des contenus enregistrés et stockés chez Swisscom.

### 2.3 Adresse IP statique

Le fonctionnement d'une adresse IP statique n'est pas assuré dans tous les cas par Swisscom.

### 2.4 Accès au Public Wireless LAN de Swisscom

Avec un accès Internet ayant un haut débit d'un minimum de 1000/100 kbit/s, le client peut utiliser à titre onéreux les Public Wireless Hot spots de Swisscom. Pour l'utilisation des Public Wireless LAN, il convient d'appliquer en plus les conditions d'utilisation Public Wireless LAN que le client accepte par son utilisation du service. La connexion (login) est effectuée sur la page Internet Public Wireless LAN Hotspots au moyen du Swisscom Login. L'arrêt explicite de l'utilisation payante du service est effectué par déconnexion (logout) dans la fenêtre active Public Wireless LAN prévue à cet effet. Ce service est imputé sur la facture des prestations Swisscom.

### 2.5 Installation à domicile

Swisscom propose au client de charger Swisscom (ou une autre entreprise mandatée par Swisscom) de l'installation à son domicile des infrastructures techniques nécessaires. Les prestations correspondent aux conditions actuelles de l'offre décrites sous [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch).

## 3. Prestations du client

### 3.1 Raccordement au réseau

La réalisation des prestations Internet (services et services supplémentaires) suppose généralement que le client dispose d'un raccordement au réseau souscrit chez Swisscom.

Le client est responsable de l'obtention de l'accord de l'abonné détenteur du branchement pour l'utilisation de son accès au réseau, s'ils ne sont pas identiques.

### 3.2 Installation

Swisscom informe le client lorsque l'installation doit absolument être effectuée par Swisscom pour des raisons techniques. Pour l'installation par Swisscom, il convient de se référer aux conditions séparées.

Pour la réalisation des prestations, les appareils du client doivent être alimentés en électricité. Le client en a la responsabilité.

### 3.3 Prestation avec facturation liée à l'utilisation

Pour certaines prestations, il y a des taxes liées à l'utilisation. Pour les facturations basées sur les durées d'accès, le client doit se déconnecter en fin d'utilisation d'Internet afin d'interrompre l'utilisation de l'accès payant à Internet.

### 3.4 Mesures de protection

Le client protège ses propres appareils ainsi que ceux éventuellement prêtés par Swisscom de tout accès de la part de tiers non autorisés.

Le cryptage des données améliore la confidentialité et la fiabilité des informations. Les protections envers l'extérieur (firewalls) peuvent empêcher que des tiers non autorisés ne pénètrent dans le réseau du client. Il incombe au client de prendre de telles mesures.

## 3.5 Publicité de masse

Consentement en cas de publicité de masse (art. 3 let. o LCD): le client ne peut envoyer de la publicité de masse qu'aux destinataires ayant au préalable donné expressément leur accord. Sur demande, le client doit pouvoir en apporter la preuve.

## 4. Protection des données

### 4.1 Risque de l'utilisateur

Swisscom s'efforce de prendre des mesures de protection concernant l'infrastructure et les prestations. **Lors de l'utilisation d'Internet, les risques suivants concernant la protection des données existent:**

> Les e-mails envoyés non cryptés et les transferts non cryptés de données 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 Internet au sein du World Wide Web (WWW) et entrer en possession de noms d'utilisateurs ou de mots de passe.

### 4.2 Spam et phishing

Les e-mails qui sont identifiés par Swisscom comme étant des spams ou des e-mails de hameçonnage et qui sont déclarés comme tels, sont déposés dans le classeur Spam de la boîte aux lettres électronique. Le contenu de ce classeur est effacé par Swisscom une fois par semaine.

Swisscom dispose du droit de transférer ultérieurement dans la boîte aux lettres du client qui se trouve sur le serveur de Swisscom vers le classeur Spam, les e-mails dommageables (par exemple les e-mails de hameçonnage, les virus, les vers) qui n'auraient pas été identifiés par les filtres

## 5. Appareils (Routeur/Modem)

### 5.1 Garantie

Les prestations de la garantie accordée par Swisscom au moment de l'achat d'un appareil sont conformes au bon de garantie ou au bon de livraison ou au ticket de caisse qui est joint à l'appareil.

### 5.2 Terminaux en prêt

En ce qui concerne les terminaux en prêt, Swisscom se réserve le droit de fournir des appareils à l'état neuf (et non pas des appareils neufs d'usine).

### 5.3 Télémaintenance

#### Accès du client à l'appareil

Swisscom peut faire en sorte que le client n'accède à l'appareil associé à son accès Internet qu'en ligne, par le biais de l'accès mis à disposition par Swisscom.

#### Données

Swisscom est autorisée à transmettre les données techniques disponibles dans l'appareil dans sa base de données et à prendre les mesures adaptées pour augmenter la sécurité. Les appareils informatiques du client connectés à l'appareil (PC, notebook) sont exclus de la maintenance à distance et Swisscom n'a pas d'accès aux données contenues dans ces appareils.

#### Clé WLAN

Afin d'assurer un degré de sécurité du Wireless LAN aussi élevé que possible, Swisscom gère la clé WLAN sur un serveur central. En cas de réinitialisation (reset) du routeur/modem, l'ancien logiciel du routeur est remplacé, le cas échéant, par une nouvelle version plus performante. Il peut arriver, à cette occasion, qu'une nouvelle clé WPA enregistrée sur un serveur central et issue d'un algorithme aléatoire vienne remplacer la clé WLAN enregistrée localement ou qu'elle assure la protection d'un réseau qui était jusqu'à présent ouvert et non protégé. Cela permet d'augmenter le niveau de sécurité.

## 6. Durée et résiliation

La durée minimale pour le service Internet est de 12 mois, dans la mesure où une durée minimale plus longue n'est pas définie par contrat. Les parties peuvent également convenir de durées minimales et de durées de renouvellement pour d'autres prestations.

La résiliation par le client (ou le détenteur de l'accès Internet habilité s'ils diffèrent) d'un raccordement constituant une des conditions de la fourniture du service Internet entraîne automatiquement la résiliation dudit service.

La résiliation du service Internet a pour conséquence la résiliation des services supplémentaires Internet ainsi que les prestations de télévision éventuellement souscrites auprès de Swisscom.

Si une durée minimale ou une durée de renouvellement n'est pas échu pour un service précité ou un service supplémentaire, il en résulte les suites décrites dans les CVG (en particulier aux rubriques 7 et 13).