

Conditions générales de vente des prestations de Swisscom (CG): Modifications valables à parti du 14 novembre 2016

Les nouvelles CG (édition clients privés) valent pour les nouveaux clients à partir du 14.11.2016, ainsi que pour les clients existants qui ont reçu ces nouvelles CG.

Ancienne formulation	Nouvelle formulation
<p><u>Chiffre 2, premier paragraphe</u> 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. (...)</p>	<p><u>Chiffre 2, premier paragraphe</u> Généralités Les brochures actualisées, les conditions d'offre ainsi que le site Web de Swisscom (resp. de M-Budget Mobile pour les produits M-Budget Mobile et de Wingo pour les produits Wingo) 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. (...) <i>Remarque: Deuxième paragraphe inchangé.</i></p>
<p><u>Chiffre 3</u> Paie ment 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</p>	<p><u>Chiffre 3</u> Paie ment 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. Données client, adresse e-mail Le client s'engage à informer Swisscom sur ses adresses e-mail, contractuelle et de facturation actuelles. Swisscom peut envoyer au client, de manière juridiquement valable, des informations pertinentes dans le cadre du contrat (p. ex. factures, rappels, modifications de produits ou des CGV, informations d'exploitation telles que travaux de maintenance, etc.) par la poste, à la dernière adresse e-mail que ce dernier lui a fournie ou par tout autre canal de communication électronique. L'utilisation des données client et de l'adresse e-mail à des fins de marketing est réglée dans la déclaration générale sur la protection des données. 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</p>

<p>leurs données ainsi que les agressions par falsification (phishing)</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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 <p>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.</p> <p>(...)</p>	<p>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 des prestations conforme à la loi et au contrat. Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat, les faits suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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 <p>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.</p> <p>(...)</p> <p><i>Remarque: Reste du chiffre 3 inchangé.</i></p>
<p>Chiffre 5, premier paragraphe Généralités</p> <p>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.</p>	<p>Chiffre 5, premier paragraphe Généralités</p> <p>Les prix et redevances (p. ex. frais de traitement et de service) actuellement en vigueur et publiés sur le site www.swisscom.ch (resp. https://shop.m-budget.migros.ch pour les produits M-Budget et www.wingo.ch pour les produits Wingo) font foi. Swisscom peut annoncer des prix et redevances immédiatement avant l'utilisation d'une prestation particulière.</p> <p><i>Remarque: deuxième paragraphe inchangé.</i></p>
<p>Chiffre 7 Généralités</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>Chiffre 7 Généralités</p> <p>Swisscom établit les factures sur la base de ses enregistrements. Swisscom peut regrouper plusieurs factures du client et encaisser de petits montants facturés avec une facture ultérieure. 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.</p> <p>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</p>

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 incontestées 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

(...)

Fortes augmentations des redevances d'utilisation

(...)

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.

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 incontestées pour compensation.

Retard de paiement

Si le client n'a pas intégralement 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 30.– par rappel.**

Swisscom peut à tout moment faire appel à des tiers pour l'encaissement. **A cet égard, le client doit payer des redevances minimales directement au tiers impliqué et le dédommager en outre pour son temps et ses dépenses individuelles consacrés à l'encaissement.** Informations complémentaires sur www.swisscom.ch.

Dépôt de garantie

(...) *Inchangé.*

Fortes augmentations des redevances d'utilisation

(...) *Inchangé.*

Commande ou achat de marchandises ou de prestations

Biffé.

Remarque au paragraphe "Retard de paiement": Les frais liés au système de recouvrement direct (LSV/débit direct) apparaissent dans le document "Services payants", www.swisscom.ch/fr/clients-privés/aperçu-prix.html

Chiffre 9

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.

Chiffre 9

La manière dont Swisscom traite les données du client et les possibilités d'information et de modification dont dispose le client en la matière sont définies dans le document «Déclaration générale sur la protection des données», qui peut être consulté sous www.swisscom.ch/precisionsjuridiques et qui prévaut sur les CGV en cas de contradictions.



<p>Le client donne son consentement pour que Swisscom</p> <ul style="list-style-type: none">> 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. <p>Le client peut faire limiter ou interdire l'utilisation des données à des fins de marketing.</p> <p>Réalisation de prestations conjointement avec des tiers</p> <p>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.</p>	
<p><u>Chiffre 12, dernier paragraphe</u> (...)</p> <p>Acquisition de marchandises ou de prestations de tiers</p> <p>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.</p>	<p><u>Chiffre 12, dernier paragraphe</u> (...)</p> <p>Acquisition de marchandises ou de prestations de tiers</p> <p>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, que ce soit pour les marchandises ou les prestations. 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.</p>
<p><u>Chiffre 13, dernier paragraphe</u> (...)</p> <p>Durée minimale du service et durée de renouvellement</p> <p>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.</p>	<p><u>Chiffre 13, dernier paragraphe</u> (...)</p> <p>Durée minimale du service et durée de renouvellement</p> <p>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.</p> <p>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</p>

<p>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 redevable 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 redevable d'aucun frais résiduel.</p>	<p>la durée minimale ou la durée de renouvellement («prématurément») ou si Swisscom en résilie un prématurément pour des raisons figurant au chiffre 6 ou pour retard de paiement, le client reste redevable des frais résiduels jusqu'à l'échéance desdites durées minimales ou de renouvellement. Sont déterminants pour le calcul des frais résiduels la durée restante et les frais d'abonnement standard sans remise. Toutes réglementations divergentes demeurent réservées. Si Swisscom dénonce prématurément le contrat mais pour aucune des raisons citées au chiffre 6 et en l'absence de retard de paiement, le client n'est redevable d'aucuns frais résiduels.</p>
<p>Chiffre 15 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.</p>	<p>Chiffre 15 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 (p. ex. sur la facture ou par e-mail). 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, elle en informe le client en temps voulu et à l'avance et celui-ci peut, à compter de cette date, résilier prématurément la prestation en question (p. ex. celle-ci uniquement en cas d'options, mais pas la prestation sous-jacente) jusqu'au moment de 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. 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 appropriée (p. ex. sur la facture ou par e-mail) à l'avance des modifications des CGV. Si les modifications présentent des désavantages pour le client, Swisscom informe en temps voulu et à l'avance et le client 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, les modifications sont réputées acceptées pour toutes les prestations soumises aux présentes CGV que le client acquiert auprès de Swisscom.</p>



swisscom

Chiffre 16

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.

Chiffre 16

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 un changement de partie au contrat, les parties donnant leur accord par voie orale, en ligne ou de manière tacite. 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.