

Conditions générales pour les services Internet

1 **Domaine d'application**

Les présentes conditions générales règlent l'utilisation de tous les raccordements Internet et services Internet fournis par Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom»).

2 **Prestations de Swisscom**

Nature et étendue de la prestation

La nature et l'étendue des différents Internet Services sont présentées dans les documents contractuels correspondants (descriptions de services, contrats, formulaires de commande, etc.) qui, avec les présentes conditions générales et les listes de prix applicables du service, constituent la base des relations contractuelles entre les clientes et les clients (ci-après les «clients») et Swisscom.

Dans le cadre des possibilités techniques et opérationnelles existantes, Swisscom fournit les prestations indiquées dans les documents contractuels pour autant que les clients mettent à disposition les terminaux appropriés (ci-après les «installations d'abonné»).

Mesures de sécurité de Swisscom

Swisscom prend des mesures pour protéger son réseau contre les interventions illicites de tiers. Une protection absolue contre les accès illicites ne peut cependant pas être garantie. Swisscom ne peut être tenue responsable de tels abus.

Recours à des tiers

Pour remplir ses engagements contractuels, Swisscom peut en tout temps faire appel à des tiers.

3 **Prestations / obligations des clients**

Généralités

Les clients sont responsables d'une utilisation conforme au droit et au contrat des Internet Services auxquels ils ont recours (voir notamment le chiffre 6 ci-après) et du paiement de ces services dans les délais impartis (voir notamment les chiffres 4 et 5 ci-après).

Lors de la commande, de l'enregistrement et d'autres contacts commerciaux avec Swisscom, les clients sont tenus de fournir des indications conformes à la vérité.

Les autres obligations éventuelles des clients découlent des documents contractuels correspondants.

Installations des clients

Les clients sont eux-mêmes responsables de l'acquisition, de la mise en place, de la fonctionnalité, de la maintenance et de la conformité au droit des installations d'abonné et des raccordements indispensables à l'utilisation des Internet Services (p.ex. raccordement au réseau fixe, raccordement à l'Internet, etc.).

Swisscom ne garantit pas que l'utilisation des Internet Services soit possible avec toutes les installations d'abonné et tous les paramètres des clients.

Mesures de sécurité des clients

Les clients doivent choisir des mots de passe appropriés et les modifier régulièrement, voire immédiatement s'ils soupçonnent une utilisation abusive. Les mots de passe doivent être soigneusement conservés et transmis si possible sous forme cryptée dans les médias numériques. Les clients sont entièrement responsables de l'utilisation des mots de passe.

Les clients protègent leurs installations d'abonné et leurs données contre tout accès non autorisé de tiers et prennent les mesures correspondant à l'état de la technique pour empêcher tout dérangement ou tout endommagement d'installations de Swisscom ou de tiers (p.ex. propagation de virus informatiques, vers, chevaux de Troie, etc.) pour autant que cela corresponde aux usages généraux ou si des indices permettent de supposer des interventions illicites dans des systèmes tiers à partir des installations d'abonné des clients.

Si l'installation d'abonné d'un client cause des dérangements ou des dommages sur les installations de Swisscom ou de tiers, Swisscom pourra suspendre la fourniture de sa prestation sans préavis et sans indemnisation et/ou demander des dommages et intérêts.

Swisscom se réserve le droit de contrôler les installations d'abonné des clients pour vérifier la présence d'éventuels vices de sécurité et de prendre les mesures nécessaires ou d'exiger des clients qu'ils prennent les mesures nécessaires pour prévenir ou éliminer les dérangements ou dommages causés aux installations de Swisscom ou de tiers. Les clients devront prendre toutes les mesures exigées par Swisscom. S'il n'est pas possible de remédier à un dérangement, les clients devront modifier les installations d'abonné à leurs propres frais ou suspendre leur exploitation.

Responsabilité de l'utilisation du raccordement

Les clients sont responsables de toute utilisation de leurs Internet Services – même par des tiers non autorisés. Ils sont notamment tenus de payer tous les frais occasionnés par l'utilisation de leurs Internet Services.

Si Swisscom, un organe ou un collaborateur de Swisscom fait l'objet d'une poursuite pénale, civile ou administrative en raison de l'utilisation d'un service Internet contraire aux dispositions de la loi ou du contrat par le client ou un tiers, le client responsable devra dégager la partie concernée de toutes les prétentions et répondre du dommage.

Sauvegarde des données

Les clients sont seuls responsables de la sauvegarde de leurs données.

4 **Prix**

Les listes de prix actuelles de Swisscom pour les Internet Services correspondants sont déterminantes, dans la mesure où les prix n'ont pas été fixés dans les documents contractuels correspondants ou ne sont pas communiqués immédiatement avant l'utilisation d'un service donné. Les clients acceptent les prix en vigueur dès lors qu'ils utilisent les Internet Services proposés. Au cas où Swisscom baisserait les prix, elle peut simultanément adapter l'étendue de la prestation et/ou les rabais consentis avant la baisse des prix.

5 **Facturation et conditions de paiement**

Généralités

Les Internet Services sont facturés au client du raccordement au réseau fixe sur lequel est installé le raccordement à l'Internet ou au client des Internet Services. Le client des Internet Services est tenu solidairement responsable vis-à-vis de Swisscom du paiement des frais dus par le client du raccordement au réseau fixe.

Conditions générales pour les services Internet

Swisscom établit la facture sur la base de ses enregistrements. Ces derniers sont considérés comme corrects même si les clients forment des objections à l'encontre de la facture mais que les contrôles techniques et administratifs de Swisscom ne révèlent aucun indice d'une éventuelle erreur.

Le montant facturé doit être réglé avant la date d'échéance spécifiée sur la facture ou dans le délai de paiement indiqué. A l'expiration du délai de paiement, les clients sont automatiquement en demeure. Jusqu'à cette date, les clients peuvent formuler des objections écrites et motivées à l'encontre de la facture. En l'absence d'une telle objection, la facture est considérée comme acceptée.

Lorsque les objections ne portent que sur un montant partiel de la facture, Swisscom peut exiger que les clients règlent la partie non contestée de la facture dans les délais.

Retard de paiement

Lorsque les clients n'ont ni payé la facture ni formulé d'objections écrites et motivées à son encontre à la date d'échéance, Swisscom peut, à l'issue d'un rappel demeuré sans effet, suspendre la fourniture des prestations pour tous les contrats conclus avec les clients, prendre toute autre mesure visant à empêcher des préjudices et/ou résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation. Swisscom peut percevoir des frais de rappel à hauteur de CHF 20.– par rappel. Les clients supportent tous les frais occasionnés à Swisscom par le retard de paiement. Cette règle s'applique également dans le cas d'un paiement par recouvrement direct. Si le compte d'un client ayant opté pour le recouvrement direct n'est pas approvisionné, Swisscom peut facturer des frais de dossier d'au moins CHF 30.– par cas.

Paiement d'avance, garantie

Si Swisscom a des doutes quant au respect des conditions de paiement énoncées dans le contrat ou s'il est prévisible que l'encaissement des créances peut devenir difficile, elle peut exiger un paiement d'avance ou une garantie. Si les clients ne procèdent pas au paiement d'avance ou à la fourniture d'une garantie, Swisscom peut prendre les mêmes mesures qu'en cas de retard de paiement. Les garanties sous forme de dépôt en espèces sont rémunérées au taux d'intérêt des comptes d'épargne. Swisscom peut compenser toutes les créances à l'égard des clients avec les garanties fournies.

Compensation

Les clients n'ont pas le droit de compenser les créances de Swisscom avec d'éventuelles contrecréances.

6 Contenu des informations; utilisation conforme au droit et au contrat; abus

Contenu des informations

Les clients sont responsables du contenu des informations (données quelles qu'elles soient, en toute langue, etc.), dont ils confient la transmission ou le traitement à Swisscom ou qu'ils rendent éventuellement accessibles à des tiers. Swisscom n'est pas responsable de ces informations, ni des informations que les clients reçoivent ou que des tiers diffusent ou proposent via l'Internet.

Utilisation conforme au droit et au contrat

Les clients sont responsables de l'utilisation de leurs Internet Services conformément au droit et au contrat. Ils ne doivent utiliser les Internet Services ni pour déranger, ni pour importuner personnellement des tiers, ni pour gêner l'utilisation régulière d'un autre

raccordement à l'Internet, ni pour toute autre finalité contraire au droit ou au contrat.

L'envoi de publicité de masse via un service Internet par les clients est en principe interdit ou n'est autorisé que si le client peut justifier d'une relation commerciale avec les destinataires des courriers ou si la collecte des données d'accessibilité utilisées (p. ex. adresses e-mail) a eu lieu dans le cadre de la «procédure double opt-in» (c'est-à-dire que l'inscription des destinataires de courriers électroniques dans les listes de diffusion du client envoyant la publicité de masse doit avoir été à nouveau confirmée expressément par les destinataires des courriers à la demande du client).

Mesures contre les abus

En présence d'indices fondés d'une utilisation d'un service Internet contraire au droit, du signalement d'une telle utilisation par les personnes concernées ou par une autorité compétente ou de sa constatation par un jugement ayant force de chose jugée, Swisscom peut communiquer les coordonnées du client soupçonné d'abus aux personnes concernées ou aux autorités compétentes, informer la police et/ou d'autres autorités compétentes de l'incident, exiger des clients une utilisation conforme au droit et au contrat, suspendre ses prestations sans préavis et sans indemnisation, résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation et/ou exiger, le cas échéant, des dommages et intérêts.

Swisscom peut prendre les mêmes mesures lorsqu'elle a des raisons de penser que les clients enfreignent ou enfreindront le contrat ou s'ils ont donné des informations inexactes ou incomplètes à la conclusion du contrat.

Si Swisscom dénonce le contrat pour l'une des raisons évoquées, les clients restent le cas échéant tenus au paiement, conformément aux dispositions relatives à la cessation anticipée du contrat.

7 Données des clients

Généralités

Pour l'utilisation des données, Swisscom se conforme à la législation en vigueur, notamment à la loi sur les télécommunications et à la loi sur la protection des données. Swisscom ne saisit, n'enregistre et ne traite que les données requises pour l'accomplissement des obligations contractuelles, le suivi et le développement de la relation clientèle, la garantie d'une qualité élevée des prestations, la sécurité du fonctionnement et de l'infrastructure ainsi que pour la facturation.

En relation avec la conclusion et l'exécution du contrat, les clients acceptent que Swisscom collecte des informations sur eux-mêmes ou transmette des données relatives à leurs habitudes de paiement, utilise leurs données pour la conception et le développement de ses prestations en fonction des besoins du client et pour l'élaboration d'offres sur mesure et que leurs données puissent être utilisées aux mêmes fins au sein du groupe Swisscom. Lorsqu'une prestation est accomplie conjointement par Swisscom et des tiers ou que les clients sollicitent des prestations de tiers via le réseau de Swisscom, cette dernière peut transmettre des données relatives aux clients à des tiers dans la mesure où cette communication est nécessaire à la fourniture de telles prestations ou à l'encaissement. Les données disponibles dans le cadre de l'utilisation des Internet Services ou des sites Internet exploités par Swisscom peuvent être utilisées par cette dernière pour l'élaboration d'offres sur mesure de Swisscom et/ou de tiers sélectionnés.

Conditions générales pour les services Internet

8 Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, les clients ont le droit non exclusif et non cessible d'utiliser les prestations et les produits de Swisscom. Le contenu et l'étendue de ce droit découlent des documents contractuels correspondants.

Tous les droits afférents à la propriété intellectuelle existante ou formée lors de l'exécution du contrat concernant les produits et les prestations de Swisscom restent à cette dernière ou aux tiers autorisés.

9 Disponibilité du réseau

Swisscom offre une grande disponibilité de son réseau, mais ne peut toutefois en garantir un fonctionnement ininterrompu et exempt de tout dérangement. Swisscom se réserve le droit d'effectuer en tout temps des travaux d'entretien sur son réseau pouvant se traduire par des interruptions de l'exploitation. Swisscom se réserve par ailleurs le droit de bloquer temporairement certains Internet Services afin de lutter contre les spams et codes nuisibles (p. ex. virus, vers, chevaux de Troie, etc.).

Aucune assurance ni garantie concernant la disponibilité, la qualité, le fonctionnement ou l'assistance ne peuvent être données pour la communication vocale ou la transmission des données sur les réseaux ou les raccordements d'autres fournisseurs d'accès à l'Internet.

10 Responsabilité de Swisscom

Dispositions générales en matière de responsabilité

En cas de violation du contrat, Swisscom est responsable des dommages prouvés, à moins qu'elle ne démontre qu'elle n'a pas commis de faute. La responsabilité de Swisscom est illimitée pour les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. En cas de négligence légère, sa responsabilité pour les dommages corporels est illimitée; elle est limitée à CHF 500 000.– par sinistre pour les dommages matériels et à la contre-valeur des prestations acquises durant la dernière année du contrat, mais au maximum à CHF 50 000.– par sinistre pour les dommages pécuniaires. Swisscom ne sera en aucun cas tenue responsable des dommages subséquents, d'un manque à gagner ou de la perte de données. Sa responsabilité n'est pas non plus engagée pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire au droit ou au contrat.

Swisscom n'assume pas les coûts pour les prestations des clients ou de tiers mandatés par les clients en rapport avec la délimitation et/ou l'élimination d'éventuels dérangements d'un service Internet. Les coûts des prestations de Swisscom en rapport avec la délimitation et/ou l'élimination d'éventuels dérangements d'un service Internet doivent également être supportés par les clients dans la mesure où le dérangement est dû à des défauts ou à un manquement défectueux des terminaux utilisés par les clients.

Protection des investissements

Swisscom optimise en permanence les prestations accessibles via Internet et protège ainsi les investissements de ses clients. Un client ne peut en revanche pas prétendre à une configuration particulière du raccordement Internet ni au maintien de services Internet accessibles par le biais de ce raccordement, sauf disposition expresse contraire dans le contrat.

Force majeure

La responsabilité de Swisscom n'est pas engagée lorsque la fourniture de la prestation est temporairement interrompue, partiellement limitée ou rendue impossible en raison d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les phénomènes naturels d'une intensité particulière (avalanches, inondations, etc.), les conflits armés, les actes de terrorisme, les grèves, les restrictions officielles imprévues, les pannes de courant, les virus informatiques, les vers, les chevaux de Troie, etc.

Informations, achats de marchandises, etc.

Swisscom ne donne aucune assurance et n'assume aucune responsabilité ni garantie concernant l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, le bienfondé, la légalité, la disponibilité et la fourniture en temps voulu d'informations rendues accessibles via le raccordement à l'Internet et/ou publiées sur le portail Bluewin (www.bluewin.ch). Swisscom ne rembourse aucun frais et n'assume aucune responsabilité pour les dégâts causés par des téléchargements.

Si les clients utilisent leurs raccordements pour acheter des marchandises ou des prestations de tiers, Swisscom n'est pas le partenaire contractuel de ces transactions, sauf accord exprès contraire. Swisscom n'assume aucune responsabilité ni garantie pour les marchandises ou services achetés ou commandés via le raccordement à l'Internet, même si Swisscom procède à l'encaissement des créances de tiers auprès des clients.

11 Entrée en vigueur, durée et achèvement du contrat

Les offres de Swisscom sont sans engagement. Cela signifie que le contrat entre les clients et Swisscom ne prend naissance qu'à l'acceptation de la commande des clients par Swisscom. Dans la mesure où Swisscom se le réserve expressément, le contrat ne prendra naissance qu'à la signature d'un document écrit.

La durée minimum du contrat et les modalités de résiliation sont indiquées dans les documents contractuels. Sauf dispositions contraires dans les documents contractuels, le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par chaque partie par écrit pour la fin d'un mois en respectant un préavis de 2 mois, mais au plus tôt pour la fin d'une éventuelle durée minimum du contrat. Tout remboursement de frais payés d'avance au pro rata du temps est en tout cas exclu.

S'il a été convenu d'une durée minimum de contrat et que les clients résilient le contrat avant l'écoulement de cette durée, ils devront à Swisscom les frais exigibles pour la durée résiduelle conformément au contrat.

Si la résiliation ne concerne qu'une partie des prestations de Swisscom, les dispositions contractuelles pour les prestations restantes demeurent applicables.

Conditions générales pour les services Internet

12 Modifications contractuelles

Swisscom se réserve le droit de suspendre certains Internet Services et d'adapter en tout temps ses prestations, ses prix, ses descriptifs de services et les présentes conditions générales.

Swisscom communique au client les modifications ainsi que les informations relatives aux Internet Services d'une manière appropriée (p.ex. sous forme de lettre d'information par e-mail ou par publication sur le portail Bluewin). S'il a été convenu d'une durée minimale de contrat, les clients ont le droit de résilier le contrat de manière anticipée à la date d'entrée en vigueur de hausses de prix et/ou de modifications substantielles du contrat sans devoir en supporter les conséquences financières. Sans résiliation, les hausses de prix et les modifications du contrat communiquées sont considérées comme approuvées par le client. En cas de modification des taux d'impôts et de redevances (notamment de la TVA), Swisscom est autorisée à adapter ses tarifs en conséquence. Dans ce cas, les clients n'ont aucun droit de résiliation anticipée.

13 Transmission des droits et des obligations

Les clients ne sont pas autorisés à transférer à autrui des droits ou des obligations découlant du présent contrat sans l'accord préalable de Swisscom.

Swisscom peut transférer les droits et les obligations découlant du présent contrat à une autre société du groupe Swisscom.

14 Droit applicable et for juridique

Le contrat est régi par le droit suisse.

Le for est Berne. Les fors obligatoires sont réservés.