

Conditions générales de vente des prestations de Swisscom (CG): Aperçu des changements

Les conditions générales de vente des prestations révisées (CG pour clients privés) s'appliquent aux clients qui ont conclu un contrat avec Swisscom (Suisse) SA le 23 mars 2023 ou plus tard. Pour les clients existants, les CG pour clients privés s'appliquent à partir du 1er juin 2023.

Les CG pour clients privés sont également valables pour les clients qui ont conclu le 15 mai 2023 ou plus tard un contrat d'abonnement Wingo, M Budget ou Coop Mobile avec Swisscom (Suisse) SA. Au 1er juillet 2023, les CG pour clients privés s'appliqueront également aux clients existants de ces abonnements.

Des conditions générales distinctes s'appliquent aux services mobiles prépayés.

| Ancienne formulation | Nouvelle formulation |
|--|---|
| <p><u>Chiffre 2, troisième et quatrième section</u> (...) Annuaire Swisscom, ou des tiers mandatés par ses soins, inscrivent à la demande du client les renseignements le concernant dans un annuaire. Il n'y a pas d'obligation quant à la vérification de l'exactitude des données fournies par le client en vue de son inscription.</p> <p>Publicité Quiconque ne souhaite pas de messages publicitaires peut exiger un verrouillage de son adresse dans ses données en le signalant par un astérisque (*). L'adresse n'est alors transmise qu'à des tiers qui réalisent les annuaires. Ne sont pas considérées comme des tiers les autres sociétés du groupe Swisscom, ainsi que les prestataires dont le client utilise les services via le réseau. Même dans le cas du verrouillage de l'adresse, il n'est pas exclu que le client puisse recevoir de la part de tiers des appels téléphoniques ou des messages à caractère publicitaire. La responsabilité à ce sujet incombe à celui qui effectue l'appel ou à celui qui envoie le message. (...)</p> | <p><u>Chiffre 2, troisième et quatrième section</u></p> <p><i>Les sections Annuaire et Publicité sont supprimées sans être remplacées. Les autres sections du chiffre 2 restent inchangées.</i></p> |
| <p><u>Chiffre 3, troisième et quatrième section</u> (...) 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.</p> | <p><u>Chiffre 3, troisième et quatrième section</u> (...) 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.</p> |



| Ancienne formulation | Nouvelle formulation |
|--|---|
| <p>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 des prestations conforme à la loi et au contrat. Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat, les faits suivants: (...)</p> | <p>Utilisation conforme à la loi et au contrat Les prestations sont prévues exclusivement pour une utilisation 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: (...) – <i>Reste du chiffre inchangé.</i></p> |
| <p>Chiffre 4, quatrième section (...) Appareils appartenant à Swisscom Si Swisscom met un appareil à la disposition du client en prêt ou location, il reste la propriété de Swisscom pendant toute la durée du contrat. La constitution de droits de gage ou de droits de rétention au profit de tiers envers ce matériel est absolument exclue. En cas de saisie, de rétention ou de confiscation, le client est tenu d'en informer immédiatement Swisscom et de notifier à l'office des poursuites et des faillites compétent le fait que Swisscom est propriétaire du matériel. Au terme de son utilisation, le client est tenu de renvoyer l'appareil à Swisscom en parfait état de marche et dans les délais fixés par cette dernière. Si le client ne remplit pas cette obligation, Swisscom se réserve le droit de facturer l'appareil non renvoyé.</p> | <p>Chiffre 4, quatrième section (...) Appareils appartenant à Swisscom Au terme de son utilisation, le client est tenu de renvoyer à Swisscom les appareils mis à disposition en location ou en prêt en parfait état de marche et dans les délais fixés par Swisscom. Si le client ne remplit pas cette obligation, Swisscom se réserve le droit de facturer l'appareil non renvoyé.</p> |
| <p>Chiffre 9, Protection des données 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> | <p><i>L'ensemble du chiffre est supprimé sans être remplacé.</i></p> |
| <p>Chiffre 11, deuxième et troisième section (...) Réseaux et services de tiers En ce qui concerne la transmission de la voix ou des données par des raccordements à réseaux de tiers ou avec une connexion à des réseaux tiers, il n'y a pas de garantie ou d'assurance quant à la disponibilité, à la qualité, au fonctionnement ou à l'assistance.</p> | <p><i>(A partir d'ici, nouvelle numérotation)</i></p> <p>Chiffre 10, deuxième et troisième section (...) Réseaux et services de tiers En ce qui concerne la transmission de la voix ou des données par des raccordements à réseaux de tiers ou avec une connexion à des réseaux tiers, il n'y a pas de garantie ou d'assurance quant à la disponibilité, à la qualité, au fonctionnement ou à l'assistance.</p> |



| Ancienne formulation | Nouvelle formulation |
|--|--|
| <p>Risques encourus lors de l'utilisation des prestations; mesures prises par Swisscom (...)</p> | <p><i>Section supplémentaire:</i></p> <p>Utilisation de services de chiffrement ou d'anonymisation Si le client recourt à des services de chiffrement ou d'anonymisation pour la transmission de données (par ex. VPN, Private Relay, DNS privé) ou s'il utilise une infrastructure avec les réglages correspondants, il en accepte les éventuels inconvénients, notamment</p> <ul style="list-style-type: none">> le fait que cela peut empêcher ou entraver la fourniture des prestations par Swisscom> l'obligation de payer des prestations qui sont normalement proposées gratuitement> la restriction des moyens de lutte contre les abus (voir section suivante) <p>Risques encourus lors de l'utilisation des prestations; mesures prises par Swisscom (...) – <i>Inchangé.</i></p> |
| <p><u>Chiffre 13, première section</u> Généralités La durée du contrat est illimitée. Une résiliation du contrat est possible lorsqu'il n'y a plus de durée minimale ou de renouvellement à respecter pour les services. Les résiliations doivent être effectuées par écrit, sauf si Swisscom décide d'accepter une autre forme de résiliation à titre exceptionnel. Dans la mesure où rien d'autre n'a été prévu par contrat, chacune des parties peut résilier par écrit une prestation de service en respectant un préavis de résiliation de 2 mois à fin du mois. (...)</p> | <p><u>Chiffre 12, première section</u> Généralités La durée du contrat est illimitée. Une résiliation du contrat est possible lorsqu'il n'y a plus de durée minimale ou de renouvellement à respecter pour les services. Les résiliations doivent être effectuées par écrit ou par téléphone auprès de la hotline de Swisscom, sauf si Swisscom décide d'accepter une autre forme de résiliation à titre exceptionnel. Dans la mesure où rien d'autre n'a été prévu par contrat, chacune des parties peut résilier par écrit une prestation de service en respectant un préavis de résiliation de 2 mois à fin du mois. (...) – <i>Deuxième section inchangée.</i></p> |
| <p><u>Chiffre 14, Aperçu des prestations</u> Swisscom peut mettre à la disposition du client un aperçu des prestations, sous une forme adaptée, et concernant certaines ou l'ensemble des prestations contractées auprès de Swisscom. Dans la mesure où le client n'exige pas la rectification d'indications incorrectes durant le délai et sous la forme figurant sur l'aperçu des prestations, cet aperçu des prestations devient une partie intégrante au contrat. Si, de son côté, Swisscom constate que l'aperçu des prestations contient des erreurs, la société peut mettre à la disposition du client une version corrigée.</p> | <p><i>L'ensemble du chiffre est supprimé sans être remplacé.</i></p> |
| <p><u>Chiffre 15, première et deuxième section</u> Modifications des tarifs et des prestations de services (...) Si Swisscom augmente ses tarifs de manière à occasionner une charge globale plus élevée pour le client ou si Swisscom modifie une prestation de</p> | <p><u>Chiffre 13, première et deuxième section</u> Modifications des tarifs et des prestations de services (...) Si Swisscom augmente ses tarifs de manière à occasionner une charge globale plus élevée pour le client ou si Swisscom modifie une prestation de</p> |



| Ancienne formulation | Nouvelle formulation |
|--|---|
| <p>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.</p> <p>Modification des CGV (...)</p> | <p>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. Si Swisscom baisse ses tarifs, la société est autorisée simultanément à ajuster les rabais consentis, le cas échéant, avant la baisse des tarifs.</p> <p>Hausse des taux de prélèvements, augmentation des tarifs des tiers, adaptation au renchérissement 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. Swisscom est en droit d'adapter les tarifs au renchérissement sans que le client ne dispose pour cela d'un droit de résiliation extraordinaire ou anticipé. Le renchérissement est calculé d'après l'indice suisse des prix à la consommation (IPC) de l'Office fédéral de la statistique (base décembre 2020 = 100 points). L'indice initial est le niveau de l'IPC au 1er juin 2023. En cas d'ajustement tarifaire, le nouveau tarif s'élève au maximum à : Tarif actuel x Valeur actuelle de l'indice / Indice initial. Les offres de service universel sont en outre soumises aux plafonds de prix fixés par le droit des télécommunications. Le fait que Swisscom n'ajuste ses tarifs que pour certaines prestations ne signifie pas qu'elle renonce à une adaptation ultérieure pour les autres prestations. Swisscom procède au maximum à un ajustement par année civile pour une même prestation. Swisscom informe à l'avance les clients concernés sur les ajustements tarifaires dus au renchérissement.</p> <p>Modification des CGV (...) - <i>Inchangé.</i></p> |
| <p>Chiffre 16 Transfert (...) 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.</p> | <p>Chiffre 14 Transfert (...) En outre Swisscom a le droit de céder des créances découlant du contrat à des tiers sans l'autorisation du client.</p> |