

Les questions et réponses les plus importantes concernant les nouvelles conditions générales de vente

1) Quelles sont les adaptations essentielles?

- A partir du 1.10.2019, les mêmes conditions générales s'appliquent à tous les abonnés mobiles de Swisscom ainsi qu'aux clients des réseaux fixe, Internet et TV. Les particularités de la téléphonie mobile sont décrites dans le document "Conditions spéciales de téléphonie mobile".
- Traitement des données : le traitement de données du client est désormais réglé dans le document distinct «[Déclaration générale sur la protection des données](#)», et non pas dans les CGV, comme c'était le cas jusqu'ici. Ainsi, nous offrons aux clients d'une manière simple un aperçu transparent sur le thème de la protection des données chez Swisscom.
- Frais de rappel : La taxe de rappel sera ajustée de CHF 20 à CHF 30.
- Communication : concernant l'information des clients, Swisscom mise à l'avenir aussi sur les canaux de communication électroniques (par exemple e-mail) et s'engage ainsi de manière conséquente dans le but de ménager l'environnement.

Tous les documents sont disponibles sur <http://www.swisscom.ch/précisionsjuridiques>.

2) Pourquoi est-ce que j'ai autant de papiers ?

Nous sommes conscients qu'il s'agit là d'une matière complexe, néanmoins, nous voulons informer nos clients de manière aussi complète que possible. Du point de vue de Swisscom, il est important de procéder de manière transparente, afin de garantir la confiance des clients et de la société dans la digitalisation et dans le maniement sûr des données.

De plus, la validité contractuelle des documents est garantie lors de leur livraison. Pour les clients pour lesquels Swisscom dispose d'une adresse e-mail valide, la livraison se fait par e-mail, pour le reste par la poste.

3) Je ne comprends pas les informations sur la protection des données

En ligne, nous informons de plus en détail, dans le [portail sur la protection des données](#), sur l'utilisation des données et donnons aux clients privés la possibilité de définir eux-mêmes à tout moment l'utilisation de leurs données dans l'Espace clients en ligne. En cas de question ou de doute, le client peut aussi s'adresser en tout temps à notre personnel de la hotline, d'un Shop ou sur internet.

4) Pourquoi est-ce que je reçois à nouveau des nouvelles CGV ? J'en ai déjà eu des nouvelles il y a deux ans ?

Bien que les conditions générales soient désormais standardisées en termes de contenu pour le réseau fixe et la téléphonie mobile, Swisscom continuera à avoir des contrats séparés pour les services du réseau fixe (téléphonie fixe, Internet, TV) et la téléphonie mobile. Au printemps 2017, Swisscom a envoyé les nouvelles conditions générales à ses clients du réseau fixe, de sorte qu'elles s'appliquent uniquement au contrat de réseau fixe.

Dans le cas des contrats de communications mobiles, les clients recevaient auparavant les nouvelles conditions générales lorsqu'ils achetaient un nouvel appareil. La majorité des abonnés mobiles disposent donc déjà des nouvelles conditions générales. Afin que les mêmes conditions générales s'appliquent désormais à tous les clients privés, Swisscom a décidé d'informer activement les autres abonnés mobiles, qu'ils achètent un appareil ou non.

5) Pourquoi Swisscom adapte-t-elle ses conditions générales de vente ?

Nous faisons partie d'un marché dynamique. C'est pourquoi les conditions générales doivent aussi de temps en temps être adaptées à la situation actuelle. A part cela, dans le cadre de la digitalisation croissante, les exigences en matière de transparence concernant le traitement des données augmentent aussi. En réponse à cette évolution, nous avons décidé, il y a deux ans, d'introduire une déclaration de confidentialité distincte contenant des informations complètes sur la manière dont nous traitons nos données. La déclaration contient en particulier des explications détaillées sur le traitement des données à des fins de marketing.

6) Que faire si je ne suis pas d'accord avec les nouvelles CGV ou avec la nouvelle déclaration générale sur la protection des données ?

Les clients, qui ne sont pas d'accord avec les nouvelles conditions générales et/ou la déclaration générale sur la protection des données, peuvent résilier (droit spécial de résiliation) à compter de la date de réception de la lettre ou du courrier électronique jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la modification (1er octobre 2019) au plus tard.

7) Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord uniquement avec certaines utilisations de données par Swisscom ?

Vous pouvez interdire à Swisscom d'utiliser diverses données en ligne dans [l'Espace clients](#) sous "Mes données" -> "Utilisation des données" ou directement sur www.swisscom.ch/utilisationdesdonnees sans devoir résilier le contrat. Vous pouvez également confier ce paramétrage à nos collaborateurs de la hotline.

8) Puis-je insister pour que le contrat avec les conditions générales de vente précédentes continue de s'appliquer à moi ?

Les conditions générales précédentes, qui ont été acceptées par les clients existants, stipulent dans le cas présent que le client peut soit accepter la modification, soit résilier le contrat jusqu'à ce que la modification entre en vigueur. Il est impossible de conserver l'ancien contrat ou les anciennes CGV. Pour les clients qui ne souhaitent ni accepter les nouvelles dispositions, ni résilier le contrat, Swisscom devra procéder elle-même à la résiliation.

9) Pourquoi est-ce que Swisscom peut transmettre les informations sur ma région de domicile, mon groupe d'âge et mon sexe tout simplement comme ça ?

La communication s'adresse aux clients existants qui ont accepté les conditions générales précédentes. Déjà dans les conditions générales précédentes, le client avait donné son accord à Swisscom pour différents traitements de données.

Important : Swisscom ne transmet aucune donnée personnelle du client. Sur la base du droit d'objection en tout temps (Opt-out), Swisscom utilise uniquement des informations anonymisées sur le sexe, le groupe d'âge et la région de domicile de ses clients. Cette manière de faire est légale, et comme susmentionné aussi déjà possible sur la base des anciennes conditions générales. D'éventuelles autres informations, par exemple les informations anonymisées sur l'utilisation de produits et services de Swisscom sont seulement utilisées avec l'accord exprès (Opt-in) de nos clients.

10) Qu'est-ce qu'un Opt-in / Opt-Out ?

Avec l'approche opt-in, le client doit donner activement son consentement à l'utilisation des données. Cela signifie que l'interrupteur correspondant dans l'Espace clients est réglé par défaut sur rouge et doit être activé sur vert par le client lui-même. C'est seulement après cela que l'utilisation et/ou la transmission des données seront autorisées. Dans certains cas, nous interrogeons également activement les clients sur leur opt-in, par exemple via une fenêtre contextuelle lors de la connexion à l'Espace clients.

Avec l'approche opt-out c'est l'inverse : nous pouvons utiliser les données concernées sans consentement actif, mais nous accordons au client un droit d'opposition. Cela signifie que l'interrupteur correspondant dans l'Espace clients est vert par défaut. Si le client n'est pas d'accord avec l'utilisation des données, il doit le régler lui-même ou via la hotline sur rouge. À partir de ce moment, l'utilisation des données n'est plus autorisée et toutes les données déjà utilisées ou transmises sont généralement effacées dans les 2 jours ouvrables.

11) Quelles données est-ce que Swisscom utilise pour Admeira ?

Swisscom met à disposition d'Admeira des informations anonymisées de ses clients à des fins de marketing publicitaire. Il faut alors faire la différence entre deux cas, concernant le type de données :

- Sur la base du droit d'objection en tout temps (Opt-out), Swisscom utilise uniquement des informations anonymisées sur le sexe, le groupe d'âge et la région de domicile de ses clients.
- D'autres informations telles que des informations sur l'utilisation des produits et services de Swisscom sous forme anonyme ne seront utilisées pour Admeira qu'avec l'accord exprès (opt-in) de nos clients.

12) Je ne veux pas cela, comment est-ce que je peux l'empêcher ?

Nos clients peuvent à tout moment s'opposer à l'utilisation de leurs données par Swisscom pour Admeira en ligne dans l'[Espace clients](#) sous "Mes données" -> "Utilisation des données" -> "Commercialisation publicitaire de tiers" ou par téléphone au 0800 800 800 ou retirer leur consentement.

13) Que signifie concrètement «Swisscom anonymise les données»? Cela se fait comment ?

Swisscom transmet uniquement des informations de segments sur la formation de groupes cibles à Admeira. Par informations de segment, il faut comprendre les informations sur l'appartenance à un groupe d'intérêts qui permettent des contacts de marketing optimaux. Ces informations ne permettent pas à Admeira (ou aux partenaires du réseau Admeira) d'identifier des individus, mais seulement des groupes. Par exemple: Tous les hommes d'une région donnée dans une certaine tranche d'âge.

Pour cela, Swisscom se sert d'une anonymisation k (facteur 50) avant de transmettre les informations à Admeira. Cette procédure garantit que pour un profil de clients déterminé, il y ait au moins 49 autres profils pareils, ceci pour garantir l'anonymat au niveau client. Ainsi, l'identification d'une personne déterminée est exclue.

Admeira identifie les utilisateurs d'internet sur la base d'un numéro d'identification généré par le hasard dans un Admeira Cookie (Cookie-ID), enregistré dans le navigateur de leur ordinateur ou terminal mobile. Ce Cookie-ID ne permet pas de déterminer l'identité de personnes isolées.

Les clients qui aimeraient empêcher qu'un Cookie d'Admeira soit installé dans leur navigateur peuvent se servir de la fonction d'Opt-out d'Admeira derrière le lien suivant :
<https://www.admeira.ch/fr/optout>

De plus amples informations sur le traitement des données par Admeira sont disponibles sur
<https://admeira.ch/fr/datenschutz>.

14) Pourquoi les conditions générales que j'ai reçues en 2017 pour le contrat de réseau fixe ont-elles une date différente de celle du contrat de réseau mobile ?

Depuis la version CGV de novembre 2016, un seul lien a été spécifié et des références aux nouveaux produits Coop Mobile et à la page d'accueil ont été ajoutées. Pour cette raison, une nouvelle date a été insérée. Le contenu des CGV reste par ailleurs inchangé. Par conséquent, il n'y a aucun changement pour les clients existants.