

1 Objet

Avec le Business Center, Swisscom (Suisse) SA (ci-après dénommée «Swisscom») met à disposition de ses clients commerciaux les fonctionnalités d'un tableau de bord individuel et un portail qui permet d'accéder aux produits ou aux services en rapport avec les applications Web (ci-après dénommés e-services), ainsi que des portails basés sur le Business Center (comme par ex. Employee Center). L'intégralité de ces portails, fonctionnalités et e-services sont dénommés «Business Center».

Les présentes conditions d'utilisation régissent l'accès et l'utilisation du Business Center par les clients. Elles prévalent sur les éventuelles autres dispositions du contrat entre le client et Swisscom. Sinon, les accords correspondants conclus entre le client et Swisscom sont applicables aux produits et services de Swisscom.

L'étendue des prestations de chaque e-service dépend des dispositions convenues avec le client dans le contrat individuel / de service ou des données contenues dans le Business Center.

Une mention correspondante permet de rendre applicables les conditions d'utilisation également pour les autres portails/services en ligne de Swisscom.

2 Accès et authentification

2.1 Généralités

Le Business Center est utilisé par les collaborateurs ou autres personnes auxiliaires du client. Une authentification est requise pour pouvoir accéder au Business Center. L'authentification s'effectue en indiquant le nom d'utilisateur et d'autres éléments d'authentification (notamment le mot de passe). Swisscom peut compléter ou modifier à tout moment le procédé d'authentification. D'autres niveaux de sécurité correspondant à l'état actuel de la technique, notamment des listes à biffer, des cartes Secure ID, des certificats etc. peuvent notamment être introduits.

En utilisant l'accès pour la première fois, le client accepte les présentes conditions d'utilisation du Business Center.

La personne qui s'authentifie envers Swisscom est réputée habilitée à utiliser le Business Center. Nonobstant les réglementations internes ou le rapport avec le client et les indications du registre du commerce, et sans autre vérification de l'autorisation, Swisscom peut partir du principe que tout utilisateur qui s'est authentifié envers elle est fondé à agir pour le client (mandat par présomption). Le client reconnaît sans réserve que toutes les informations, commandes, communications etc., qu'elle fait parvenir à Swisscom via le Business Center sont considérées comme créées par elle, ou le cas échéant par ses utilisateurs autorisés, et comme approuvées. Des procédés de validation

individuels convenus avec le client sont également possibles pour certains e-services.

2.2 Master User

Le client désigne une personne qui administre le Business Center chez le client (Master User). Le Master User est responsable de l'administration et de l'octroi des autorisations, y compris des droits d'administration, à d'autres personnes (ci-après «les personnes autorisées»). Il détermine le cadre dans lequel ces personnes autorisées sont habilitées à utiliser les fonctionnalités du Business Center. L'administration se fait via l'administration-utilisateur du Business Center.

Selon l'accord convenu séparément, l'utilisation du Business Center (notamment pour l'Employee Center) et de certains e-services peut se produire par l'utilisateur du client automatiquement en passant par l'Active Directory du client.

Toute personne se faisant connaître de cette manière auprès de Swisscom est considérée à l'égard de Swisscom comme une personne autorisée dans la mesure où elle n'est pas bloquée par le Master User ou Swisscom conformément au chiffre 2.3. Ceci s'applique indépendamment d'autres conditions et règlements internes ou du rapport avec le client ou d'autres inscriptions au registre du commerce.

2.3 Possibilités de blocage

Swisscom se réserve le droit de bloquer à tout moment, sans avis et sans indication des motifs, l'accès du client ou d'utilisateurs individuels au Business Center ou à plusieurs e-services, durablement ou de manière provisoire, sans être redevable d'aucune indemnité, si cela semble objectivement opportun. Elle informera immédiatement le client d'un tel blocage.

Le client peut bloquer à tout moment et de manière autonome l'accès de ses utilisateurs au Business Center.

Le client peut faire bloquer par écrit l'accès du Master User. Le blocage prend effet au moins 24 heures après l'arrivée de la demande chez Swisscom. Le client peut demander par écrit la levée du blocage.

3 Obligations du client

3.1 Conditions techniques requises

Le client est responsable de la mise à disposition des conditions techniques (y compris l'équipement informatique et les logiciels) permettant d'accéder au Business Center. Un terminal avec une connexion Internet et un navigateur Internet actuel sont les conditions requises. L'utilisation des «cookies» doit être autorisée. D'autres conditions du système peuvent être portées à la connaissance du client dans le Business Center.

Le client prend connaissance du fait que les conditions techniques peuvent être modifiées à tout moment.

3.2 Devoir de diligence

Le client est responsable envers Swisscom de toute utilisation de son accès par lui-même, ses utilisateurs et des tiers ainsi que pour les contenus des informations qu'il fait transmettre à ses utilisateurs et aux tiers par Swisscom ou qu'il fait traiter.

Le client est tenu de garantir que les éléments d'authentification sont gardés confidentiels et protégés contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Il est notamment recommandé de modifier le mot de passe dès la première émission et de ne pas l'enregistrer ou de le conserver en toute sécurité après la modification. Le client supporte tous les risques résultant de la communication de ses éléments d'authentification dans la mesure où il n'apporte pas la preuve que Swisscom ou ses personnes auxiliaires et des tiers qu'elle implique ont agi de manière fautive.

En cas de perte, d'abus ou de soupçon d'usage abusif d'un élément d'authentification, l'utilisateur concerné doit s'adresser en premier lieu au Master User. Celui-ci doit prendre les mesures nécessaires et modifier sans délai les éléments d'authentification concernés. Dans des cas exceptionnels, la perte peut être signalée par écrit à Swisscom. Dans de tels cas, Swisscom peut procéder, conformément au chiffre 2.3, à un blocage jusqu'à nouvel ordre écrit de la part du client.

4 Sécurité

Swisscom utilise pour le développement et le fonctionnement du Business Center les moyens de sécurité appropriés et les plus modernes. Le client prend acte de ce que, malgré les efforts appropriés de Swisscom, la vigilance requise et l'utilisation des normes de sécurité et des techniques les plus modernes, une sécurité et un fonctionnement absolument sécurisés des systèmes et des procédures utilisés ne peuvent être garantis. Dans ce contexte, Swisscom souligne en particulier l'existence des risques suivants:

Dans le cadre de l'utilisation du Business Center, il se peut que des tiers se créent, sans que cela ne soit visible, un accès aux terminaux des clients.

Des connaissances insuffisantes du système et des mesures de sécurité sur les terminaux du client peuvent faciliter un tel accès par des tiers. Le client est tenu de s'informer en détail et en continu des mesures de sécurité requises.

En outre, il se peut que, pendant l'utilisation d'Internet, des virus, des chevaux de Troie, etc. s'installent subrepticement sur les terminaux. A cet égard, Swisscom recommande l'utilisation des ressources techniques les plus modernes (pare-feu, scanner de virus, etc.). Le client est chargé d'adopter les mesures appropriées pour se protéger des risques de cette nature.

5 Responsabilité

Les éventuelles dispositions de responsabilité convenues par contrat concernant l'exécution des prestations de Swisscom dans le cadre de produits et services individuels sont applicables.

Si Swisscom va à l'encontre de ses obligations issues des présentes conditions d'utilisation, elle répondra des dommages prouvés, à moins qu'elle ne démontre qu'aucune faute ne lui est imputable. Les dommages causés intentionnellement ou par faute grave engagent la responsabilité illimitée de Swisscom. En cas de négligence légère, Swisscom répond des dommages corporels sans limite, des préjudices matériels allant jusqu'à CHF 500'000 par sinistre et année civile et des dommages pécuniaires allant jusqu'à CHF 50'000 par sinistre et année civile. Swisscom n'est en aucun cas responsable des dommages indirects, en particulier du manque à gagner, de la perte de données, des atteintes à la réputation ou des droits de tiers.

6 Disponibilité et garantie

Les éventuelles dispositions de garantie convenues par contrat concernant l'exécution des prestations de Swisscom dans le cadre de produits et services individuels sont applicables.

Le Business Center sert en premier lieu d'interface client. Swisscom ne donne aucune garantie pour une disponibilité définie (notamment pour un accès permanent et sans interruption au Business Center) ainsi que pour l'absence d'erreurs du Business Center. En cas de panne complète ou partielle du Business Center, le client peut en général avoir recours à d'autres canaux client (Service Desk, Account-/Service Manager). Une panne du Business Center n'autorise pas le client à faire valoir des indemnités de quelque nature que ce soit (notamment les demandes en dommages et intérêts, des pénalités et/ou des réductions de prime). Sous réserve de la responsabilité de Swisscom en cas de dommages dus à une faute intentionnelle ou une négligence grave.

Swisscom est autorisée à interrompre le Business Center de son propre gré à tout moment et sans droit à indemnisation, lorsque cela lui semble nécessaire pour des motifs sérieux, tels que des pannes, un risque d'utilisation abusive, un besoin de maintenance ou des développements techniques. Les interruptions prévisibles sont communiquées au client de manière anticipée selon les possibilités.

7 Protection des données

Swisscom traite les données échangées via le Business Center conformément à la législation en vigueur, en particulier au droit de la protection des données et des télécommunications.

Le Business Center permet au client d'avoir un éventuel regard sur les données personnelles de ses utilisateurs. L'utilisation de ces données en conformité avec les lois,

les recommandations de l'EDOEB et avec les instructions internes du client incombe exclusivement au client.

Dans le cadre de la fourniture de ses prestations, Swisscom collecte, enregistre et traite également des données personnelles de l'utilisateur du Business Center communiquées lors de l'inscription, dans le cadre d'une commande ou indiquées dans des formulaires, ainsi que les données sur l'utilisation des services et fonctions dans le Business Center, telles que la date, la durée, la fréquence de l'utilisation, le nom de la page demandée, l'adresse IP et le système d'exploitation de l'ordinateur ou du terminal mobile de l'utilisateur, les contenus des paniers, les clics sur les contenus et ainsi que la nature de l'utilisation des services.

Ces données sont traitées par Swisscom pour la garantie du fonctionnement et le développement du Business Center ainsi que des fonctions et services disponibles dans le Business Center. Ici, les données d'utilisation sont analysées et évaluées afin de rendre le Business Center plus convivial et efficace, d'entretenir les relations clients et de soumettre au client des recommandations et des offres sur mesure ou de les afficher dans le Business Center.

Pour la mise à disposition et le fonctionnement du Business Center, Swisscom peut faire appel à des personnes auxiliaires et des tiers (notamment des sous-traitants) en Suisse et à l'étranger ou à des collaborateurs de ces personnes auxiliaires ou de ces tiers. Ici, les données échangées via le Business Center peuvent être partiellement consultées par ces entreprises et traitées à des fins conformes à la coopération. Swisscom respecte les prescriptions de la loi suisse sur la protection des données également en cas de transmission à des tiers, notamment à l'étranger.

Le client prend acte qu'en cas d'accès au Business Center via Internet, des données (également cryptées) sont transmises au-delà des frontières de manière régulière et incontrôlée. Ceci est valable également si l'accès a lieu en Suisse.

Le client s'engage à ne pas déposer lui-même de données dans le Business Center dont l'accès n'est pas autorisé depuis l'étranger.

Le client prend connaissance et accepte que Swisscom collecte, enregistre et traite les données de connexion. Ces données sont requises pour la fourniture des prestations et pour le traitement et le suivi de la relation avec le client, notamment pour garantir une qualité de service élevée.

Dans le Business Center, Swisscom utilise des cookies, des outils de suivi et d'analyse de fournisseurs tiers. Les données collectées par l'utilisation de ces technologies et outils sont transmises sur le serveur des fournisseurs tiers qui peuvent se trouver à l'étranger selon le fournisseur. La transmission de ces données a lieu avec

l'abréviation des adresses IP, ce qui empêche l'identification de chaque terminal.

Les outils de cookies, de suivi et d'analyse utilisés peuvent être supprimés ou bloqués en utilisant les fonctions du navigateur du terminal. Cette démarche peut toutefois empêcher l'affichage de certaines informations ou rendre des fonctions partiellement ou entièrement inutilisables.

Une liste des outils et technologies utilisées avec les données des fournisseurs dans le but d'empêcher l'utilisation de ces outils et d'autres possibilités sont mises en lien sur la page d'accueil de Business Center.

8 Droit de propriété intellectuelle

Tous les droits sur les éléments de Business Center (droit d'auteur, droit des brevets, droits de conception, etc.) restent la propriété de Swisscom ou des tiers autorisés.

Les éléments peuvent être utilisés par le client uniquement dans le cadre de l'utilisation du Business Center. En accédant au Business Center et à ses fonctions, aucun droit accordé pour une utilisation des éléments dépassant ce cadre.

9 Autres dispositions

Le client prend acte qu'une utilisation du Business Center depuis l'étranger peut dans certaines circonstances porter atteinte à des règlements du droit étranger. Il incombe au client de s'informer sur la diligence requise. Swisscom refusera toute responsabilité à cet égard. Par ailleurs, le client prend acte qu'il peut exister des restrictions d'import et d'export concernant les algorithmes de cryptage et les respecte en conséquence.

Les informations affichées dans le Business Center ne constituent pas des offres, à moins qu'elles ne soient expressément caractérisées en tant que telles.

Swisscom se réserve le droit d'adapter les présentes conditions d'utilisation et de les publier dans le Business Center. Elles sont réputées acceptées dès la prochaine utilisation du Business Center.

Les rapports contractuels des Parties, incluant l'utilisation du Business Center et les e-services sont régis exclusivement par le droit suisse. Les Parties excluent l'application des règles de conflit des lois de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980.

Pour tous les litiges découlant ou relatifs au présent rapport contractuel des Parties le for exclusif convenu est Zurich. Reste réservé le dépôt d'un appel en cause d'une partie contre l'autre si ce tribunal compétent au fond se situe en Suisse.