

1 Champ d'application

1.1 Le champ d'application de la présente description de services porte sur les raccordements au réseau fixe de type Swisscom Line company et l'option Internet DSL standard.

1.2 Les dispositions d'utilisation font partie intégrante de la présente description de services ainsi que de la documentation contractuelle des raccordements au réseau fixe susmentionnés.

2 Conditions

2.1 Installations du client

Le client met en place et entretient à ses frais l'installation située entre le point d'entrée dans l'immeuble et la prise. Il est personnellement responsable de l'achat, de l'installation, du bon fonctionnement et de la conformité au droit de ses installations d'utilisateur. Il ne raccorde au réseau fixe que des installations d'utilisateur conformes aux dispositions de la législation sur les télécommunications.

Le client prend, en fonction de l'état de la technique, des mesures pour empêcher les accès non autorisés dans des systèmes tiers et la propagation de virus informatiques, dans la mesure où cela est conforme à l'usage général ou s'il existe des indices laissant supposer de telles intrusions non autorisées à partir de ses installations. Si l'installation domestique ou une installation d'utilisateur du client cause des dérangements ou des dommages aux installations de Swisscom ou de tiers, Swisscom peut interrompre la fourniture de ses prestations avec effet immédiat et sans dédommagement et exiger des dommages-intérêts.

2.2 Responsabilité pour l'utilisation du raccordement

Le client répond de toute utilisation de son raccordement, y compris par des tiers non autorisés. Il doit en particulier s'acquitter de tous les montants consécutifs à l'utilisation de son raccordement portés sur la facture de télécommunication, notamment les frais pour les appels de numéros payants ou sur demande expresse.

Le client n'est pas autorisé à compenser les créances de Swisscom avec d'éventuelles contre-crédances.

2.3 Utilisation des terrains et des bâtiments, droit d'établir des conduites

Le client permet à Swisscom d'utiliser gratuitement le terrain sur lequel se trouve le raccordement au réseau et d'accéder aux bâtiments pour établir et entretenir ce raccordement. Il demande, à ses frais, les droits requis pour établir des conduites.

3 Prestations de Swisscom

3.1 Raccordement au réseau

Swisscom met à la disposition du client des raccordements de téléphonie basée sur IP avec une connexion au réseau fixe. Si Swisscom doit établir un nouveau raccordement au réseau, elle prend en charge les frais occasionnés en moyenne pour le type de raccordement correspondant.

Elle peut exceptionnellement mettre un raccordement non filaire à la disposition du client qui a droit à un raccordement au réseau, d'après les dispositions de la législation sur les télécommunications définissant le service universel.

3.2 Numéros d'appel

Swisscom attribue au client des numéros d'appel dans le cadre des blocs de numéros mis à sa disposition par les autorités compétentes pour une utilisation exclusive et non transmissible. Le client peut choisir un numéro disponible, dans le cadre de l'offre payante «Top Number» de Swisscom. Il ne peut prétendre à un numéro d'appel spécifique. Le numéro attribué ne devient pas la propriété du client et par conséquent, il ne peut pas être vendu, ni mis en gage, transféré ou cédé à autrui, sauf accord exprès de Swisscom.

Swisscom est en droit de modifier les numéros d'appel du client pour des raisons opérationnelles ou techniques ou si les autorités compétentes l'exigent, sans être tenue d'indemniser le client.

3.3 Annuaire

Sauf indication contraire du client, Swisscom enregistre celui-ci dans un annuaire ou le fait enregistrer par un tiers tel que Swisscom Directories. Elle n'est pas tenue de vérifier l'exactitude des données fournies par le client pour l'enregistrement.

3.4 Blocage de l'adresse pour les usages publicitaires

Si le client ne souhaite recevoir aucun message publicitaire, il peut exiger un blocage de son adresse, signalé par une étoile (*) dans ses entrées. L'adresse est transmise uniquement aux tiers qui établissent des annuaires. Les autres sociétés du groupe Swisscom ainsi que les fournisseurs de prestations que le client achète via le réseau ne sont pas considérés comme des tiers (voir chiffre 4). L'adresse n'est pas communiquée pour d'autres formes d'utilisation.

3.5 Transmission et commutation de voix et de données

Le client peut avoir des entretiens ou échanger des données avec des clients tiers de Swisscom ou avec ceux de fournisseurs tiers dans la mesure où Swisscom a conclu des accords correspondants avec ces prestataires.

Dans le cadre des possibilités techniques et d'exploitation, Swisscom fournit les prestations énumérées au point 3.6 et 3.7.3 dans la mesure où les clients mettent à disposition les installations d'usager appropriées.

3.6 Etendue des prestations

3.6.1 Offre de base

- Raccordement
 - 1 raccordement basé IP avec 1 canal utile et 1 numéro d'appel
- Gestion en cas de présence
 - Service «ne pas déranger»
 - Signal d'appel entrant
 - Conférence à trois
 - Blocage des appels entrants
- Gestion en cas d'absence
 - Déviation directe des appels
 - Déviation des appels sans réponse
 - Déviation quand la ligne est occupée
 - COMBOX pro
- Identification
 - Refus des appels anonymes
 - Affichage automatique du nom lors des appels entrants
- Assistance et maintenance
 - Accès aux numéros de maintenance et d'urgence
 - Services de transcription pour malentendants
 - Inscription gratuite dans l'annuaire
 - Un annuaire gratuit
 - Enregistrement des dérangements 7j/7 24h/24
 - Relevé des communications sur demande

3.7 Option Internet DSL standard

3.7.1 Conditions

L'option Internet DSL standard nécessite au préalable un raccordement Swisscom Line company. Le client est responsable de l'acquisition et de l'installation de tous les raccordements au réseau fixe, du matériel informatique, des logiciels, etc.

3.7.2 Prestations de Swisscom

La rémunération des prestations de services Internet s'effectue sur le raccordement au réseau fixe de téléphonie basée sur IP qui est utilisé.

Les débits indiqués ci-après sont des «valeurs maximales». Elles sont susceptibles de varier en fonction de la longueur et de la qualité de la ligne et, par conséquent, elles ne peuvent pas être garanties. L'exploitation d'autres prestations de services au moyen du raccordement d'un service DSL peut entraîner une réduction de la bande passante DSL.

Description de services

Raccordements de téléphonie IP au réseau fixe

Swisscom peut procéder à tout moment à des modifications techniques, à condition que celles-ci n'entraînent pas de frais pour le client et n'affectent pas l'exploitation ni les performances du service convenu.

3.7.3 Étendue des prestations Internet DSL standard DSL

- Navigation sur Internet jusqu'à 10'000 kbit/s download et 1'000 kbit/s upload.

4 Prestations liées aux processus

4.1 Fenêtre de maintenance

Swisscom informe le client en temps utile des interruptions d'exploitation nécessaires, par exemple en cas de travaux de maintenance (introduction de nouvelles technologies, mises à jour de logiciels, etc.). Swisscom s'efforce de limiter la durée de ces interruptions et de les planifier, si possible, pendant les heures de faible trafic. Les informations en la matière sont publiées sur le portail de Swisscom (www.swisscom.ch).

4.2 Entretien du réseau fixe

Swisscom se charge de l'entretien adéquat de son réseau. Elle réceptionne sur sa hotline les avis de dérangement. Durant les heures de service, elle supprime les dérangements qui relèvent de sa sphère d'influence dans un délai approprié, en engageant les moyens raisonnables à sa disposition. Si Swisscom est sollicitée pour remédier à un dérangement dont la cause ne relève pas de son réseau fixe, les frais occasionnés peuvent être facturés au client.

4.3 Enregistrement des dérangements technique

En cas de dérangement le client peut joindre le Helpdesk gratuitement en appelant le 0800 724 724.

- Du lundi au dimanche de minuit à minuit

4.4 Télémaintenance routeur/modem

4.4.1 Afin d'exécuter et d'optimiser ses services de configuration et d'assistance, Swisscom se réserve le droit d'accéder à tout moment et sans préavis aux terminaux du client, dans le but de garantir le bon fonctionnement des appareils (ci-après «télémaintenance»).

4.4.2 Swisscom peut prévoir que le client accède au terminal utilisé pour sa connexion Internet exclusivement en ligne via l'accès mis à disposition par Swisscom. Swisscom est autorisée à transférer sur sa base de données les données disponibles sur le terminal. Swisscom est autorisée à prendre des mesures destinées à renforcer la sécurité.

4.4.3 Dans le cadre de la télémaintenance, Swisscom accède aux données du client directement liées à la configuration du terminal et des services Internet. Les ordinateurs (ordinateur de bureau, ordinateur portable) du client connectés au terminal sont exclus de la télémaintenance et Swisscom ne peut pas accéder aux données disponibles sur ces appareils. De même, l'accès aux terminaux par des tiers est exclu.

4.4.4 Afin de garantir la plus grande sécurité du Wireless LAN, Swisscom gère la clé d'accès WLAN sur un serveur central. En cas de réinitialisation du routeur/modem, l'ancien logiciel du routeur peut, dans certaines circonstances, être remplacé par un nouveau logiciel plus performant. Lors de ce processus, il se peut qu'une nouvelle clé d'accès WPA, générée avec un algorithme aléatoire et sauvegardée centralement, remplace l'ancienne clé d'accès WLAN sauvegardée localement, ou sécurise un réseau encore ouvert et non sécurisé. Cette procédure renforce la sécurité.

4.4.5 Swisscom décline toute responsabilité en cas de dommages occasionnés au matériel informatique du client après les opérations de télémaintenance, s'il n'est pas prouvé que ces dommages sont liés au travail de télémaintenance exécuté par ses soins.

5 Garantie / Responsabilité

Swisscom ne garantit en aucune manière le bon fonctionnement, la qualité et la disponibilité des prestations de service incluses.

6 Dispositions particulières

6.1 Risques d'utilisation

Swisscom s'efforce, dans la mesure du possible, de prendre toutes les mesures économiquement raisonnables et techniquement réalisables afin d'assurer le service. Lorsqu'il navigue sur Internet, le client court les risques suivants en matière de protection des données: les e-mails non cryptés peuvent être lus, modifiés, retardés ou supprimés par des personnes non autorisées. Le nom de l'expéditeur peut être falsifié. Les messages envoyés à des groupes de discussion, des forums ou des chats peuvent être contrefaits, falsifiés et exploités par des tiers. Dans certains cas, des tiers peuvent surveiller le trafic Internet sur le World Wide Web (www) et découvrir le nom de l'utilisateur ainsi que le mot de passe du client. Le cryptage des données permet d'améliorer la confidentialité et la fiabilité des informations. L'installation de dispositifs de protection vers l'extérieur (pare-feu) peut empêcher que des tiers non autorisés s'introduisent dans le réseau du client. Le client est responsable de prendre lui-même de telles mesures.

Description de services

Raccordements de téléphonie IP au réseau fixe

7 Garantie des terminaux

Lors de l'achat d'un terminal, les prestations de garantie de Swisscom sont définies sur le bon de garantie, c'est-à-dire sur le bulletin de livraison ou sur le bon de caisse joint à l'appareil.

8 Facturation

L'accès Internet fait l'objet d'une facturation mensuelle. L'obligation de paiement commence le jour qui suit l'enregistrement ou au plus tard 21 jours après l'activation du signal par Swisscom. Un retard imputable au client ne le libère pas de l'obligation de paiement.

Pour les mois entamés, 1/30^e des frais mensuels peut être facturé par jour.

9 Résiliation

La résiliation d'un raccordement au réseau fixe de téléphonie basée sur IP entraîne automatiquement la résiliation de l'option Internet DSL standard.

10 Protection des données

10.1 Traitement des données à des fins de marketing

Les clients peuvent faire limiter ou interdire l'utilisation de leurs données à des fins de marketing.

10.2 Affichage et suppression de l'affichage du numéro appelant

En principe, le numéro de l'appelant ou de l'appelé s'affiche sur l'appareil, dans la mesure où cela est possible techniquement, indépendamment du fait que l'appelant soit inscrit ou non dans l'annuaire. Le client peut supprimer gratuitement le numéro appelant, en permanence ou seulement par appel. Pour des raisons d'ordre technique, la fonction d'affichage de ce numéro ou sa suppression ne peut pas être garantie dans certains cas, notamment pour les appels en provenance et à destination d'un réseau de tiers ainsi que pour les SMS sur le réseau fixe. La suppression de l'affichage du numéro appelant n'est pas possible pour les appels destinés aux numéros d'urgence, au service de transcription pour les malentendants et aux hotlines sur lesquelles Swisscom reçoit des avis de dérangement.

L'affichage du numéro de l'appelant peut également inclure l'affichage du nom et du prénom du client sur le raccordement duquel se fait l'appel.