

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 EconomyLINE, MultiLINE et BusinessLINE.

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-créances.

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 analogiques (POTS) ou numériques (ISDN) 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.

Swisscom peut prévoir un raccordement commun au réseau si le nombre de lignes disponibles pour des raccordements individuels n'est pas suffisant ou si d'autres raisons majeures l'exigent. 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 7). 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 2.7 dans la mesure où les clients mettent à disposition les installations d'usager appropriées.

3.6 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.

3.7 Etendue des prestations

3.8 EconomyLINE

3.8.1 Offre de base

- Raccordement analogique (POTS)
- 1 raccordement
- 1 numéro d'appel
- Service «Ne pas déranger»
- Rappel automatique quand la ligne est occupée
- Signal d'appel entrant
- Conférence à trois
- Mise en attente
- Blocage des communications sortantes vers des numéros érotiques
- Déviation directe des appels
- Déviation des appels sans réponse
- Déviation des appels en cas de ligne occupée
- Combox basic
- Affichage de l'identification de l'appelant
- Suppression de l'identification de l'appelant, par appel
- Refus des appels anonymes
- Impulsion de taxation 12 kHz
- Relevé détaillé des communications (sur demande)
- Accès aux numéros de service et d'urgence
- Services de transcription pour les malentendants
- Inscription gratuite dans l'annuaire téléphonique
- 1 annuaire téléphonique gratuit

- Enregistrement des dérangements sept jours sur sept, 24h/24, 365 jours par an
- Horaires d'assistance: du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00, le samedi de 8h00 à 17h00
- Suppression des dérangements au niveau du réseau de Swisscom en règle générale dans un délai de 24 heures pendant les horaires d'assistance
- Information sur la procédure de dépannage (par SMS ou e-mail)

3.8.2 Options

- Déviation fixe des appels
- Déviation des appels lors de déménagement des usagers
- Suppression (permanente) de l'identification de l'appelant
- Suppression (permanente) de l'identification de l'appelé
- Refus des appels en PCV
- Identification des appels abusifs (autorités d'enquête et Swisscom)
- Blocage des communications sortantes (divers sets de blocage)
- Carrier Preselection (CPS; présélection de l'opérateur)
- SMS sur le réseau fixe
- SLA Service Premium avec garantie de prestations
- Horaires d'assistance: du lundi au dimanche, de 7h00 à 22h00
- Suppression des dérangements au niveau du réseau Swisscom dans un délai de 6 heures pendant les horaires d'assistance
- Information sur la procédure de dépannage (par SMS ou e-mail)

3.9 MultiLINE

3.9.1 Offre de base

- 1 raccordement ISDN en configuration point à multipoint
- 2 canaux utiles ISDN de 64 kbit/s chacun
- 3 numéros d'appel MSN
- Rappel automatique quand la ligne est occupée
- Signal d'appel entrant
- Conférence à trois
- Mise en attente
- Blocage des communications sortantes vers des numéros érotiques

Description de services
Raccordements au réseau fixe

- Changement du terminal
 - Transfert d'appel
 - Signalisation d'usager à usager
 - Déviation directe des appels
 - Déviation des appels sans réponse
 - Déviation des appels en cas de ligne occupée
 - Combox basic
 - Affichage de l'identification de l'appelant
 - Affichage de l'identification de l'appelé
 - Suppression de l'identification de l'appelant, par appel
 - Refus des appels anonymes
 - Affichage des frais pendant la communication
 - Relevé détaillé des communications (sur demande)
 - Accès aux numéros de service et d'urgence
 - Services de transcription pour les malentendants
 - Inscription gratuite dans l'annuaire téléphonique
 - 1 annuaire téléphonique gratuit
 - Enregistrement des dérangements sept jours sur sept, 24h/24, 365 jours par an
 - Horaires d'assistance: du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00, le samedi de 8h00 à 17h00
 - Suppression des dérangements au niveau du réseau de Swisscom en règle générale dans un délai de 24 heures pendant les horaires d'assistance
 - Information sur la procédure de dépannage (par SMS ou e-mail)
- 3.9.2 Options
- Déviation fixe des appels
 - 2 numéros d'appel supplémentaires (5 MSN au total)
 - 7 numéros d'appel supplémentaires (10 MSN au total)
 - Suppression (permanente) de l'identification de l'appelant
 - Suppression (permanente) de l'identification de l'appelé
 - Refus des appels en PCV
 - Identification des appels abusifs (autorités d'enquête et Swisscom)
 - Blocage des communications sortantes (divers sets de blocage)
 - Carrier Preselection (CPS; présélection de l'opérateur)
 - SMS sur le réseau fixe
 - Annuaire téléphonique électronique ETV®
- SLA Service Premium avec garantie de prestations
 - Horaires d'assistance: du lundi au dimanche, de 7h00 à 22h00
 - Suppression des dérangements au niveau du réseau Swisscom dans un délai de 6 heures pendant les horaires d'assistance
 - Information sur la procédure de dépannage (par SMS ou e-mail)
- 3.10 Raccordement de base (RB) BusinessLINE
- 1 raccordement ISDN en configuration point à point
 - 2 canaux utiles de 64 kbit/s
 - 1 numéro d'appel principal numérique
- 3.11 Raccordement primaire (ADP) BusinessLINE
- 1 raccordement ISDN en configuration point à point
 - 30 canaux utiles de 64 kbit/s
 - 1 numéro d'appel principal numérique
- 3.11.1 Offre de base pour RB et ADP
- Rappel automatique quand la ligne est occupée
 - Sous-adresse
 - Signalisation d'usager à usager
 - Recherche multiple (fixe)
 - Réacheminement partiel
 - Affichage de l'identification de l'appelant
 - Affichage de l'identification de l'appelé
 - Suppression de l'identification de l'appelant, par appel
 - Suppression de l'identification de l'appelé, par appel
 - Refus des appels anonymes
 - Affichage des coûts de communication
 - Affichage des frais pendant la communication
 - Affichage des coûts à la fin de la communication
 - Relevé détaillé des communications (sur demande)
 - Accès aux numéros de service et d'urgence
 - Service de transcription pour les malentendants
 - Inscription gratuite dans l'annuaire téléphonique
 - 1 annuaire téléphonique gratuit
 - Enregistrement des dérangements sept jours sur sept, 24h/24, 365 jours par an
 - Horaires d'assistance: du lundi au dimanche, de 7h00 à 22h00

- Suppression des dérangements dans le réseau de Swisscom en règle générale dans un délai de 6 heures pendant les horaires d'assistance
- Informations sur la procédure de dépannage (par SMS ou e-mail)

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.

3.11.2 Options

- Recherche multiple (changement de fixe à variable)
- Déviation fixe des appels
- Suppression (permanente) de l'identification de l'appelant
- Suppression (permanente) de l'identification de l'appelé
- Identification de l'appelant/l'appelé avec arrangement spécial
- Refus des appels en PCV
- Combox pro
- Top Number (numéro de téléphone personnalisé)
- Sélection directe (DDI)

3.11.3 Options spéciales

- Identification obligatoire (services d'urgence)
- Identification des appels abusifs (autorités d'enquête et Swisscom)
- Carrier Preselection (présélection de l'opérateur)
- Blocage des communications sortantes (divers sets de blocage)

4 Protection des données

4.1 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.

4.2 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 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