

## 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-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.

## Description de services Raccordements au réseau fixe

## 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 3.7 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

- 1 raccordement analogique avec 1 canal utile et 1 numéro
- Service «Ne pas déranger» (S26)
- Rappel automatique (CCBS)
- Signal d'appel entrant (CW)
- Conférence à trois (3PTY)
- Mise en attente (HOLD)
- Set de blocage 3 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications vers le service 0906
- Set de blocage 5 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications vers les services 0900, 0901 et 0906. Le service automatique de réveil ne peut pas être utilisé.
- SMS sur le réseau fixe
- Déviation directe (CFU)
- Déviation des appels sans réponse (CFNR)
- Déviation quand la ligne est occupée (CFB)
- Combox Basic
- Affichage de l'identification de l'appelant (CLIP)
- Affichage de l'identification de l'appelé (COLP)
- Suppression de l'identification de l'appelant par appel (CLIR per Call)
- Refus des appels anonymes (ACR)

- 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
- 1 annuaire téléphonique gratuit

##### 3.8.2 Options

- Changement de numéro d'appel
- Annonce vocale b10, 6 mois max. (lors d'un changement de numéro)
- Déviation des appels en cas de déménagement
- Déviation des appels fixe
- Suppression de l'identification de l'appelant (CLIR perm.)
- Suppression de l'identification de l'appelé (COLR perm.)
- Refus des appels en PCV
- Combox Pro (CPS exclu)
- Top Number (5 catégories A-E)
- Identification des appels abusifs (MCID)
- Suppression de l'impulsion de taxation 12kHz
- Set de blocage 1 (OCB) (sur demande)  
Blocage de toutes les communications, y c. en cas de présélection de l'opérateur
- Set de blocage 2 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications internationales, vers des téléphones satellitaires, vers les services 0900, 0901, 0906, en cas de présélection de l'opérateur, call-by-call. Le service automatique de réveil peut être utilisé.
- Set de blocage 4 (OCB) (sur demande)  
Blocage de la présélection de l'opérateur (call-by-call)
- Présélection de l'opérateur (CPS)
- Blocage d'un numéro cible en rel. avec des Business Numbers (PCONAC)
- Prestations d'assistance «Service Premium»  
Enregistrement des dérangements 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 0800 724 724  
Suppression des dérangements sur le réseau de Swisscom, généralement dans les 6 heures (durant les horaires d'assistance)  
Horaires d'assistance, du lundi au dimanche (y c. les jours fériés), entre 7h00 et 22h00  
Information sur l'évolution du dérangement par SMS ou par e-mail

### 3.9 MultiLINE

#### 3.9.1 Offre de base

- 1 raccordement ISDN avec 2 canaux utiles de 64kbit/s, configuration P-MP y c. 3 numéros d'appel (Multiple Subscriber Numer, MSN)
- Rappel automatique (CCBS)
- Signal d'appel entrant (CW)
- Conférence à trois (3PTY)
- Mise en attente (HOLD)
- Set de blocage 3 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications vers le service 0906
- Set de blocage 5 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications vers les services 0900, 0901 et 0906. Le service automatique de réveil ne peut pas être utilisé.
- Changement de terminal (TP)
- Transfert d'appel (par MSN)
- Transfert d'appel (CD)
- Signalisation d'utilisateur à usager (UUS1)
- SMS sur le réseau fixe
- Déviation directe des appels (CFU)
- Déviation des appels sans réponse (CFNR)
- Déviation quand la ligne est occupée (CFB)
- Combox Basic
- Affichage de l'identification de l'appelant (CLIP)
- Affichage de l'identification de l'appelé (COLP)
- Suppression de l'identification de l'appelant par appel (CLIR per Call)
- Refus des appels anonymes (ACR)
- Annuaire téléphonique électronique ETV®
- Information de taxation pendant la communication (AOC-D)
- Information de taxation en fin de communication (AOC-E)
- 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
- 1 annuaire téléphonique gratuit

#### 3.9.2 Options

- Changement de numéro d'appel
- Annonce vocale b10, 6 mois max. (lors d'un changement de numéro)
- Déviation des appels fixe

- 2 numéros d'appel supplémentaires (5 MSN au total)
- 7 numéros d'appel supplémentaires (10 MSN au total)
- Suppression de l'identification de l'appelant (CLIR perm.)
- Suppression de l'identification de l'appelé (COLR perm.)
- Refus des appels en PCV
- Combox Pro (CPS exclu)
- Top Number (5 catégories A-E)
- Identification forcée de l'appelant (pour les services d'urgence)
- Identification des appels abusifs (MCID)
- Suppression de l'information de taxation (AOC-D, AOC-E)
- Couche 1 permanent
- Set de blocage 1 (OCB) (sur demande)  
Blocage de toutes les communications, y c. en cas de présélection de l'opérateur
- Set de blocage 2 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications internationales, vers des téléphones satellitaires, vers les services 0900, 0901, 0906, en cas de présélection de l'opérateur, call-by-call. Le service automatique de réveil peut être utilisé.
- Set de blocage 4 (OCB) (sur demande)  
Blocage de la présélection de l'opérateur (call-by-call)
- Présélection de l'opérateur (CPS)
- Blocage d'un numéro cible en rel. avec des Business Numbers (PCONAC)
- Prestations d'assistance «Service Premium»  
Enregistrement des dérangements 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 0800 724 724  
Suppression des dérangements sur le réseau de Swisscom, généralement dans les 6 heures (durant les horaires d'assistance)  
Horaires d'assistance, du lundi au dimanche (y c. les jours fériés), entre 7h00 et 22h00  
Information sur l'évolution du dérangement par SMS ou par e-mail

**Description de services**  
**Raccordements au réseau fixe**

3.10 Raccordement de base (RB) BusinessLINE

- 1 raccordement ISDN avec 2 canaux utiles de 64kbit/s, configuration P-P y c. 1 numéro principal numérique

3.11 Raccordement primaire (ADP) BusinessLINE

- 1 raccordement ISDN avec 30 canaux utiles de 64kbit/s, configuration P-P y c. 1 numéro principal numérique

3.11.1 Offre de base pour RB et ADP

- Bundeling de plusieurs BusinessLINEs
- Rappel automatique (CCBS)
- Set de blocage 3 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications vers le service 0906
- Set de blocage 5 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications vers les services 0900, 0901 et 0906. Le service automatique de réveil ne peut pas être utilisé.
- Sous-adressage (SUB)
- Signalisation d'usager à usager (UUS1)
- Recherche multiple (MH)
- Partial Rerouting (PR)
- Affichage de l'identification de l'appelant (CLIP)
- Affichage de l'identification de l'appelé (COLP)
- Suppression de l'identification de l'appelant par appel (CLIR per Call)
- Suppression de l'identification de l'appelant par appel (CLIR per Call)
- Refus des appels anonymes (ACR)
- Information de taxation pendant la communication (AOC-D)
- Information de taxation en fin de communication (AOC-E)
- 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
- 1 annuaire téléphonique gratuit
- Couche 1 permanent

3.11.2 Options

- Changement de numéro d'appel
- Annonce vocale b10, 12 mois max. (lors d'un changement de numéro)
- Déviation des appels fixe
- Recherche multiple (MH)
- Suppression de l'identification de l'appelant (CLIR perm.)
- Suppression de l'identification de l'appelé (COLR perm.)
- Identification de l'appelant/de l'appelé avec arrangement spécial (CLIP / COLP avec SA)
- Refus des appels en PCV
- Combox Pro (CPS exclu)
- Top Number (5 catégories A-E)
- Bloc de 10 numéros à sélection directe (DDI)
- Bloc de 100 numéros à sélection directe (DDI)
- Bloc de 1000 numéros à sélection directe (DDI)
- Réservation de numéros à sélection directe (DDI)
- Plage de test (numéros tests)
- Identification forcée de l'appelant (pour les services d'urgence)
- Identification des appels abusifs (MCID)
- Suppression de l'information de taxation (AOC-D, AOC-E)
- Set de blocage 1 (OCB) (sur demande)  
Blocage de toutes les communications, y c. en cas de présélection de l'opérateur
- Set de blocage 2 (OCB) (sur demande)  
Blocage des communications internationales, vers des téléphones satellitaires, vers les services 0900, 0901, 0906, en cas de présélection de l'opérateur, call-by-call. Le service automatique de réveil peut être utilisé.
- Set de blocage 4 (OCB) (sur demande)  
Blocage de la présélection de l'opérateur (call-by-call)
- Présélection de l'opérateur (CPS)
- Voice Security
- Blocage d'un numéro cible en rel. avec des Business Numbers (PCONAC)

#### **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 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.