

1 Champ d'application

1.1 La présente description de services s'applique aux services d'accès DSL start, DSL mini, DSL standard et DSL max. ainsi qu'aux prestations du package de services «Classic» utilisés pour les services Internet.

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

2 Conditions

2.1 Services DSL

Pour des raisons d'ordre technique, il se peut qu'exceptionnellement, l'installation d'un service DSL doive être effectuée par Swisscom. Dans ce cas, Swisscom communique ce fait au client. Si le client souhaite que ce soit Swisscom qui effectue l'installation, la description de services d'installation à domicile DS s'applique.

Le client est responsable de l'acquisition et de l'installation de tous les raccordements au réseau fixe, du matériel informatique, des logiciels, etc. Il met en place, entretient et démonte (au terme du contrat), à temps et à ses frais, l'infrastructure nécessaire, notamment le raccordement au réseau fixe nécessaire et/ou le splitter (désinstallation et renvoi du splitter à Swisscom au terme du contrat). Le client protège son installation d'abonné contre l'accès non autorisé de tiers.

Le client est responsable du raccordement au réseau fixe du service DSL ou s'engage à obtenir l'accord de son titulaire avec le présent contrat. La fonction de compteur intégré ou séparé peut être perturbée par l'accès Internet.

2.2 Package de services «Classic»

Le client est responsable de tous les composants matériels et logiciels nécessaires ainsi que de la configuration de l'ordinateur. Swisscom ne garantit en aucune manière que l'ensemble des prestations de ses services DSL fonctionnent correctement avec tous les modems disponibles sur le marché.

Pour utiliser le package de services «Classic», le client doit obligatoirement disposer d'un raccordement au réseau fixe de Swisscom. Le client est responsable du raccordement au réseau fixe ou s'engage à obtenir l'accord de son titulaire, s'il ne s'agit pas de la même personne.

3 Prestations de Swisscom

La rémunération des prestations de services Internet se fait au moyen du service DSL ou de frais de navigation correspondants.

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.

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.

4 Étendue des prestations de services DSL

4.1 Offre de base

4.1.1 DSL start

- Navigation sur Internet jusqu'à 500 kbit/s download et 100 kbit/s upload
- y compris l'ensemble des prestations du package de services «Classic»

4.1.2 DSL mini

- Navigation sur Internet jusqu'à 2000 kbit/s download et 200 kbit/s upload
- y compris l'étendue des prestations du package de services «Classic»

4.1.3 DSL standard

- Navigation sur Internet jusqu'à 10000 kbit/s download et 1000 kbit/s upload
- y compris l'ensemble des prestations du package de services «Classic»

4.1.4 DSL max

- Navigation sur Internet jusqu'à 20 000 kbit/s download et 1000 kbit/s upload
- y compris l'ensemble des prestations du package de services «Classic»

4.2 Options

4.2.1 Adresse IP statique

L'adresse IP statique demeure propriété de Swisscom; elle est attribuée au client et mise à sa disposition pendant toute la durée du contrat. L'utilisation de l'adresse IP statique est limitée, sur le plan personnel et matériel, aux activités professionnelles du client et, pour les personnes physiques, au client concerné. Toute autre utilisation (p. ex. utilisation par des tiers ou transmission à des tiers) et les offres et services correspondants sont interdits.

4.2.2 Accès au Public Wireless LAN de Swisscom

Le client disposant d'un accès Internet avec une bande passante d'au moins 1000/100 kbit/s peut utiliser, à titre payant, les Hotspots Public Wireless de Swisscom. Le décompte pour l'utilisation est établi sur la facture d'accès Internet de Swisscom. Le montant facturé dépend de la durée d'utilisation. La liste des prix en vigueur s'applique. L'enregistrement de Swisscom est déterminant pour la facturation. L'accès se fait au moyen du login Swisscom. L'utilisation requiert uniquement l'enregistrement sur la page Internet des Hotspots Public Wireless LAN. Les dispositions de la présente description de services s'appliquent aussi à l'accès Internet via Public Wireless LAN. En utilisant l'accès Public Wireless LAN, le client accepte en outre les conditions d'utilisation de l'accès Public Wireless LAN en vigueur. L'utilisation payante est interrompue formellement par la fermeture de session dans la fenêtre d'état active de l'accès Public Wireless LAN prévue à cet effet.

5 Etendue du package de services «Classic»

Les prestations du package de services «Classic» font partie intégrante des services DSL mentionnés au point 4.

5.1 Offre de base

- 5 adresses e-mail @bluewin.ch et/ou @bluemail, @bluemail y compris accès web ou POP 3 @bluemail
- Filtre anti-spam et anti-phishing actualisés en permanence (peut être désactivé par le client, s'il le souhaite)
- Filtre anti-virus actualisé en permanence (peut être désactivé par le client s'il le souhaite)
- Accès SSL au webmail
- 500 MO d'espace mémoire par adresse e-mail
- Fonction de transfert d'e-mails
- Message d'absence
- Liste de distribution par e-mail
- Transfert d'e-mails au format SMS

Description de services Services DSL (Internet)

- Carnet d'adresses pouvant contenir jusqu'à 1000 entrées
- Synchronisation du carnet d'adresses avec Outlook
- Synchronisation avec le Natel® de Swisscom
- 30 messages SMS gratuits par mois
- SMS-Box
- Transferts de SMS
- Annuaire téléphonique en ligne: 50 consultations gratuites par mois

5.2 Options

- Adresses e-mail supplémentaires
- Espace mémoire supplémentaire pour le webmail
- Blocs supplémentaires de 50 MO jusqu'à 500 MO max..
- Listes de distribution pour transfert d'e-mails
- Messages SMS supplémentaires en national
- Messages SMS supplémentaires à l'international
- Consultations supplémentaires dans l'annuaire téléphonique en ligne

6 Prestations liées aux processus

6.1 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).

6.2 Enregistrement des dérangements et assistance technique

En cas de dérangement ou pour bénéficier de l'assistance technique, le client peut joindre le Helpdesk gratuitement en appelant le 0800 800 800.

- Du lundi au samedi de 07h à minuit
- Dimanche de 08h à minuit
- Jours fériés de 08h à minuit

6.3 Télémaintenance routeur/modem

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»).

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.

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.

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.

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.

7 Garantie / Responsabilité

Swisscom ne garantit en aucune manière le bon fonctionnement, la qualité et la disponibilité des prestations incluses dans le package de services «Classic».

Swisscom ne garantit en aucune manière que les filtres anti-spam, anti-virus et anti-phishing offrent une protection totale contre la réception de spams, d'e-mails de phishing et/ou d'e-mails infectés par des virus. Swisscom ne peut en aucune manière être tenue responsable des éventuels dommages sur le système du client causés par des spams, des e-mails de phishing ou infectés par des virus. Le client est tenu de prendre lui-même les mesures nécessaires contre la réception et la diffusion dans son système de spams, d'e-mails de phishing ou d'e-mails infectés par des virus.

Certains services mobiles (p. ex. les SMS) utilisent les réseaux mobiles de tiers. Swisscom ne peut accorder aucune garantie en ce qui concerne le fonctionnement des réseaux mobiles de tiers, la disponibilité, l'acheminement

des messages, les temps et les capacités de transmission, la qualité et l'assistance. Pour cette raison, Swisscom ne peut notamment pas garantir que les messages transmis par le réseau mobile arrivent toujours à leur destinataire. Le client est tenu de payer le service fourni par Swisscom, même en cas de transmission inaboutie, d'erreur de transmission ou de remise tardive d'un message par le réseau mobile.

8 Dispositions particulières

8.1 Services DSL

8.2 Carrier Preselection (présélection de l'opérateur)

Dans le cadre du processus de commande, le client confirme qu'aucun service de présélection de l'opérateur (Carrier Preselection, CPS) n'est activé auprès d'un autre opérateur que Swisscom pour le raccordement au réseau mentionné lors de la commande (pour tous les numéros secondaires [MSN] s'il s'agit d'un raccordement ISDN). En cas de présélection d'un autre opérateur au moment de l'inscription, Swisscom est en droit de demander la suppression immédiate de cette présélection (CPS).

8.3 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.

8.4 DSL start

Avec DSL start, le client est redevable non seulement des frais d'abonnement mensuels mais aussi des frais liés à l'utilisation (tarif de navigation). Etant donné que cette facturation dépend du temps de connexion, le client doit se déconnecter lorsqu'il quitte Internet afin que l'utilisation payante de l'accès Internet soit interrompue.

8.5 Package de services «Classic»

8.5.1 E-mail

Avec le package de services «Classic», l'espace mémoire est limité à 500 MO par adresse e-mail.

8.5.2 Filtre anti-spam et anti-phishing

Les e-mails filtrés détectés comme étant des spams ou des e-mails de phishing sont archivés par Swisscom dans le dossier Spam du webmail. Le contenu de ce dossier est supprimé une fois par semaine par Swisscom.

Swisscom est en droit de déplacer dans le dossier Spam de la boîte mail du client les e-mails nuisibles (p. ex. phishing, virus, vers) non détectés par les filtres.

8.5.3 Filtres antivirus et anti-spam pour l'envoi d'e-mails

Swisscom peut filtrer les e-mails transmis via un service de messagerie électronique de Swisscom qui contiennent un programme néfaste (virus, vers, etc.) et de détecter toute utilisation illicite (p. ex. envoi de spams) d'un service e-mail de Swisscom.

8.5.4 Corbeille

Les e-mails se trouvant depuis plus de 30 jours consécutifs dans le dossier Corbeille du webmail de Swisscom sont automatiquement supprimés par Swisscom.

Les messages SMS qui se trouvent depuis plus de 30 jours consécutifs dans le dossier Corbeille de la SMS-Box de Swisscom sont automatiquement supprimés par Swisscom.

9 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.

10 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.

11 Résiliation

Si le titulaire du raccordement résilie le raccordement au réseau basé sur DSL, Swisscom a le droit de suspendre

sans autre modalité l'accès Internet installé sur ce raccordement au moment de sa résiliation. Dans ce cas, le contrat relatif à l'accès Internet prend automatiquement fin à la date de résiliation la plus proche.