



swisscom

Conditions de l'offre Smart Business Connect

1. Généralités

Les présentes Conditions de l'offre s'appliquent au service «Smart Business Connect» (ci-après dénommé «le service») de Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom»). Les Conditions de l'offre «Smart Business Connect» complètent les «Conditions générales de vente des prestations» («CGV») de Swisscom pour les clients commerciaux, ainsi que les Conditions particulières relatives à Internet et au service. En cas de divergence, les Conditions de l'offre prévalent sur les CGV et les Conditions particulières. Toutes les dispositions contractuelles sont disponibles sur www.swisscom.ch/fr/business/pme/rechtliches ou www.swisscom.ch/smart-business-connect. La disponibilité du service peut être vérifiée sous www.swisscom.ch/smart-business-connect. Les clients privés peuvent profiter uniquement des Business Internet Services sans options de Business Network Solutions ou de connexions M2M Wireline. Si un client privé souhaite recourir aux Business Communication Services ou Business Networks Solutions, il est transféré dans le segment des clients commerciaux. Ceci a pour conséquence de supprimer d'éventuels promotions ou rabais pour clients privés.

2. Prestations de Swisscom

2.1 Généralités

L'offre Smart Business Connect se compose du volet fixe Business Internet Services de base, qui peut être complété par plusieurs volets complémentaires individuels, notamment Business Communication Services. Le détail des différents volets ainsi que leurs combinaisons possibles sont consultables sur www.swisscom.ch/smart-business-connect. Il est également possible d'opter pour un service M2M Wireline à la place de Business Internet Services, sachant toutefois que ce type de service ne peut pas être complété. Les offres Smart Business Connect, Business Internet Services et Business Communication Services peuvent être complétées individuellement grâce à différentes options. Pour des informations complémentaires sur les options disponibles, consultez www.swisscom.ch/smart-business-connect. Cette page indique également quelles options ne sont pas disponibles.

Le Service Level Agreement (SLA) compris dans Business Internet Services s'applique aussi à Business Communication Services.

Ce service ne peut servir qu'à l'usage courant des clients commerciaux.

Les tiers avec lesquels Swisscom a conclu un contrat pour la vente de Smart Business Connect et l'assistance relative à ce service et qui assistent Swisscom dans la fourniture des prestations au client, sont ci-après appelés «partenaires».

2.2 Connexion du site

On entend par «connexion du site» la connexion du routeur situé sur le site du client à l'infrastructure de Swisscom. Swisscom détermine sur quel support (p. ex. connexion xDSL ou à fibre optique) cette connexion est établie.

2.3 Avantage du pack Mobile

Dans le cadre de certaines combinaisons entre Smart Business Connect et des abonnements téléphonie mobile de Swisscom, le client obtient un avantage lié au pack. Des informations détaillées sont fournies sur le site web et dans les brochures.

2.4 Business Internet Services

Les présentes dispositions s'appliquent en sus des Conditions Particulières Internet et prévalent sur ces dernières en cas de divergences.

2.4.1 Internet Backup

Dans le cadre de certaines variantes de services avec Internet Backup, le client bénéficie, en cas de panne, d'une connexion Internet de remplacement limitée du point de vue des performances. Le fonctionnement d'Internet Backup est soumis à la condition d'une couverture radio avec le réseau de communication mobile de Swisscom sur le site du client, à l'intérieur des bâtiments, ce qui ne peut être garanti. Pour plus de détails sur Internet Backup, consultez la page www.swisscom.ch/internetbackup.

Le matériel fourni par Swisscom devient alors la propriété du client. Il ne fonctionne qu'avec les appareils et les offres de Swisscom autorisés pour Internet Backup. Si des modifications sont ensuite apportées à la configuration de ces appareils, Swisscom ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet Backup. Aucun service mobile n'est exploitable via la connexion mobile, en dehors du pack Switched Data sur le réseau de communication mobile de Swisscom. Il est impossible de garantir le même débit et la même qualité de connexion qu'avec une connexion Internet via le réseau fixe. Cela vaut notamment pour les communications passées sur des téléphones IP.



swisscom

Conditions de l'offre Smart Business Connect

Internet Backup ne doit servir qu'à palier de manière temporaire et stationnaire une panne de connexion Internet via le réseau fixe. Il est interdit de désactiver volontairement une connexion Internet via le réseau fixe pour basculer sur Internet Backup.

Si le client opte pour une offre comportant Internet Backup, la durée minimale du service correspondant à cette offre s'élève à deux mois. En cas de résiliation de l'offre ou de passage à une offre sans Internet Backup, la connexion de remplacement via le réseau de communication mobile n'est plus utilisable.

2.4.2 Adresse IPv4 fixe

Les adresses IP fixes permettent d'exploiter son propre serveur de messagerie ou serveur web. Les adresses IP sont attribuées dans la limite des plages d'adressage allouées à Swisscom par les RIPE (Réseaux IP Européens) dans le respect des directives RIPE. Le client ne peut prétendre à des adresses IP spécifiques. Swisscom peut modifier les adresses IP à tout moment. Si le client renonce à utiliser cette option, les adresses IP reviennent immédiatement et dans leur intégralité à Swisscom.

Dans le cas de sous-réseaux dotés de 4 à 64 adresses IP fixes, il est à noter que 3 adresses IP sont attribuées aux besoins techniques du service et ne peuvent pas être utilisées pour les services spécifiques au client.

2.4.3 Option relative aux adresses IPv6 fixes

Les adresses IPv6 attribuées au client restent la propriété de Swisscom. Le client ne peut prétendre à des adresses IPv6 spécifiques. Swisscom peut modifier les adresses IPv6 à tout moment. Si le client renonce à utiliser cette option, les adresses IPv6 reviennent immédiatement et dans leur intégralité à Swisscom. Il n'existe qu'une seule plage d'adressage IPv6 définie par Swisscom. Faute d'un accord explicite avec Swisscom, le client est responsable de la sécurité de son infrastructure.

2.5 Swisscom blue TV

Toutes les prestations de Swisscom blue TV Public et Swisscom blue TV Host peuvent être utilisées à des fins privées, industrielles et commerciales. Le client est responsable de l'inscription en bonne et due forme de son utilisation ainsi que du décompte de l'ensemble des émoluments, redevances et indemnités, en particulier les redevances légales pour la radio et la télévision ainsi que les indemnités aux sociétés de gestion des droits d'auteur conformément à leurs tarifs (SUISA p. ex.).

Les variantes de produits Swisscom blue TV proposées dans le segment des clients privés de Swisscom (www.swisscom.ch/tv) se destinent exclusivement à des particuliers pour leur usage privé et personnel. Aussi, seules les conditions applicables aux clients privés, présentées sous <https://www.swisscom.ch/fr/clients-privés/précisions-juridiques.html>, s'appliquent à ces variantes de produits Swisscom blue TV. Ceci s'applique aussi expressément si Swisscom indique une de ces variantes de produit sur des confirmations de commande et/ou factures correspondant à son segment de clients commerciaux, par exemple en cas d'attribution de clients privés au segment des clients commerciaux, conformément au chiffre 1.

Le cas échéant, le client agit de manière consciente et garantit au sein de sa sphère d'influence que les produits Swisscom blue TV proposés par Swisscom dans le segment des clients privés sont utilisés exclusivement dans le cercle privé restreint du particulier ayant droit, et en aucun cas dans le cadre de ses activités commerciales ou industrielles ou de démonstrations auprès de tiers. Cette règle s'applique indépendamment du paiement de redevances de réception et d'éventuelles indemnités aux sociétés de gestion des droits d'auteur pour le visionnage en public ou pour le divertissement de fond ou d'ambiance. En cas de non-respect de ces dispositions, le client indemnise Swisscom ainsi que les autres parties lésées (à savoir notamment les titulaires des droits concernés).

2.6 M2M Wireline

Le service M2M Wireline permet au client d'utiliser des services basés sur IP, tels que des terminaux EFTPOS et des appareils d'alarme. Contrairement à un accès Internet sur des connexions traditionnelles comme Business Internet Services, les terminaux communiquent avec les exploitants respectifs des services. Il existe à cet effet différents profils qui n'autorisent que ces applications. Tout autre trafic Internet est bloqué par Swisscom. Chaque communication étant initiée par le terminal correspondant (terminal EFTPOS, appareils d'alarme, etc.), aucun autre service ne peut être proposé avec l'option M2M Wireline. Pour plus d'informations, consultez la page <https://www.swisscom.ch/fr/business/pme/internet-reseaufixe-television/tarifs/m2m-wireline.html>.

2.7 Business Communication Services

2.7.1 Généralités

Business Communication Services permet aux clients commerciaux de téléphoner par le biais du protocole Internet à haut débit en exploitant des fonctionnalités



swisscom

Conditions de l'offre Smart Business Connect

mises à disposition de manière centralisée via un auto-commutateur d'utilisateurs. La priorité est donnée au trafic vocal plutôt qu'au trafic de données, ce qui garantit une grande qualité de son à tout instant. Les signaux vocaux sont transmis sur un canal dédié et réservé à cet effet.

Si la largeur de bande disponible du raccordement ne correspond pas aux habitudes d'utilisation du client, le fonctionnement de Business Communication Services sur le site concerné peut s'en trouver perturbé.

En plus d'un usage téléphonique classique, Business Communication Services autorise une téléphonie logicielle basée sur une application / un client Business Communication, lequel est installé sur un ordinateur ou un smartphone. Il permet aux clients du service de téléphoner par le biais du protocole Internet via des raccordements WiFi, Mobile Data ou Mobile GSM en exploitant des fonctionnalités mises à disposition de manière centralisée par un auto-commutateur d'utilisateurs. L'alimentation électrique des terminaux n'est pas assurée en cas de panne de courant (alimentation à distance).

2.7.2 Réseau et client

Un réseau Business Communication peut se composer de différents sites en Suisse. Le client est le titulaire du raccordement sur le site principal. Il est donc titulaire du contrat pour tous les sites.

2.7.3 Utilisateurs

Le client est également le titulaire du contrat concernant l'application / le client Business Communication employé par les utilisateurs (collaborateurs).

L'utilisateur est la personne que le client autorise à utiliser l'application / le client Business Communication. Un utilisateur peut installer l'application / le client Business Communication sur autant d'appareils qu'il le souhaite. Il est possible d'utiliser l'application / le client Business Communication simultanément sur les appareils suivants: smartphone et PC. L'application / le client Business Communication ne peut être utilisé qu'une seule fois sur chaque type d'appareil. L'appareil servant à communiquer est le dernier qui a été démarré.

2.7.4 Trunk

Avec Trunk, Swisscom propose une variante de mise en œuvre technique adaptée au raccordement d'auto-commutateurs d'utilisateurs (ou ACU, ci-après «PBX»). En complétant le PBX, Trunk soutient la fonction de téléphonie de base. Si la variante de réalisation Trunk est utilisée,

il faut soit un raccordement Business Internet Services, soit un raccordement IP Plus ou un raccordement Entreprise Internet par site. Des conditions et des modalités contractuelles distinctes s'appliquent à ces deux alternatives. Pour plus de détails sur Trunk, consultez la page www.swisscom.ch/smart-business-connect.

2.7.5 Hosted

Avec Hosted, Swisscom propose une variante de mise en œuvre technique destinée au raccordement direct d'appareils téléphoniques, qui ne nécessite aucune infrastructure chez le client. Cette variante, qui est une solution Cloud, est compatible avec les appareils autorisés (terminaux IP, adaptateurs, Softphone) et offre des fonctionnalités PBX en fonction des appareils.

Les fonctionnalités sont en outre proposées dans différents packs. Vous trouverez les détails concernant les offres et des options correspondantes au lien suivant www.swisscom.ch/smart-business-connect.

Outre la fonction de téléphonie, les packs de communication avec les fonctions Unified Communications & Collaboration (UCC) disposent des fonctions suivantes: messages instantanés (chat), informations de présence, partage d'écran, réunion en ligne et accès invité. Il est en outre possible d'utiliser l'information de présence comme le chat dans toute l'entreprise. Cette fonction est activée automatiquement et ne peut être désactivée. Les utilisateurs ont toutefois la possibilité de refuser des demandes de contact que ce soit au sein de l'entreprise ou à l'extérieur.

Les données utilisateur UCC comme les données de connexion ou de chat sont enregistrées sur les serveurs de Swisscom en Suisse et les données de messagerie instantanée sont transmises sous forme cryptée. Dans le cas où le service est transmis via un point d'accès sans fil ou si les notifications push sont activées, les données d'utilisation pour l'exploitant de l'App Store respectif sont alors visibles.

2.7.6 Utilisation nomade / appels d'urgence en déplacement

Le client et tous les utilisateurs peuvent utiliser le service Business Communication partout dans le monde, même en déplacement («utilisation nomade»). Lors d'appels avec l'application / le client Business Communication configuré, il n'est pas possible de garantir la qualité des communications, car elle dépend de la qualité de la connexion sur le lieu concerné.

L'utilisation de l'application / du client Business Communication sur des réseaux publics par exemple Stations Hotspot, sur d'autres réseaux que celui de



Swisscom ou à l'étranger peut augmenter les risques d'écoute illicite par une manipulation du réseau.

Les appels d'urgence sont toujours transmis aux services d'urgence compétents sur le site de l'entreprise. Cette règle s'applique aussi à l'application / au client Business Communication et aux terminaux utilisés en dehors du site principal. Il est donc vivement déconseillé d'appeler des numéros d'urgence via l'application / le client Business Communication en dehors du site de l'entreprise.

En cas d'utilisation de l'application / du client Business Communication sur un terminal mobile (smartphone), la localisation n'est effectuée à titre exceptionnel via le réseau de communication mobile ou la carte SIM que si l'appareil mobile contient une carte SIM configurée pour la téléphonie vocale et si le numéro d'urgence appelé est le 112.

2.7.7 Numéros d'appel

Il est possible de reprendre les numéros d'appel existants (numéros individuels, numéros multiples, DDI) dans Business Communication avec l'accord de l'actuel titulaire du raccordement.

Les numéros d'appel peuvent être utilisés soit pour Trunk, soit pour Hosted. L'attribution des numéros d'appel au canal Trunk ou au pack Hosted s'effectue dans l'Espace clients.

En principe, le numéro de l'appelant ou de l'appelé s'affiche sur l'appareil, dans la mesure où cet affichage est possible techniquement, indépendamment du fait que l'appelant soit inscrit ou non dans un annuaire. Le client peut supprimer gratuitement l'identification du numéro d'appel soit de façon permanente, soit par appel. Dans certains cas, la fonction d'identification de l'appelant ou sa suppression ne peuvent pas être garanties pour des raisons d'ordre technique. C'est le cas notamment pour les appels en provenance et à destination d'un réseau étranger, ainsi que pour les SMS sur le réseau fixe. Lors d'appels vers des numéros d'urgence, le service de transcription pour malentendants et les hotlines pour lesquels Swisscom réceptionne des avis de dérangements, la suppression de l'identification de l'appelant est impossible. L'identification de l'appelant peut également contenir l'affichage du prénom et du nom du client dont le raccordement sert à passer l'appel.

2.8 Service Level Agreement (SLA)

Les «Conditions particulières relatives au service» définissent les principes généraux relatifs à la qualité des prestations et à la

mesure de cette qualité. Le champ d'application concret du Service Level (notamment les objectifs chiffrés, les prix, etc.) est à consulter sur le site web (www.swisscom.ch/smart-business-connect).

S'entendent comme un objet de référence (Managed Object) au sens des «Conditions particulières relatives au service», les services de Smart Business Connect décrits dans le présent document, à savoir:

- > Business Internet Services
- > M2M Wireline
- > Business Communication Services

Les dérangements des services doivent être signalés au partenaire. Dans les cas exceptionnels où aucun partenaire n'est disponible, le client peut s'adresser à Swisscom (Service Desk).

Dans le cadre de chaque Service Level, le champ d'application concret détermine si un dédommagement est dû en cas de non-respect d'un objectif chiffré. Dans ce cas, le montant de ce dédommagement correspond à la redevance mensuelle des services utilisés sur le site (y compris les options sur abonnement), à l'exclusion des frais téléphoniques hors forfait.

3. Obligations du client

3.1 Généralités

3.1.1 Smart Business Connect en tant que service basé sur IP

Dans le cadre de Smart Business Connect, les services sont basés sur IP. En cas de changement, une modification technique de l'infrastructure peut s'avérer nécessaire. Il incombe au client de vérifier dans quelle mesure cette modification a des répercussions sur les services acquis, surtout auprès d'opérateurs tiers.

3.1.2 Informations, largeur de bande, accès

Le client fournit à Swisscom ou au partenaire mandaté par le client toutes les données nécessaires à l'activation et à l'installation du service, ainsi qu'à l'élimination des pannes. Par ailleurs, il leur garantit un accès aux documents, aux informations et aux locaux requis. Le client permet à Swisscom d'utiliser gratuitement le terrain sur lequel se trouve le raccordement au réseau pour établir et entretenir ce raccordement. Il demande, à ses frais, les droits de passage requis.

Dans le cadre de l'étude de projet concernant un site, il est recommandé au client de vérifier, avec le partenaire, la largeur de bande disponible du raccordement, puis de choisir une offre correspondant à ses habitudes d'utilisation prévisibles. Dans le cas contraire, il devra s'attendre à des limitations fonctionnelles sur le site.



S'il ne peut accepter ces limitations, il devra envisager d'étendre la bande passante.

3.1.3 Informations d'accès, mots de passe

Le client assume l'entière responsabilité de l'utilisation des informations d'accès et des mots de passe. Il prend des mesures efficaces pour empêcher toute utilisation abusive. Il convient notamment de choisir les mots de passe avec soin, de les modifier (ou de les faire modifier) régulièrement et de les conserver soigneusement.

3.1.4 Adoption de mesures de protection

Le client protège son infrastructure et ses données contre l'accès de la part de tiers non autorisés. 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. Si l'installation intérieure, l'installation d'utilisateur ou tout autre appareil du client endommage ou met en danger une prestation, un tiers ou les installations de Swisscom ou de tiers, Swisscom peut suspendre la fourniture de ses prestations avec effet immédiat et sans obligation d'indemniser, déconnecter l'appareil du client du réseau de télécommunication et exiger des dommages-intérêts.

3.2 Business Communication Services

3.2.1 Appareils

Généralités

Business Communication peut uniquement être exploité avec des terminaux IP. Pour élargir ses fonctions, il est toutefois possible d'utiliser un PBX avec Business Communication Trunk.

Terminaux IP, installations PBX

Seuls les terminaux IP (comme les téléphones IP ou IP adaptateur de terminal p. ex., des dispositifs analogiques) et installations PBX (ci-après «appareils») recommandés et validés par Swisscom peuvent être utilisés. Les terminaux IP recommandés sont spécialement adaptés à Business Communication.

Les installations PBX IP peuvent être intégrées dans le réseau Business Communication dès lors que le modèle de Swisscom en question a été testé, contrôlé et validé.

Utilisation d'appareils non recommandés ou non validés

L'utilisation d'appareils non recommandés ou non validés n'est pas autorisée. Si le client recourt à des appareils ou des configurations d'appareils non recommandés ou non validés, Swisscom ne peut garantir le bon

fonctionnement de toutes les caractéristiques de Business Communication. Si Swisscom n'est pas en mesure de fournir une assistance pour le système complet, Swisscom se réserve le droit de suspendre la fourniture des prestations sans préavis et/ou de résilier Business Communication pour justes motifs avec effet immédiat. Le client est alors responsable des dommages occasionnés.

3.2.2 Trunk

Concernant le PBX, le client conclut avec le partenaire un contrat distinct qui définit entre autres l'installation et l'exploitation – tous deux sous la responsabilité du partenaire.

Il existe cinq types de Trunk:

SIP direct:

Dans ce cas, les types de PBX IP sont directement connectés à Business Communication, sans aucun appareil technique intermédiaire servant à la partie téléphonie. Les types de PBX IP autorisés sont répertoriés sur le site web de Swisscom dédié à Smart Business Connect.

SIP to SIP:

Dans ce cas, les types de PBX IP sont raccordés à Business Communication grâce à un appareil adapté (Session Border Controller, SBC) via SIP. Cet appareil est la propriété de Swisscom. Seule l'utilisation de cet appareil est autorisée. Les types de PBX IP autorisés sont répertoriés sur le site web de Swisscom dédié à Smart Business Connect.

SIP to ISDN:

Dans ce cas, les types de PBX ISDN sont raccordés à Business Communication grâce à un appareil adapté (Mediagateway) via ISDN. Cet appareil est la propriété de Swisscom. Seule l'utilisation de cet appareil est autorisée. Les types de PBX ISDN autorisés sont répertoriés sur le site web de Swisscom dédié à Smart Business Connect.

DCS Trunk SIP to SIP

C'est ici que sont exploités les types IP-PBX en guise de solution logicielle dans le Swisscom Dynamic Computing Service (DCS) et reliés à la Business Communication. La connexion s'opère par le biais d'un Session Border Controller mis à disposition par Swisscom sous forme de solution logicielle dans le réseau. L'exploitation du DCS Trunk est conditionnée par la connexion du site via la Business Network Solution (BNS). Les types IP-



swisscom

Conditions de l'offre Smart Business Connect

PBX autorisés peuvent être consultés sur le site Internet de Swisscom Smart Business Connect.

MS Teams Trunk

Grâce à Business Communication Services MS Teams Trunk, les clients peuvent gérer les appels entrants et sortants directement depuis Microsoft Teams. La solution repose sur Office 365, Phone System comme PBX, Direct Routing comme lien avec le Session Border Controller dans le centre de calcul Swisscom, ainsi que Business Communication Services MS Teams Trunk, qui assure l'accès au réseau de téléphonie public (PSTN).

3.2.3 Hosted Généralités

Les appareils Business Communication sont spécialement configurés pour le présent service et détaillés sur le site web de Swisscom. Seuls ces appareils sont autorisés pour le présent service.

Appareils / micrologiciels utilisables

Seule l'utilisation des versions de micrologiciels mises à disposition et validées par Swisscom est autorisée. Les versions recommandées sont spécialement adaptées au service. Les versions des appareils et des micrologiciels prises en charge sont communiquées au client / partenaire et consultables sur le site web.

Utilisation d'appareils / micrologiciels non recommandés ou non validés

L'utilisation d'appareils / micrologiciels non recommandés ou non validés n'est pas autorisée. Si le client utilise des appareils / micrologiciels ou des configurations non recommandés ou non validés, le risque que Business Communication ne fonctionne pas ou pas correctement augmente. Si Swisscom n'est pas en mesure de fournir une assistance pour le système complet ou si d'autres clients sont concernés, Swisscom se réserve le droit de suspendre la fourniture des prestations sans préavis et/ou de résilier le service pour justes motifs avec effet immédiat. Le client est alors responsable des dommages occasionnés.

3.2.4 Application / client Business Communication Généralités

L'application / client Business Communication est exclusivement destiné au présent service et ne peut être utilisé que sur un smartphone ou un ordinateur personnel.

Choix de l'abonnement mobile approprié

Le client s'informe sur l'abonnement Swisscom Mobile adapté à ses besoins. Les abonnements appropriés et pris en charge sont communiqués au client et sont consultables sur le site web.

Appareils / logiciels utilisables

Seule l'utilisation des versions des logiciels mises à disposition et validées par Swisscom est autorisée. Les versions des logiciels recommandées sont spécialement adaptées au service. Swisscom développe les logiciels pour les ordinateurs personnels et les smartphones. Afin de sortir l'application du mode veille et d'assurer l'accessibilité en cas d'appel un service de notification réseau ("Notification Push") est implémenté sur le domaine de l'App Store respectif. Les versions des appareils et des logiciels pris en charge sont communiquées au client et consultables sur le site web.

Utilisation de logiciels non recommandés ou non validés

L'utilisation de logiciels non recommandés ou non validés n'est pas autorisée. Si le client utilise des logiciels ou des configurations non recommandés ou non validés, le risque que l'application / le client Business Communication ne fonctionne pas ou pas correctement augmente. Si Swisscom n'est pas en mesure de fournir une assistance pour le système complet ou si d'autres clients sont concernés, Swisscom se réserve le droit de suspendre la fourniture des prestations sans préavis et/ou de résilier le service pour justes motifs avec effet immédiat. Le client est alors responsable des dommages occasionnés.

Directives d'exportation américaines concernant l'application / le client Business Communication

Ce logiciel est soumis aux directives de contrôle des exportations et aux lois applicables aux Etats-Unis, et ne peut pas être transféré, exporté ou réexporté dans certains pays (actuellement Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan, la Région Crimée de l'Ukraine et la Syrie) ou à l'attention de personnes physiques ou morales pour qui la réception de biens exportés à partir des Etats-Unis est interdite (y compris celles qui figurent (a) sur les listes de sanction des personnes physiques et morales [Denied Persons List ou Entity List] du Bureau of Industry and Security et (b) sur la liste des Specially Designated Nationals and Blocked Persons de l'Office of Foreign Assets Control).



3.2.5 Utilisation conforme au contrat

Des règles spécifiques visant à assurer une utilisation équitable («Fair Usage Policy») s'appliquent pour les offres Trunk et Hosted à tarif forfaitaire («flat»). Sont considérés comme une utilisation anormale ou abusive pour les canaux vocaux en relation avec le présent contrat, les cas répertoriés ci-après:

- plus de 3000 minutes en moyenne de temps total de communication sortante par canal et par mois; ou
- une part de plus de 70% du temps total de communication passé sur des réseaux étrangers en un mois; ou
- plus de 50% du temps total de communication dans les réseaux mobiles; ou
- l'utilisation du service au-delà des besoins propres commerciaux de l'entreprise (p. ex. revente, utilisation privée par des salariés, etc.); ou
- l'utilisation du service pour des applications particulières (p. ex. M2M Wireline, connexion avec sélection permanente etc.); ou
- une utilisation visant à tirer avantage des prestations de Swisscom à la charge ou au préjudice de Swisscom ou d'un tiers.

Si Swisscom peut démontrer que la violation d'une ou de plusieurs des dispositions susmentionnées est survenue ou est imminente, Swisscom clarifie la situation avec le client. Le client met alors à la disposition de Swisscom toutes les informations nécessaires dès la première demande et participe à la clarification des causes de cette utilisation anormale ou abusive.

Dans la mesure où les vérifications révèlent une utilisation anormale ou abusive et où celle-ci perdure, Swisscom se réserve le droit, moyennant le préavis correspondant, de cesser la fourniture des prestations pour les canaux en cause de cette utilisation anormale ou abusive, ou pour tous les canaux du client dans leur ensemble.

3.3 Business Internet Services

3.3.1 Routeur sur le site du client

Pour des raisons techniques, seuls les routeurs approuvés par Swisscom peuvent être utilisés dans le cadre du service. Ils doivent être installés en un lieu adapté.

3.3.2 Adresse IP fixe

Le client communique à Swisscom, avant l'installation, les informations requises sur l'utilisation des adresses IP publiques à l'intention des RIPE

(www.ripe.net), conformément aux directives de ces derniers.

3.4 M2M Wireline

Pour des raisons techniques, seuls les routeurs approuvés par Swisscom peuvent être utilisés dans le cadre du service. Ils doivent être installés en un lieu adapté.

3.5 SLA du service

Les obligations du client concernant le SLA du service figurent dans les «Conditions particulières relatives au service».

4. Installation

4.1 Généralités

L'installation du service est effectuée par un partenaire moyennant paiement. Swisscom peut servir d'intermédiaire. Dans certains cas, l'installation peut être réalisée par le client lui-même après consultation de Swisscom ou par Swisscom contre paiement.

4.2 Installation par le client ou un partenaire mandaté par ses soins

Sur la base de la commande, Swisscom et le partenaire se chargent de vérifier certains points, de déclencher d'autres travaux et d'élaborer l'offre concrète. Pour effectuer ces vérifications (et l'installation ultérieure), le partenaire doit avoir accès aux informations nécessaires sur l'infrastructure du client. Le client accepte que le partenaire obtienne immédiatement (c'est-à-dire avant la conclusion du contrat proprement dite) le statut de «Technical Admin» et dispose ainsi du même accès à l'infrastructure du client (p. ex. routeurs) ou à la plateforme de configuration du client que Swisscom (y compris la clé WLAN) et ce, pour tous les sites du client. Dans la relation entre Swisscom et le client, la responsabilité de l'installation correcte du service sur site incombe au client. Le partenaire n'est pas un auxiliaire de Swisscom et Swisscom ne forme avec lui aucune société simple.

Le client se charge de la coordination du partenaire et supporte les frais découlant de l'emploi du partenaire. Pour cette variante d'installation, le client choisit la date d'utilisation au moment de la commande. Celle-ci correspond à la date à laquelle le client peut commencer à utiliser le service. Elle est communiquée au client par écrit.

Swisscom s'efforce de respecter cette date, mais ne donne aucune garantie à cet égard. Swisscom informe



swisscom

Conditions de l'offre Smart Business Connect

le client et le partenaire dès que le service est prêt à être utilisé ou si un retard est à prévoir.

4.3 Installation par Swisscom

Swisscom est chargée par le client d'effectuer les installations côté client. Les activités de Swisscom se conforment à l'ordre d'installation passé à Swisscom. Cet ordre est établi dans la commande conformément au besoin du client, auquel les frais sont communiqués.

Pour cette variante d'installation, le client choisit la date d'installation souhaitée au moment de la commande. Celle-ci correspond à la date à laquelle le technicien de Swisscom se rend chez le client et commence les travaux, ce qui ne signifie pas que tous les travaux seront terminés à cette date. La date d'installation est communiquée par écrit au client.

Les activités souhaitées qui ne figurent pas dans l'ordre d'installation doivent faire l'objet d'un nouvel ordre supplémentaire et une nouvelle date doit en général être convenue pour les réaliser. Le client ne peut prétendre à ce que cet ordre supplémentaire soit accompli immédiatement après l'exécution de l'ordre d'installation convenu.

4.4 Date d'activation

Une fois la commande passée, Swisscom communique la date d'activation la plus proche de Smart Business Connect au client et/ou au partenaire mandaté par ce dernier. Le service peut être installé sur place et activé à partir de cette date (date d'activation). La date d'activation ne dépend pas du moment auquel le service ou certains de ses composants ont effectivement été mis en service.

4.5 Programmation de Business Communication

Une fois l'installation terminée, le client / partenaire peut configurer le service via l'Espace clients.

Le client donne des droits au partenaire via l'Espace clients. Le partenaire peut ainsi procéder aux configurations du client.

Le client ou le partenaire peut également sélectionner, télécharger, installer et se connecter à l'application / au client Business Communication. Le client est responsable de la réalisation de l'installation auprès des différents utilisateurs.

Swisscom ne prend pas en charge les frais liés aux tiers.

4.6 Clients existants

Pour toutes les variantes d'installation, il est à noter que la commutation sur le service entraîne une interruption notable d'Internet et de la téléphonie, qui peut

s'avérer assez longue. Dans ce cas, le client ne peut prétendre à une indemnisation ou à des dommages-intérêts de la part de Swisscom.

4.7 Restriction d'implémentation

S'il s'avère, malgré des études préliminaires positives (par le client, le partenaire du client et Swisscom) et une confirmation de l'ordre durant l'implémentation, que pour des raisons techniques imprévisibles, le service ne peut pas être mis en place ou ne peut l'être que moyennant un investissement disproportionné, Swisscom et le client renoncent à conclure un contrat et à prétendre à une indemnisation ou à des dommages-intérêts de la part de l'autre partie. La même règle s'applique si Smart Business Connect ne peut être mis en œuvre pour cause de renseignements inexacts fournis par le client ou le partenaire qu'il a mandaté.

5. Interruptions de l'exploitation et assistance

5.1 Généralités

En règle générale, Swisscom transfère au partenaire l'exécution de ces obligations contractuelles. Pour l'assistance, le client s'adresse donc au partenaire, qui procède à la localisation des dérangements.

Pour les prestations d'assistance en dehors du cadre de Smart Business Connect (p.ex. assistance sur le réseau LAN ou Dynamic Computing Services), le client conclut un contrat séparé avec le partenaire.

5.2 Dérangements

Les dérangements au sein de l'infrastructure Swisscom sont éliminés gratuitement.

En revanche, les dérangements en dehors de l'infrastructure Swisscom et sur le réseau LAN ne sont pas de la responsabilité de Swisscom. Si les investigations de Swisscom révèlent qu'un dérangement n'est pas localisé sur le réseau de Swisscom, mais qu'il se situe par exemple au sein de l'infrastructure du client (installation intérieure, PC, téléphone portable, etc.), la hotline peut indiquer au client, sur simple demande, un partenaire susceptible d'intervenir sur place.

Si Swisscom est sollicitée pour éliminer un dérangement dont la cause ne provient pas de son infrastructure, les frais occasionnés peuvent être facturés au client.

5.3 Dérangements suite à la manipulation non professionnelle des appareils mis à disposition par Swisscom

Si un service est indisponible ou limité du fait d'une manipulation inappropriée, Swisscom n'assume ni la



garantie ni les coûts résultant de l'élimination du dérangement.

5.4 Traitement des données en Suisse et à l'étranger

Les données transmises à Swisscom par le client dans le cadre de la fourniture des services (données clients) sont en principe traitées par Swisscom en Suisse. Le traitement des données par des tiers mandatés par Swisscom et/ou depuis l'étranger s'effectue exclusivement dans le respect des directives pertinentes de la législation suisse relative aux télécommunications et à la protection des données. De tels traitements peuvent notamment être effectués par des collaborateurs résidant à l'étranger (frontaliers) ou en déplacement, ou encore par les services de maintenance de fabricants étrangers.

Les cas de figure suivants sont concernés par un tel traitement dans le cadre des présents services:

- L'assistance de 3e niveau d'éditeurs d'applications a accès aux données de l'application depuis l'étranger dans le cadre de demandes d'assistance. L'accès est surveillé par Swisscom.

Lorsque la transmission des données clients s'inscrit dans l'objet du contrat (p. ex. roaming/itinérance à l'étranger, raccordement de sites du client à l'étranger, etc.), le client est seul responsable du respect des dispositions applicables en matière de protection des données.

6. Prix

6.1 Généralités

Les tarifs actuels (frais uniques et récurrents) du service sont accessibles sous www.swisscom.ch/smart-business-connect. Les frais d'activation et d'installation font partie des frais uniques. Les frais récurrents regroupent les frais d'abonnement et d'utilisation.

L'obligation de paiement du service et le calcul des promotions (rabais à durée limitée) débutent le lendemain de la date d'activation, même si le service ou l'un de ses composants est effectivement mis en service ultérieurement. La seule exception est le cas où le service ne peut pas être mis en service après la date d'activation pour des raisons dont Swisscom est responsable. L'impossibilité de fournir Smart Business Connect sur le site en raison de lacunes constatées au niveau de l'infrastructure nécessaire ne libère pas le client de son obligation de paiement. Il en va de même si Swisscom a bloqué les prestations convenues sur le site

conformément au contrat (en cas de retard de paiement, par exemple) ainsi que pendant le préavis, en cas de résiliation.

6.2 Remarques sur les frais d'utilisation

Des tarifs séparés s'appliquent notamment à l'utilisation du service en cas d'appels à l'étranger, de téléconférences, d'appels vers des Business Numbers (p. ex. 09xx / 08xx), des numéros abrégés, des services de renseignements et leurs transferts, ainsi qu'en cas d'appels avec des cartes.

L'utilisation de l'application / du client Business Communication entraîne la facturation des frais normaux du service. L'itinérance et l'utilisation de hotspots WLAN payants peuvent engendrer des frais supplémentaires. Le choix d'abonnements de communication mobile inadaptés peut également entraîner des frais supplémentaires en Suisse. Ces surcoûts apparaissent sur la facture de téléphonie mobile. Swisscom indique sur son site web quels abonnements de communication mobile sont adaptés.

6.3 Evolution suspecte des coûts

Swisscom se réserve le droit de bloquer l'accès à l'application / au client Business Communication en cas d'évolution suspecte des coûts afin de protéger le client. Swisscom ne procède au blocage qu'en cas de prise de contact infructueuse, sachant que ce blocage peut être levé si le client en fait la demande à Swisscom, par écrit ou par téléphone.

7. Confidentialité

Chaque partenaire contractuel traite de manière confidentielle toutes les informations qui ne sont ni publiques, ni accessibles au public. Demeurent réservées les obligations légales d'informer.

Swisscom peut utiliser des informations confidentielles au sein du groupe Swisscom; elle garantit un traitement confidentiel de ces données au sein du groupe.

8. Prise d'effet, durée minimale du service et résiliation

8.1 Prise d'effet, entrée en vigueur

Le contrat est conclu avec la première utilisation par le client et il entre en vigueur rétroactivement à la date d'activation. Le client s'engage vis-à-vis de Swisscom à effectuer lui-même la première utilisation ou à la confier à une personne autorisée par ses soins.



swisscom

**Conditions de l'offre
Smart Business Connect**

8.2 Délais de résiliation et durée minimale du service

Les offres Smart Business Connect ainsi que les composantes et les options correspondantes peuvent comporter des durées minimales de service différentes. Sauf dispositions spéciales liées à certaines offres, composantes et options Smart Business Connect, lesdites offres, composantes et options peuvent être résiliées par chacune des parties en observant un délai de résiliation ordinaire de 2 mois pour la fin d'un mois, la première fois à la fin de la durée minimale du service concerné. En cas de résiliation anticipée d'une offre, d'une composante ou d'une option Smart Business Connect, les frais relatifs à la période restant à courir jusqu'à la fin de la durée minimale du service restent dus et sont exigibles immédiatement.

La résiliation d'une offre Smart Business Connect entraîne automatiquement la suppression de ses composantes et l'arrêt des options sur abonnement correspondantes. Si ces composantes et options comportent une durée minimale du service et qu'elle n'est pas respectée, la résiliation de l'offre déclenche également l'obligation de payer les frais relatifs à la période restant à courir jusqu'à la fin de la durée minimale du service.

En cas de changement au sein du portefeuille des services, la durée minimale du service en cours est maintenue pour le nouveau service.

9. Modification et suppression du service

Swisscom informe les clients au moins 60 jours avant toute modification notable du fonctionnement et des tarifs du service Smart Business Connect.

Si une telle modification représente un inconvénient majeur pour le client, celui-ci est en droit de résilier prématurément la prestation de service à la date d'entrée en force des modifications et sans autre forme de préention.

D'autres éléments peuvent être modifiés ou ajoutés à tout moment aux conditions particulières ainsi qu'aux conditions de l'offre. Les conditions actuellement en vigueur sont consultables sous www.swisscom.ch/smart-business-connect.

Janvier 2021