

## 1. Objet

Les présentes conditions générales (CG) règlent les aspects généraux de la relation d'affaires, s'agissant de l'acquisition et de la fourniture de prestations informatiques, de télécommunication et de prestations apparentées de Swisscom (Suisse) SA (« Swisscom ») envers ses clients commerciaux (« client »).

## 2. Contrats

### 2.1. Structure des contrats

- <sup>1</sup> Les présentes CG font partie intégrante des contrats conclus entre Swisscom et le client et définissent les bases légales de la relation d'affaires.
- <sup>2</sup> Les contrats individuels règlent pour l'essentiel les prestations à fournir par Swisscom et la rémunération due à cet effet par le client, ainsi que les particularités spécifiques aux produits.
- <sup>3</sup> Dans la mesure où les présentes CG font référence à des contrats, ce terme désigne l'ensemble des contrats conclus entre Swisscom et le client.
- <sup>4</sup> L'exclusion de ces CG ou l'intégration d'autres conditions contractuelles auxquelles le client fait référence dans des documents tels que des mandats, des offres ou des appels d'offres sont valables que si Swisscom les a expressément acceptées par écrit (une signature manuscrite n'étant pas nécessaire) pour les prestations concernées. La fourniture de la prestation par Swisscom ne constitue pas une telle acceptation (tacite).

### 2.2. Conclusion de contrats individuels

Les contrats individuels peuvent être conclus par écrit ou sous une autre forme (p. ex. par des commandes en ligne). En l'absence de conclusion du contrat en la forme écrite, le contrat est réputé conclu lorsque Swisscom confirme le mandat par écrit (une signature manuscrite n'étant pas nécessaire) ou fournit la prestation. La confirmation de mandat est considérée comme un contenu contractuel contraignant si le client ne s'y oppose pas dans les cinq jours suivant la notification et prouve que quelque chose d'autre a été convenu. Swisscom n'est pas tenue d'accepter les commandes du client, resp. elle se réserve le droit d'annuler des commandes (en particulier en cas de contrôle de solvabilité négatif).

### 2.3. Modifications de contrat

- <sup>1</sup> Chaque partie peut proposer en tout temps des modifications de contrat. Les modifications de contrat sont en principe soumises à la même procédure que celle applicable à la conclusion de contrats individuels (chiffre 2.2).
- <sup>2</sup> Swisscom peut procéder à des adaptations de processus ou de fonctionnalités objectivement essentielles ainsi qu'à des modifications des conditions contractuelles ou commerciales (y compris l'arrêt de produits) au détriment du client, moyennant un préavis d'au moins six mois. Des modifications à plus court terme sont autorisées lorsque des circonstances nouvelles et imprévisibles l'exigent (p. ex. en raison de jugements de tribunaux, de sanctions, etc.). En cas de solutions élaborées sur mesure pour le client, de telles adaptations requièrent en outre un intérêt digne de protection de Swisscom (p. ex. nouveaux standards ou prescriptions réglementaires, nouvelles technologies, coûts de tiers plus élevés, changements de fournisseurs, modifications des modèles de licences, renchérissement, phase-out de produits, etc.). Dans les 30 jours à compter de la date de l'annonce de l'adaptation, le client a le droit de résilier les prestations concernées avec effet à la date des adaptations. Le client n'a aucun autre droit.
- <sup>3</sup> Swisscom est en tout temps autorisée à adapter d'autres processus et fonctionnalités à l'évolution des conditions d'exploitation ou commerciales.

### 2.4. Entrée en vigueur, durée et résiliation

- <sup>1</sup> L'entrée en vigueur, la durée et les possibilités de résiliation ordinaire des contrats sont fixées dans les contrats individuels. S'ils ne sont pas limités dans le temps, les contrats individuels portant sur des prestations continues sont réputés conclus pour une durée indéterminée et peuvent, sauf convention contraire, être résiliés pour la fin d'une année civile moyennant un préavis de six mois. Si une durée minimale du contrat a été convenue, la résiliation peut avoir lieu au plus tôt à la fin de ladite durée.
- <sup>2</sup> Le droit de résiliation avec effet immédiat pour justes motifs demeure réservé en tout temps. Sont notamment considérés comme de justes motifs:
  - a) la survenance d'événements ou de circonstances telles que la poursuite de la collaboration convenue sous les contrats concernés ne peut plus être raisonnablement exigée pour la partie qui résilie, en particulier la violation grave et répétée d'obligations contractuelles essentielles par l'autre partie;
  - b) la publication officielle de l'ouverture de la faillite ou du sursis concordataire concernant l'autre partie;
  - c) le versement incomplet d'une avance ou d'autres sûretés dues contractuellement (cf. notamment ch. 5 al. 6).

- <sup>3</sup> Lorsqu'il est possible de faire cesser la violation du contrat par Swisscom, le client l'avertit par écrit, en lui fixant un délai de 60 jours civils pour remédier à la situation, avant de prononcer la résiliation.

## 3. Prestations de Swisscom

- <sup>1</sup> Swisscom fournit ses prestations conformément aux dispositions des présentes CG et des contrats. Swisscom fournit ses prestations avec tout le soin et le savoir-faire requis.
- <sup>2</sup> Sauf convention contraire, Swisscom est responsable de la planification, de l'acquisition, de l'exploitation, de l'entretien, de la maintenance, de la surveillance, du renouvellement et de la mise à niveau, ainsi que de toute autre utilisation des moyens d'exploitation nécessaires à la fourniture de ses prestations. Il en va de même du matériel informatique et des logiciels utilisés, à l'exception des moyens d'exploitation devant être mis à disposition par le client, conformément aux conventions contractuelles.
- <sup>3</sup> Lors de l'envoi de marchandises hors de Suisse, la livraison s'effectue sous le régime de l'Incoterm DAP (Incoterms® 2020).
- <sup>4</sup> Swisscom est en droit de faire appel à des auxiliaires (en particulier à des sous-traitants) en Suisse et à l'étranger. Elle répond du comportement de ses auxiliaires comme de son propre comportement, à moins que le contrat individuel ne mentionne une responsabilité limitée ou que le client ait souhaité le recours à un auxiliaire déterminé.

## 4. Obligations de coopération du client

- <sup>1</sup> Le client est tenu, dans les limites du raisonnable, d'assister activement et rapidement Swisscom et ses auxiliaires pour l'exécution de leurs prestations; il doit effectuer les actes préparatoires et de mise à disposition nécessaires et garantir l'accès nécessaire à ses locaux, à ses systèmes et à ses ressources.
- <sup>2</sup> Pour les moyens d'exploitation qui sont installés sur place chez le client, ce dernier met à disposition les locaux nécessaires, y compris l'électricité, les installations domestiques, les câblages du bâtiment, etc., selon les spécifications du fabricant. Le client les protège contre les accès non autorisés et les manipulations.
- <sup>3</sup> Pour les moyens d'exploitation à fournir, le client est tenu d'utiliser uniquement des logiciels, etc., actuels, pris en charge par le fabricant concerné. Il conclut pour toute la durée pendant laquelle Swisscom fournit des prestations des contrats de maintenance et d'assistance adaptés.
- <sup>4</sup> Il incombe au client de protéger les composants et éléments de sécurité (notamment les mots de passe, les jetons, les informations d'accès au système, les installations de cryptage et de sécurité, les méthodes d'authentification, etc.) que Swisscom lui fournit pour utilisation et d'informer Swisscom sans délai si cela ne peut pas être garanti (p. ex. en raison de la divulgation d'éléments de sécurité ou de manipulation illicite).
- <sup>5</sup> Le client est tenu d'informer Swisscom de son adresse postale et e-mail actuellement en vigueur pour la correspondance relative aux contrats et la facturation. Swisscom peut transmettre valablement au client les informations pertinentes pour le contrat (p. ex. factures, rappels, modifications des produits ou modifications des CG, informations liées à l'exploitation telles que travaux de maintenance, etc.) par voie postale, à la dernière adresse e-mail qu'il aura indiquée ou par d'autres canaux de communication électroniques.
- <sup>6</sup> Au surplus, les obligations de coopération spécifiques décrites dans les autres parties intégrantes du contrat s'appliquent.
- <sup>7</sup> Si le client ne s'acquitte pas ou pas correctement de ses obligations de coopération, Swisscom n'est, dans cette mesure, plus tenue d'exécuter ses obligations, mais s'efforce néanmoins de fournir ses prestations. Le client est tenu de rémunérer Swisscom pour les frais supplémentaires qui en résultent. Les tarifs horaires ou journaliers convenus contractuellement s'appliquent ou, en l'absence d'une telle convention, les tarifs horaires ou journaliers usuels sur le marché (ci-après les «tarifs horaires ou journaliers applicables»). Si Swisscom porte une part de responsabilité, le surcoût est réparti proportionnellement entre les deux parties.

## 5. Rémunération et facturation

- <sup>1</sup> Le client est tenu de s'acquitter des montants spécifiés dans les contrats pour les prestations fournies par Swisscom.
- <sup>2</sup> Sauf déclaration contraire de Swisscom, tous les prix s'entendent hors impôts, contributions et émoluments. Si des impôts, contributions ou émoluments sont compris dans le prix, Swisscom peut adapter les prix en conséquence au moment d'une modification de ces impôts, contributions ou émoluments, sans que le client dispose d'un droit de résiliation extraordinaire.
- <sup>3</sup> Tous les impôts, contributions et/ou émoluments, y compris, mais sans s'y limiter les impôts à la source et/ou les retenues d'impôts, qui sont perçus par des autorités gouvernementales étrangères ou au nom de ces dernières sur des transactions aux termes des contrats sont à la charge du client, sauf si ce dernier atteste en être dispensé. Au cas où le client doit retenir ou déduire un tel impôt ou une telle contribution sur des paiements aux

termes du présent contrat, il majore lesdits paiements de ce montant supplémentaire, afin que Swisscom perçoive, après cette retenue ou déduction, le montant qui lui aurait été payé en l'absence d'une telle retenue ou déduction. Si, lors de la fourniture des prestations à l'étranger, d'autres impôts, contributions ou émoluments sont dus (p. ex. en raison de l'engagement de collaborateurs ou d'autres auxiliaires de Swisscom sur des sites du client hors de Suisse), ceux-ci doivent également être payés par le client. Swisscom en informe le client au préalable et s'efforce d'éviter ou de minimiser cela. Le client informe Swisscom au préalable des modifications fiscales pertinentes concernant ses sites à l'étranger qui sont concernés par l'étendue des prestations. Swisscom est en droit d'adapter les prix et les prestations en conséquence.

<sup>4</sup> Swisscom réclame ses créances exigibles par facture. Les factures sont payables dans les 30 jours civils suivant la date de facturation.

<sup>5</sup> Les factures sont réputées acceptées par le client s'il ne les a pas contestées par écrit et de manière objectivement justifiée dans les 90 jours à compter de la date de facturation. Des erreurs dans les postes de facture ne donnent pas droit au client de retenir le paiement des postes facturés correctement.

<sup>6</sup> En cas de non-respect de l'échéance de paiement, le client tombe en demeure. L'intérêt moratoire légal est dû. Si le client est en demeure pour un paiement donné, Swisscom peut exiger le paiement intégral des factures ouvertes avant de fournir d'autres prestations et demander, à sa discrétion, le paiement d'avances ou la constitution d'autres sûretés.

<sup>7</sup> Les prestations demandées par le client dont le prix n'a pas été convenu spécifiquement doivent être rémunérées en fonction du coût effectif, aux tarifs horaires ou journaliers applicables.

<sup>8</sup> Swisscom est en droit de facturer au client des frais de rappel (en plus de l'intérêt moratoire), des frais pour les factures sur papier ainsi que le paiement en espèces (notamment au guichet postal). Swisscom peut en outre à tout moment faire appel à des tiers pour l'encaissement ou leur céder des créances. Le client doit alors payer directement au tiers mandaté des honoraires minimaux et le dédommager pour les frais et débours individuels nécessaires à l'encaissement. L'aperçu des honoraires actuellement en vigueur peut être consulté sous <https://www.swisscom.ch/b2b-legal>. Une adaptation de ces honoraires n'autorise pas le client à résilier le contrat de manière anticipée.

## 6. Réception et acceptation

<sup>1</sup> Le client s'engage à procéder à la réception de toutes les prestations de Swisscom dès leur mise à disposition.

<sup>2</sup> Après la réception, le client effectue en règle générale une vérification pour les prestations uniques fournies sous contrat d'entreprise. Les résultats de cette vérification sont consignés dans un procès-verbal d'acceptation. Swisscom peut prétendre à une déclaration d'acceptation écrite. Si aucune vérification n'a été convenue ou si le client y renonce, les éventuels défauts doivent être dénoncés par le client en la forme écrite dans les 20 jours civils à compter de la mise à disposition.

<sup>3</sup> Swisscom peut exiger l'acceptation de prestations partielles, à condition que cette situation soit acceptable pour le client. Dans ce cas, les éventuels défauts ne peuvent être invoqués à l'occasion d'une acceptation finale subséquente que s'ils n'ont pas été détectés lors d'une acceptation (partielle) antérieure et ne pouvaient l'être.

<sup>4</sup> Si au moins un défaut majeur apparaît lors de la vérification, l'acceptation est ajournée. Swisscom élimine les défauts majeurs constatés dans un délai raisonnable et met à nouveau l'objet de livraison concerné à disposition pour son acceptation par le client.

<sup>5</sup> Si un défaut majeur au moins est encore constaté lors d'une vérification ultérieure, le client est en droit de se départir de la partie de la prestation concernée ou, si cela n'est pas raisonnablement exigible, de se départir des contrats individuels concernés. Les prestations périodiques de Swisscom déjà fournies pendant la durée du contrat ne sont pas concernées par la résiliation et doivent être rémunérées par le client.

<sup>6</sup> Les défauts mineurs n'habilitent pas le client à refuser l'acceptation; Swisscom doit cependant les éliminer dans un délai raisonnable. Si Swisscom n'y parvient pas, le client a droit à une réduction correspondante du prix.

<sup>7</sup> Les prestations sont automatiquement réputées acceptées lorsque le client ne les refuse pas par écrit, dans les 20 jours civils à compter de leur mise à disposition, en indiquant précisément les défauts majeurs. Sans autre avis, les prestations sont considérées comme acceptées lorsque le client les utilise ou les fait utiliser de manière opérationnelle ou commerciale.

## 7. Demeure de Swisscom

<sup>1</sup> Sauf convention contraire écrite, Swisscom tombe en demeure après écoullement d'un délai supplémentaire convenable que le client aura fixé dans une interpellation écrite. Les échéances sont réputées respectées dès que Swisscom met sa prestation à disposition.

<sup>2</sup> Lorsque Swisscom est en demeure, le client doit lui impartir par écrit un délai raisonnable pour exécuter sa prestation.

<sup>3</sup> Si Swisscom n'a pas fourni sa prestation après l'expiration de ce délai, le client est en droit de se départir de la partie de prestation concernée ou, si cela n'est pas raisonnablement exigible, de se départir des contrats individuels concernés. Les prestations périodiques de Swisscom déjà fournies pendant la durée du contrat ne sont pas concernées par la résiliation et doivent être rémunérées par le client.

<sup>4</sup> Le non-respect des niveaux de service avec indications de temps ne tombe pas sous le coup des règles relatives à la demeure. Les autres dispositions contractuelles s'appliquent à cet égard (en particulier la garantie).

<sup>5</sup> En cas de contrats de durée, la résiliation est exclue. La résiliation pour justes motifs demeure réservée.

## 8. Garantie

Swisscom garantit que ses prestations correspondent aux spécifications et assurances convenues dans les contrats ainsi qu'aux qualités objectivement présumées pour l'utilisation convenue. Les délais et droits découlant des défauts définis ci-après sont réputés exhaustifs, sous réserve de dispositions légales impératives.

### 8.1. Garantie pour les contrats de vente

Swisscom assure la garantie à l'égard du client conformément aux conditions jointes aux produits. En l'absence de telles annexes, un délai de garantie de douze mois dès la livraison s'applique pour le matériel informatique et de trois mois pour les logiciels/licences.

### 8.2. Garantie pour les prestations uniques fournies sous contrat d'entreprise

<sup>1</sup> La garantie vaut pour une durée de six mois à compter de l'acceptation définitive.

<sup>2</sup> Si l'ouvrage est exploité, maintenu ou entretenu par Swisscom après l'acceptation définitive, une réfection des défauts s'effectue exclusivement selon les réglementations et processus du contrat relatif aux prestations d'exploitation, de maintenance ou d'entretien.

### 8.3. Droits découlant des défauts lors de contrats de vente et de prestations uniques fournies sous contrat d'entreprise

En cas de défaut sous garantie, le client ne peut, dans un premier temps, exiger qu'une amélioration gratuite. Si le défaut ne peut être éliminé dans un délai raisonnable au regard de la cause du défaut, le client impartit un délai supplémentaire raisonnable pour remédier gratuitement à la situation. Swisscom peut également, à sa discrétion, livrer des produits de remplacement en lieu et place d'une amélioration. Si la tentative d'amélioration échoue à nouveau, le client peut:

- demander une réduction raisonnable du prix, ou
- s'agissant d'un défaut majeur, se départir de la partie de la prestation concernée ou, si cela n'est pas raisonnablement exigible, se départir des contrats individuels concernés. Si des contrats portant sur des prestations périodiques sont indirectement concernés par la résiliation (p. ex. l'exploitation ou la maintenance du produit), ceux-ci peuvent être résiliés à titre extraordinaire en cas de connexité matérielle et si leur continuation ne peut plus être raisonnablement exigée. Une rémunération est alors due pro rata temporis.

### 8.4. Garantie et droits découlant des défauts pour les prestations d'exploitation, de maintenance et d'entretien

<sup>1</sup> Swisscom garantit qu'elle respectera les niveaux de service convenus dans les contrats.

<sup>2</sup> Les prestations pour lesquelles aucun autre niveau de service n'a été convenu sont fournies au mieux des possibilités ("best effort"). Cela signifie que Swisscom s'efforce de fournir les prestations et de remédier aux dysfonctionnements d'une manière adéquate et économiquement raisonnable avec les ressources dont elle dispose, sans toutefois garantir le respect d'une qualité supérieure ou le respect de délais déterminés.

<sup>3</sup> Si Swisscom viole gravement les mêmes niveaux de service garantis plus de deux fois dans un délai de six mois, cela constitue un juste motif de résiliation pour le client.

### 8.5. Garantie en cas d'éviction

<sup>1</sup> Swisscom garantit que ses prestations ne violent aucun titre de propriété intellectuelle de tiers en Suisse (ci-après «titre de propriété intellectuelle»).

<sup>2</sup> Si un tiers invoque des titres de propriété intellectuelle prétendant supérieurs pour tenter d'empêcher le client d'utiliser les prestations contractuelles de Swisscom dans les conditions d'utilisation spécifiées, le client en avise Swisscom par écrit dans les cinq jours civils. À condition que l'avis lui soit parvenu en temps utile et que le client apporte le soutien qui peut raisonnablement être attendu de sa part, Swisscom peut, à sa propre discrétion et à ses frais : a) modifier ses prestations (y compris les logiciels) de manière à ce qu'elles répondent, pour l'essentiel, à toutes les exigences contractuelles sans (plus) violer les titres de propriété intellectuelle du

tiers ou b) procurer au client une licence tierce. Si les deux variantes ne sont pas possibles ou sont disproportionnées pour Swisscom, elle peut résilier de manière extraordinaire les parties de prestations ou les contrats concernés. Le client dispose d'un droit de résiliation correspondant si la variante choisie par Swisscom ne peut objectivement être exigée de lui. Dans les deux cas, le client a droit à des dommages-intérêts dans le cadre de la limitation de responsabilité énoncée au ch. 10.

<sup>3</sup> Si le tiers intente une action en justice contre le client, le client laisse à Swisscom le contrôle exclusif de la conduite du procès et prend toutes les dispositions nécessaires à cet effet, dans la mesure où cela est admissible et possible selon le code de procédure applicable. À cette condition, les frais de la conduite du procès (y compris les frais d'avocat raisonnables) et les prétentions en dommages-intérêts du tiers ayant droit (y compris les frais de procédure et les dépens) qui sont imputables à une telle prétention et qui sont définitivement mis à la charge du client dans une telle procédure ou dans une transaction approuvée par Swisscom sont considérés comme des dommages directs du client. Pour le reste, le ch. 10 des présentes CG s'applique.

#### 8.6. Exclusions de garantie

<sup>1</sup> La garantie est exclue en cas de défauts dont les causes résident hors du champ d'influence de Swisscom ou des auxiliaires auxquels elle fait appel (p. ex. interventions par d'autres tiers ou le client, force majeure). Les garanties contractuelles ne s'étendent pas non plus aux moyens d'exploitation fournis par le client (y compris les licences de logiciels d'un fabricant tiers), même si ceux-ci ont été acquis par Swisscom au nom de celui-ci.

<sup>2</sup> Swisscom ne garantit d'aucune manière que les ouvrages réalisés ou fournis par ses soins (en particulier les logiciels individuels), ainsi que les systèmes informatiques qu'elle exploite puissent être utilisés sans interruption ni dysfonctionnement dans toutes les combinaisons souhaitées par le client, avec n'importe quelles données, matériel informatique ou logiciels.

<sup>3</sup> Si le client ou les auxiliaires auxquels il fait appel disposent d'autorisations leur permettant d'intervenir dans la responsabilité d'exploitation de Swisscom (en particulier les droits admin/root), les niveaux de service concernés par la possibilité d'intervention sont abolis. Swisscom se réserve le droit de fixer les conditions-cadres techniques et organisationnelles pour de tels droits.

<sup>4</sup> Si Swisscom fournit des prestations en lien avec l'analyse ou l'élimination de défauts supposés ou de défauts effectifs qui ne sont pas couverts par la garantie de Swisscom, le client est tenu d'indemniser ces prestations selon le travail effectif aux tarifs horaires ou journaliers applicables.

## 9. Droits de propriété, droits de propriété intellectuelle et droits d'utilisation

### 9.1. Propriété des choses

Sauf convention contraire écrite, les contrats ne prévoient pas de transfert de propriété.

### 9.2. Titres de propriété intellectuelle et droits d'utilisation

<sup>1</sup> Swisscom octroie au client le droit intransmissible et non exclusif d'utiliser les prestations de Swisscom convenues dans les contrats. Le contenu et l'étendue de ce droit sont définis dans les contrats. Dans le cas des prestations qui, conformément au contrat, ne doivent être fournies que pour une durée déterminée, ce droit se limite à la durée du contrat en question.

<sup>2</sup> Si le client utilise, dans le cadre de l'acquisition de prestations, des produits de tiers identifiables par lui, il reconnaît en outre les conditions de fabrication relatives à ces produits (en particulier les conditions de licence, les consignes de sécurité, etc.).

<sup>3</sup> Swisscom ou le tiers ayant droit reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle existants ou nés de l'exécution du contrat (droits d'auteur, brevets, droits des marques, etc.) relatifs à des prestations de Swisscom. Tous deux peuvent exploiter ou utiliser ces droits dans d'autres circonstances sans restriction aucune; ils n'ont aucune obligation envers le client à cet égard. Si les parties ont fait naître ensemble des droits de propriété intellectuelle, elles s'octroient durablement l'autorisation mutuelle d'utiliser et d'exploiter ces droits sans restriction et indépendamment l'une de l'autre, dans le respect du devoir de confidentialité. Dans le cas de logiciels, le client ne peut, sauf convention écrite contraire, prétendre au code-source et n'est pas autorisé à l'utiliser ni à se le procurer.

<sup>4</sup> Chaque partie reconnaît l'existence de la propriété intellectuelle de l'autre partie et d'éventuels tiers et s'engage à ne rien entreprendre qui puisse altérer la valeur. Elle empêche, dans la mesure de ses possibilités, toute utilisation non autorisée.

## 10. Responsabilité

<sup>1</sup> En cas de violation du contrat, Swisscom répond du dommage prouvé, à moins qu'elle ne démontre qu'aucune faute ne lui est imputable. Aucune faute n'est en particulier imputable à Swisscom en cas de :

- a) faute du client ou de ses auxiliaires;
- b) b) faute de tiers qui ne sont pas des auxiliaires de Swisscom, ainsi qu'en cas de force majeure, à condition que Swisscom ait pris les mesures éventuellement convenues contractuellement contre certains événements.

<sup>2</sup> Swisscom répond sans limite des dommages causés intentionnellement ou par faute grave ainsi que des dommages corporels. Dans tous les autres cas, Swisscom répond des dommages matériels et pécuniaires jusqu'à concurrence de 100 % de la rémunération annuelle convenue de manière contraignante pour le contrat individuel concerné, au total et par année de contrat, mais au maximum jusqu'à concurrence de CHF 50'000.- par événement dommageable. Swisscom ne répond en aucun cas des dommages indirects et consécutifs, en particulier du gain manqué, de la perte de données et des atteintes à la réputation, ni des prétentions de tiers.

<sup>3</sup> En cas de location de services, Swisscom répond uniquement du choix consciencieux des collaborateurs mis à disposition.

<sup>4</sup> Si des peines conventionnelles sont dues par Swisscom en cas de violation du contrat, le client ne peut prétendre à aucun autre droit en termes de dommages-intérêts, de remboursement ou de réduction du prix.

<sup>5</sup> Les autres dispositions sur la responsabilité de Swisscom, y compris dans les documents qui priment sur les présentes CG, ne s'appliquent que si elles font expressément référence à la présente disposition.

<sup>6</sup> Les dispositions ci-dessus s'appliquent aux prétentions contractuelles et extracontractuelles.

## 11. Force majeure

<sup>1</sup> Par force majeure, les parties entendent, dans le cadre des contrats, notamment, mais pas exclusivement : les phénomènes naturels d'une intensité particulière (avalanches, inondations, glissements de terrain, etc.), les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, le sabotage, les attaques DDoS, le piratage, les maliciels, les rançongiciels, les épidémies, la panne de courant des fournisseurs d'énergie, la guerre et les conflits armés, les révolutions, les rébellions, le terrorisme, les insurrections et les mesures prises à leur encontre, les restrictions imprévisibles imposées par les autorités.

<sup>2</sup> Si, en raison d'un cas de force majeure, une partie n'est pas en mesure d'exécuter intégralement ses obligations contractuelles, elle est temporairement libérée de ses obligations - à condition qu'elle ait pris les mesures éventuellement convenues contractuellement contre certains événements.

<sup>3</sup> Si, dans un tel cas, le maintien du contrat n'est objectivement pas ou plus raisonnablement exigible pour l'autre partie, celle-ci peut résilier les prestations concernées avec effet immédiat.

## 12. Protection des données et confidentialité

### 12.1. Protection des données

<sup>1</sup> Chaque partie traite, dans le cadre de la relation contractuelle, des données personnelles concernant des collaborateurs et autres auxiliaires de l'autre partie. Il s'agit par exemple du nom, de l'adresse postale/e-mail/IP, du numéro de téléphone, de la profession/fonction, des moyens d'identification, des copies de documents d'identité, etc. Aux fins de l'exécution du contrat et du maintien de la relation contractuelle (p. ex. communication, contrôle des accès, annonces de dérangements, commandes, facturations, analyses de satisfaction, informations sur de nouveaux produits, invitations à des événements, etc.), les parties traitent ces données personnelles, en assumant collectivement la responsabilité, sur leurs propres systèmes et en appliquant des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour la protection des données.

<sup>2</sup> Swisscom traite en outre, à des fins d'assurance de la qualité, de développement des produits et pour des offres sur mesure, des données de collaborateurs et autres auxiliaires du client concernant l'utilisation des services fournis par Swisscom. Swisscom informe au préalable le client des éventuelles autres finalités du traitement des données par l'intermédiaire de ses canaux de communication, p. ex. via le Business Portal. Conformément aux prescriptions du droit de la protection des données, le client dispose de possibilités appropriées pour approuver ou refuser certains types de traitement de données.

<sup>3</sup> Chaque partie respecte la loi sur la protection des données lorsqu'elle traite des données personnelles de collaborateurs et autres auxiliaires de l'autre partie (en particulier lorsqu'elle fait appel à des sous-traitants pour le traitement des données et lors de la transmission de données à l'étranger). Chaque partie informe ses collaborateurs et autres auxiliaires du traitement effectué par l'autre partie, est le premier interlocuteur pour les droits des personnes concernées et remplit ses obligations d'annoncer et d'informer l'autorité de surveillance et les personnes concernées par une violation. Les parties s'informent mutuellement à ce sujet et se concertent. Dans les rapports internes, les parties ne répondent que des dommages qu'elles ont causés par leurs propres actes ou omissions.

<sup>4</sup> En outre, en fonction de la prestation, Swisscom ne traite des données personnelles que sur mandat du client (p. ex. dans des offres d'hébergement).

Swisscom traite de telles données personnelles confiées par le client uniquement en vue d'atteindre le but du contrat et conformément à la convention relative au traitement des données en sous-traitance (disponible sous <https://www.swisscom.ch/b2b-legal>). Les prescriptions spécifiques relatives au traitement des données convenues dans les contrats individuels (p. ex. restrictions géographiques, contrôles de sécurité relatifs aux personnes, transmission à des tiers) s'appliquent exclusivement dans le domaine du traitement des données en sous-traitance.

## 12.2. Confidentialité

<sup>1</sup> Le chiffre 12.1 al. 4, y compris la réglementation contenue dans la convention relative au traitement des données en sous-traitance, s'applique par analogie aux informations confidentielles confiées à Swisscom par le client dans le cadre de l'utilisation des prestations (en particulier les données relatives au contenu d'applications du client qui sont conservées par Swisscom pour le compte du client), même s'il ne s'agit pas de données personnelles.

<sup>2</sup> En ce qui concerne les obligations de confidentialité de droit spécial applicables au client, Swisscom et les auxiliaires auxquels elle fait appel ne sont pas considérés comme des auxiliaires de Swisscom au sens du droit pénal et sont responsables du respect de ces dispositions uniquement si cela a été expressément convenu.

<sup>3</sup> Les deux parties s'engagent elles-mêmes, ainsi que les auxiliaires auxquels elles font appel en Suisse et à l'étranger aux fins de l'exécution du contrat, de l'encaissement, des contrôles M&A, des contrôles fiscaux ou d'opérations commerciales similaires, à traiter de manière confidentielle toutes les informations qui ne sont pas notoires et qui sont portées à leur connaissance dans le cadre de la fourniture de leurs prestations contractuelles ou de la relation contractuelle ou à par le biais des clients et des relations d'affaires de l'autre partie.

<sup>4</sup> Elles s'engagent à ne donner accès à ces informations à des tiers autres que leurs auxiliaires que si et dans la mesure où les contrats le permettent aux parties, où l'autre partie le permet expressément ou si elles y sont tenues par ordonnance judiciaire ou en vertu d'une obligation légale.

## 13. Respect d'autres lois, réglementations et prescriptions

<sup>1</sup> Les parties s'engagent à respecter les lois et réglementations qui leur sont applicables. Par conséquent, Swisscom respecte notamment les lois et réglementations qui lui sont généralement applicables en tant que fournisseur de produits et de services dans le domaine des technologies de l'information et de communication. Il incombe au client de connaître et de spécifier les exigences qui découlent des lois et réglementations applicables à son activité commerciale. Sauf convention contractuelle expresse, Swisscom n'assume aucune responsabilité quant à l'adéquation de ses produits et services pour respecter les lois et réglementations applicables au client ou à sa branche.

<sup>2</sup> En ce qui concerne les biens qu'il acquiert auprès de Swisscom (marchandises, logiciels et technologies), le client se conforme à toutes les prescriptions applicables en matière de contrôle des exportations/importations (exportation, importation ou transit de biens), en particulier à celles des USA, y compris aux sanctions et aux embargos.

<sup>3</sup> Le client indemnise Swisscom en cas de prétentions de tiers ou d'autorités qui concernent des données, des contenus ou les moyens d'exploitation fournis par le client (notamment les licences de logiciels) ou l'utilisation non conforme au droit des prestations et pourvoit, à ses frais, à la défense appropriée contre de telles prétentions.

<sup>4</sup> En cas de constatation ou d'indices fondés de menaces à la sécurité, d'utilisation illicite ou abusive ou d'utilisation de moyens d'exploitation causant des dérangements, Swisscom se réserve le droit de prendre des mesures destinées à éviter ou réduire un dommage imminent. Swisscom informera le client sans tarder et si possible au préalable. Les mesures comprennent en particulier:

- l'ordre de renoncer immédiatement et durablement à toute utilisation illicite ou abusive ou de la prévenir de manière efficace et d'éliminer des moyens d'exploitation causant des dérangements, ainsi que la résiliation extraordinaire pour justes motifs;
- l'interruption immédiate et temporaire des prestations contractuelles concernées (p. ex. blocage temporaire des services d'accès).

L'adoption de telles mesures ne constitue pas une violation du contrat de la part de Swisscom, pour autant que la cause du dérangement/de la menace ne lui soit pas imputable.

## 14. Effets de la fin du contrat

<sup>1</sup> Les deux parties veillent à la restitution du matériel dans les délais (p. ex. clés, appareils informatiques et de télécommunication, moyens d'identification et documents) ainsi qu'à la libération des locaux mis à disposition par l'autre partie pendant la durée du contrat.

<sup>2</sup> Sauf réglementation contractuelle contraire, Swisscom efface après la fin du contrat les données mises à disposition par le client, à moins que des motifs légitimes, tels que des obligations d'archiver prescrites par la loi ou des intérêts de conservation de preuves applicables à Swisscom ne s'y opposent.

<sup>3</sup> En cas de fin de prestations d'exploitation complexes, les deux parties collaboreront, quel que soit le motif de la fin du contrat, afin de permettre une remise de l'exploitation régulière. Dans ce cas, Swisscom soutiendra le client, en cas de besoin et contre rémunération séparée, dans les actes nécessaires à la fin du contrat, y compris dans les éventuels préparatifs de migration dans le domaine de prestation des contrats. Le client s'engage, pour sa part, à communiquer à Swisscom suffisamment tôt avant la fin du contrat le besoin de soutien auquel il s'attend, afin de permettre une planification correspondante des ressources de la part de Swisscom. Les parties conviennent suffisamment tôt des prestations à fournir par Swisscom dans le cadre de la fin du contrat ou au-delà.

<sup>4</sup> Si les parties ont convenu que les prestations uniques déjà fournies conformément au contrat (comme l'achat de matériel/logiciel, projets d'introduction, etc.) sont payées par le client dans le cadre d'une rémunération périodique (p. ex. avec les prix d'entretien ou d'exploitation), les montants encore dus à cet effet sont, en cas de résiliation du contrat concernant les prestations périodiques, immédiatement exigibles au moment de résiliation, indépendamment du motif juridique de la résiliation.

## 15. Autres dispositions

<sup>1</sup> Sauf accord explicite, aucune partie n'est en droit d'agir au nom de l'autre partie.

<sup>2</sup> La compensation de créances est soumise à l'approbation de l'autre partie. En cas de faillite, une compensation par le créancier est possible sans accord préalable dans le cadre des dispositions légales.

<sup>3</sup> Les droits et obligations découlant d'un contrat ne peuvent être cédés ou transférés à des tiers qu'avec le consentement écrit du cocontractant. Swisscom peut toutefois céder et transférer à tout moment les droits et obligations à une autre société du groupe Swisscom qui a son siège en Suisse, avec effet libératoire.

<sup>4</sup> D'un commun accord, les parties déclarent ne pas vouloir constituer de société simple (art. 530 ss CO) du fait de la conclusion des contrats. Si une telle société devait, contre toute attente, être constituée, la résiliation du contrat sur lequel celle-ci repose entraîne simultanément la dissolution de la société simple. Dans ce cas, les parties ne sont pas tenues de verser des contributions quelles qu'elles soient, ni d'effectuer de versements supplémentaires. Toute participation aux gains ou aux pertes est exclue. Chaque partie supporte ses propres frais et risques.

<sup>5</sup> Si les contrats se révèlent en partie non valables ou sont frappés de nullité, la validité des autres dispositions ou l'existence des autres contrats n'en est pas affectée. La disposition non valable ou frappée de nullité est remplacée par une disposition aussi proche que possible de la volonté poursuivie par les parties.

## 16. Droit applicable et for

<sup>1</sup> Les rapports contractuels des parties, y compris les présentes CG et tous les contrats conclus sur cette base, sont régis exclusivement par le droit suisse. Les parties excluent l'application des règles de conflit du droit international privé ainsi que celle de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980.

<sup>2</sup> En cas de litige relatif à la présente relation contractuelle entre les parties, en d'autres termes aux rapports juridiques découlant des contrats, y compris des présentes CG, les parties conviennent que le for exclusif est Berne.

Annexe : Conditions d'utilisation pour les services de transmission de la voix et de données relevant du droit des télécommunications

## 1. Champ d'application

La présente annexe fait partie intégrante des conditions générales de Swisscom pour les clients commerciaux et s'applique exclusivement aux prestations et éléments de prestations qui comprennent des services de transmission de la voix et de données relevant du droit des télécommunications.

## 2. Conditions générales d'utilisation

- Swisscom permet au client de mener des conversations et/ou d'échanger des données via l'accès à ses propres réseaux de télécommunication et à ceux de tiers au moyen d'un raccordement et de terminaux correspondants du client.
- Le client est responsable de l'utilisation conforme à la loi et aux termes du contrat de ses raccordements, également par des tiers. En particulier, le client ne peut envoyer de la publicité de masse qu'à des destinataires qui y ont expressément consenti au préalable. À la première demande, le client doit fournir immédiatement la preuve de l'utilisation conforme au contrat et au droit des raccordements et des services.
- Swisscom n'est pas responsable des informations reçues par le client via les réseaux de télécommunication ni de celles que des tiers diffusent ou rendent accessibles via ces réseaux. En cas d'acquisition de services de tiers par l'intermédiaire du raccordement du client, le contrat est conclu exclusivement entre le client et le prestataire de services concerné, même si Swisscom procède à l'encaissement de créances de tiers envers le client.
- Si le client met à disposition de mineurs les services acquis auprès de Swisscom, il est responsable du respect des dispositions relatives à la protection de la jeunesse. Dans le cadre des possibilités techniques, Swisscom met à disposition des possibilités de blocage.

## 3. Installations émettrices et réceptrices

- Swisscom veille à la maintenance de ses réseaux et supprime les dérangements sur lesquels elle peut influencer pendant les heures d'exploitation au mieux de ses possibilités ("best effort"). Pour la transmission de la voix ou de données par l'intermédiaire de réseaux ou avec des raccordements de tiers, Swisscom transmet les télécommunications aux réseaux ou raccordements de ces tiers, mais ne garantit aucunement leurs prestations.
- Swisscom se réserve le droit d'exécuter en tout temps des travaux de maintenance sur ses réseaux de télécommunication, travaux qui peuvent également entraîner des interruptions d'exploitation.
- Le client ne peut prétendre à une configuration particulière de l'infrastructure de Swisscom ou au maintien de services accessibles par celle-ci; Swisscom ne lui accorde aucune protection en matière d'investissements. Toutes les informations de Swisscom concernant l'alimentation et les technologies de réseau actuelles et planifiées ne sont pas contraignantes. L'acquisition, l'installation, l'entretien, l'échange et la conformité au droit de ses terminaux incombent au client. Swisscom est en tout temps en droit d'interrompre ou de restreindre temporairement la fourniture d'un service ou de parties de celui-ci ainsi que l'exploitation aux fins d'élimination des dérangements, d'exécution de travaux de maintenance, d'introduction de nouvelles technologies, etc.
- Les vitesses ou capacités de transmission indiquées, en particulier pour Internet et les raccordements au réseau mobile, sont les meilleures performances possibles, mais peuvent en pratique être nettement plus faibles en raison de différents facteurs.

## 4. Champ d'application Wireless LAN (WLAN)

- Pour la mise à disposition d'une utilisation d'Internet accessible au public, Swisscom propose des prestations de WLAN public (PWLAN) spécialement conçues à cet effet et exploitées de manière professionnelle, qui tiennent compte de l'identification préalable des utilisateurs requise par la loi et de la mise à disposition des informations correspondantes pour les autorités.
- Par ailleurs, en dehors d'une application purement privée ou interne à l'entreprise, il est interdit de mettre à disposition de tiers l'accès à Internet sous forme d'utilisation d'Internet accessible au public en lien avec des appareils compatibles WLAN exploités ou soutenus par Swisscom (p. ex. routeurs, points d'accès, répéteur WLAN). En cas d'infraction, Swisscom est en droit de résilier ses prestations avec effet immédiat pour justes motifs.

## «Conditions générales de Swisscom» pour les clients commerciaux

## 5. Accès à distance et moyens d'accès aux services de téléphonie mobile

- Par transmission au moyen de techniques de télécommunication, Swisscom est en droit d'accéder aux composants de réseau qu'elle met à disposition et/ou entretient ou exploite, de vérifier leur bon fonctionnement et de traiter, pour fournir ses prestations, des informations techniques relatives à d'autres composants reliés au même réseau.
- Elle peut en outre, dans le cadre et aux fins de la fourniture des prestations et grâce à une transmission au moyen de techniques de télécommunication, transmettre et traiter des informations pertinentes pour l'exploitation (notamment les fichiers de configuration des appareils et du réseau, les logiciels, les profils eSIM ou les kits d'outils SIM) sur les appareils du client, resp. les désactiver ou les supprimer à la fin du contrat.
- Swisscom peut fournir au client pour qu'il puisse accéder à ses services de téléphonie mobile un moyen d'accès (physique ou logique, p. ex. sous forme de carte SIM ou d'un profil eSIM) que le client installe sur son terminal.

## 6. Informations tarifaires en cas d'utilisation transfrontalière

En cas d'utilisation transfrontalière de ses raccordements, le client renonce à la communication automatique des prix d'itinérance sur les terminaux des utilisateurs au sens de l'art. 10a al. 2 OST. L'activation pour tous les raccordements peut être ordonnée par le client ou activée ou désactivée par SMS gratuit pour chaque raccordement. Les prix d'itinérance indiqués dans la communication automatisée correspondent à la liste de prix standard de Swisscom sans tenir compte d'éventuels rabais ou prix individuels du client; ils servent exclusivement à des fins d'information de l'utilisateur concerné et n'ont pas de caractère contraignant pour les parties.

## 7. Éléments d'adressage

Le client ne peut pas prétendre à l'attribution ou à la conservation d'éléments d'adressage déterminés (p. ex. un numéro d'appel déterminé ou une adresse IP) que lui a attribués Swisscom pour l'utilisation des services de télécommunications. Swisscom peut reprendre ou modifier sans dédommagement les éléments d'adressage attribués, notamment lorsque les autorités ou les conditions d'exploitation l'exigent, pour des motifs d'ordre technique ou en cas de litiges relatifs à des numéros d'appel. Sous réserve du portage du numéro d'appel vers un autre opérateur, les éléments d'adressage que Swisscom a attribués au client reviennent à Swisscom sans dédommagement à la fin du contrat ou en cas de résiliation du raccordement.

## 8. Affichage et suppression de l'affichage du numéro appelant

En principe, le numéro de l'appelant déterminé pour la transmission au moyen de techniques de télécommunication s'affiche sur l'appareil de l'appelé, qu'il soit inscrit ou non dans un annuaire. Le client peut demander la suppression permanente de l'identification de la ligne appelante ou prendre lui-même, à chaque appel, la décision d'activer ou de désactiver cette identification. Pour des raisons techniques, l'affichage du numéro appelant ou sa suppression ne sont pas possibles dans certains cas et l'exactitude de ces indications n'est pas garantie, notamment pour les appels en provenance et à destination d'un réseau de tiers ainsi que pour les SMS. En outre, la suppression de l'affichage du numéro appelant n'est pas valable pour les appels destinés aux hotlines de Swisscom ainsi que pour les cas spéciaux prévus par la loi (notamment pour les appels d'urgence et le service de transcription pour malentendants).

## 9. Utilisation nomade

- Grâce à la téléphonie IP, il est techniquement possible de passer des appels avec le numéro de téléphone fixe, quel que soit le lieu où l'on se trouve (« utilisation nomade »). Les employés d'une entreprise peuvent alors utiliser leur numéro de téléphonie fixe par exemple à n'importe quel endroit de l'entreprise en Suisse.
- L'utilisation nomade présente des risques, notamment en ce qui concerne le choix des numéros d'urgence des services d'intervention d'urgence, car, en fonction de divers facteurs techniques, l'appel d'urgence peut ne pas être dirigé vers la centrale d'appel d'urgence la plus proche de l'emplacement actuel, mais vers la centrale d'appel d'urgence désignée pour l'emplacement prévu par le contrat, ce qui complique ou empêche une aide rapide.
- Si le bon emplacement n'est pas communiqué expressément oralement, il faut s'attendre à ce que les services d'urgence se rendent au mauvais endroit. C'est pourquoi, en cas d'utilisation nomade d'un raccordement, il convient en principe d'utiliser un téléphone mobile ou un téléphone fixe non nomade pour effectuer des appels d'urgence.

## 10. Inscription dans l'annuaire

Sur demande du client, Swisscom fait inscrire ses données de raccordement dans un annuaire. Swisscom n'est pas tenue de vérifier l'exactitude des données indiquées par le client en vue de l'inscription. Dans l'annuaire, le client peut faire mentionner qu'il ne souhaite recevoir aucun appel ou message publicitaire et que ses données ne peuvent pas être transmises à des fins commerciales.

## 11. Services à valeur ajoutée / sets de blocage

Swisscom se réserve le droit de ne pas mettre à disposition des services à valeur ajoutée achetés via le réseau Swisscom et facturés par Swisscom (notamment les numéros 090x et les numéros courts SMS/MMS) pour les raccordements de clients commerciaux. Si ceux-ci sont mis à disposition pour les raccordements de Swisscom, le client peut ordonner le blocage de services à valeur ajoutée.

## 12. Risques généraux d'utilisation et mesures de protection

<sup>1</sup> Swisscom prend des mesures pour protéger son réseau de télécommunication contre les interventions de tiers. Elle ne garantit toutefois pas que

- a) l'infrastructure de réseau ou les composants qui y sont raccordés sont intégralement protégés contre les accès non autorisés, les falsifications de données ou les écoutes non autorisées;
- b) les données envoyées pour la transmission sont envoyées au destinataire (p. ex. e-mails) ou que les données reçues proviennent de l'expéditeur présumé;
- c) des spams, logiciels malveillants, logiciels espions, pirates ou attaques de hameçonnage, etc., n'affectent pas l'utilisation du service, ne nuisent pas à l'infrastructure (p. ex. terminaux, PC) et aux données du client ou ne lui nuisent pas d'une autre manière.

<sup>2</sup> Pour l'échange de contenus sensibles par le biais de réseaux vocaux et de données, il incombe au client d'utiliser des technologies de cryptage appropriées et des procédures d'authentification sécurisées.

<sup>3</sup> Dans sa sphère d'influence, le client prend au minimum des mesures conformes à l'état de la technique pour empêcher que son infrastructure ou les prestations de Swisscom mises à sa disposition ne soient utilisées pour la diffusion de contenus illicites ou nuisibles d'une autre manière (notamment publicité de masse déloyale [spam], messages frauduleux [e-mails/SMS de hameçonnage], sites Internet frauduleux [p. ex. pages de connexion falsifiées], logiciels nuisibles [p. ex. virus, chevaux de Troie, vers, etc.]).

<sup>4</sup> Si le client nuit à ou met en danger un service de Swisscom, d'un tiers ou des installations de Swisscom ou de tiers en utilisant son raccordement ou si les prestations de Swisscom ne sont pas utilisées conformément au droit et au contrat par le client, Swisscom peut, sous réserve de tous les autres moyens de droit dont elle dispose, interrompre la fourniture des prestations sans préavis et sans indemnisation et séparer l'appareil du client du réseau de télécommunication.

<sup>5</sup> Swisscom est en droit, mais n'est pas tenue, d'examiner les appareils connectés à son réseau de télécommunication pour détecter les défauts de sécurité courants, d'utiliser des filtres et de prendre d'autres mesures de protection appropriées pour se protéger, protéger les clients et les tiers contre des attaques ou contenus illicites ou nuisibles d'une autre manière ou pour empêcher l'accès à des contenus illicites.