

1. Généralités

Les «Conditions particulières Téléphonie réseau fixe clients commerciaux» de Swisscom (Suisse) SA («Swisscom») s'appliquent au domaine de la téléphonie réseau fixe en complément des «Conditions générales de Swisscom pour les clients commerciaux» («CGV»), qui peuvent être consultées sur www.swisscom.ch/b2b-legal.

2. Prestations de Swisscom

2.1. Conditions pour la téléphonie réseau fixe

Les conditions pour la fourniture du service de téléphonie réseau fixe sont les suivantes:

- existence d'un raccordement physique, y compris le câblage du bâtiment et la prise de télécommunication et
- équipement de terminaison de réseau et terminaux adéquats

Dans la mesure où le client perçoit des prestations de Swisscom dans ce cadre, celles-ci sont réglées dans d'autres contrats.

2.2. Transmission et communication de la voix

Swisscom permet au client d'établir des communications avec des clients de Swisscom et, dans la mesure où Swisscom a conclu des accords correspondants, avec des clients d'autres prestataires, grâce au réseau fixe de Swisscom.

Les prestations disponibles (services et services supplémentaires) peuvent être consultées dans les brochures concernant les produits Swisscom ou sur le site www.swisscom.ch.

Aucune connexion n'est possible en cas de panne d'électricité.

2.3. Télémaintenance et téléassistance sur les appareils Swisscom

Dans son offre, Swisscom propose des appareils qui rendent possible ou facilitent l'achat de prestations. Si le client acquiert (par l'achat, le prêt, etc.) ce type d'appareil (p. ex. un routeur, un téléphone HD, un modem, un répéteur; ci-après désignés «Appareil Swisscom» ou «Appareils Swisscom») et qu'il le connecte au réseau Swisscom, Swisscom peut configurer automatiquement l'Appareil Swisscom, vérifier son fonctionnement et mettre à jour son logiciel à distance (voir aussi chiffre 4.2.). Swisscom dispose d'un accès à ces Appareils Swisscom, lequel ne peut pas être désactivé par le client.

Swisscom analyse également le réseau local sur le plan technique afin d'identifier les défauts dans la qualité ou la vitesse de connexion et de soumettre au client des recommandations sur les modifications à apporter (voir aussi chiffre 4.3).

3. Prestations du client

3.1. Accès

Le client accorde gratuitement à Swisscom l'accès à l'infrastructure de télécommunication nécessaire à l'entretien du raccordement au réseau.

3.2. Réseau local

Le client est responsable du réseau local.

3.3. Utilisation conforme au contrat

Les prestations de télécommunication s'appliquent au propre usage normal. Si Swisscom démontre que cet emploi diverge sensiblement d'une utilisation normale ou que des indices font penser que le raccordement est utilisé pour des applications spéciales et que le client n'est pas disposé à interrompre l'utilisation concernée après consultation, Swisscom est en droit d'interrompre ou de diminuer la fourniture de prestation (p. ex. limites) ou de prendre toute autre mesure adéquate (p. ex. transformation en un autre abonnement).

4. Protection des données

4.1. Identification et restriction d'identification de la ligne appelante

Par principe, le numéro d'appel de l'appelant ou de l'appelé est affiché si la technique le permet, indépendamment du fait qu'il soit ou non inscrit dans un annuaire. Le client peut supprimer gratuitement l'identification de la ligne appelante, de manière permanente ou au cas par cas. Dans certains cas, et pour des raisons techniques, l'identification ou la restriction d'identification de la ligne appelante ne peut être garantie, par exemple en cas d'appel à partir d'un autre réseau ou vers un autre réseau. Pour les appels passés vers les numéros d'urgence, sur le service de transcription pour malentendants et vers les hotlines sur lesquelles Swisscom réceptionne les avis de dérangement, la restriction d'identification de la ligne appelante n'est pas possible.

L'identification de la ligne appelante peut également comporter l'indication du prénom et du nom du client dont le poste sert à passer l'appel.

4.2. Traitement des données dans le cadre de la télémaintenance et de la téléassistance

Swisscom est autorisée à transmettre les données techniques requises à des fins de télémaintenance et de téléassistance sur les Appareils Swisscom (chiffre 2.3) dans sa base de données ainsi qu'à configurer automatiquement les Appareils Swisscom, à vérifier leur fonctionnement et à mettre à jour leur logiciel à distance.

Le traitement de ces données d'appareils à toute autre fin que la télémaintenance ou la téléassistance ainsi que le traitement d'autres données d'appareil sont régis au chiffre 4.3.

4.3. Autres données et finalités du traitement des données

Swisscom est en droit de transférer dans sa base de données d'autres données techniques allant au-delà du chiffre 4.2 (p. ex. le type et la qualité de connexion aux terminaux) des Appareils Swisscom et paramètres techniques standard (p. ex. ID client, nom d'hôte, adresse MAC, vendor class ID, adresse IP) des terminaux et de les utiliser conjointement aux données conformément au chiffre 4.2, aux fins suivantes:

- Analyse technique du réseau local (notamment la qualité ou la vitesse de connexion), formulation de recommandations ainsi que développement des prestations et conception des produits. En la matière, le client dispose à tout moment d'un droit d'opposition. S'il exerce ce droit, les données conformément au chiffre 4.2 ne seront traitées qu'à des fins de télémaintenance et de téléassistance, les autres données conformément au chiffre 4.3 ne seront en aucun cas collectées.
- Marketing: En la matière, le client dispose à tout moment d'un droit d'opposition.

Swisscom n'a aucun droit de regard sur le contenu ou les autres données présents sur les terminaux connectés au réseau Swisscom, tels que les PC, les ordinateurs portables et les smartphones, ou qui sont échangés entre ces terminaux au sein du réseau local. Sauf accord exprès du client, aucune télémaintenance ou téléassistance n'est effectuée sur ces terminaux.

5. 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 («utilisation nomade»). Les conversations téléphoniques ne sont donc pas seulement possibles depuis le domicile, mais aussi, par exemple, depuis le logement de vacances. Les entreprises peuvent utiliser le numéro de téléphone fixe du siège de l'entreprise, p. ex. dans une filiale de l'entreprise. L'utilisation nomade d'un téléphone IP de Swisscom (appelé téléphone SIP) est prise en charge si le client a demandé les SIP Credentials du numéro d'appel correspondant dans l'espace clients.

L'utilisation nomade présente des risques lorsqu'un numéro d'appel d'urgence de la police, des pompiers, etc. est composé, car Swisscom n'est pas en mesure de transmettre l'emplacement réel du client à la centrale d'appel d'urgence, mais uniquement l'adresse du domicile ou le siège de l'entreprise. Si le bon emplacement n'est pas communiqué oralement, il faut s'attendre à ce que les services d'urgence se rendent au mauvais endroit. Il est donc recommandé d'utiliser un téléphone portable ou un téléphone fixe sur place pour passer les appels d'urgence lors de déplacements.

6. Garantie

En complément des CGV, Swisscom n'assume aucune responsabilité en cas de dérangements ou d'interruptions dont les causes échappent à son domaine de responsabilité (p. ex. câblage du bâtiment).

7. Durée et résiliation

La durée minimale pour le service de téléphonie réseau fixe est de 12 mois, à moins qu'une durée minimale plus longue ne soit convenue. Les parties peuvent également prévoir des durées minimales et des durées de renouvellement pour d'autres prestations.

La résiliation du service de téléphonie réseau fixe entraîne également la résiliation des services supplémentaires ou des options.

Janvier 2021