

1 Objet

- 1 Avec «My Swisscom Business», Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») met à la disposition de ses clients commerciaux («clients») des fonctionnalités individuelles de tableau de bord ainsi qu'un portail qui, moyennant des droits d'utilisateur, permet d'accéder à des applications / e-services concernant des produits ou des services (ci-après «applications»). L'ensemble de ce portail, les fonctionnalités et les e-services sont désignés ci-après par «My Swisscom Business».
- 2 Les présentes conditions d'utilisation régissent la mise à disposition de Swisscom Business par Swisscom ainsi que l'accès à My Swisscom Business et son utilisation par les clients. Elles prévalent sur d'autres dispositions contractuelles éventuelles entre le client et Swisscom. Pour les produits et services de Swisscom, les accords correspondants entre le client et Swisscom sont applicables.
- 3 L'étendue des prestations des différents e-services est basée sur les dispositions convenues avec le client dans le contrat individuel ou sur les indications figurant sur My Swisscom Business.
- 4 Par un renvoi correspondant, les conditions d'utilisation peuvent également être déclarées applicables pour d'autres portails / services en ligne de Swisscom.

2 Mise à disposition, accès et authentification

2.1 Généralités

- 1 My Swisscom Business est principalement mis à la disposition du client par Swisscom en tant que portail en ligne pour la commande, l'administration et la configuration de certains services que Swisscom fournit au client selon des accords séparés. L'utilisation de My Swisscom Business est un prérequis pour un certain nombre de services.
- 2 Swisscom peut faire appel à des auxiliaires (en particulier des sous-traitants) en Suisse et à l'étranger. Elle est responsable du comportement de ses auxiliaires comme de son propre comportement.
- 3 My Swisscom Business est utilisé par les collaborateurs ou d'autres auxiliaires du client. Pour accéder à My Swisscom, une authentification est nécessaire. Celle-ci s'effectue en entrant l'ID utilisateur ainsi que d'autres éléments d'authentification (notamment un mot de passe). Swisscom peut compléter ou modifier à tout moment la procédure d'authentification. Elle peut notamment introduire à tout moment des niveaux de sécurité supplémentaires ou d'autres niveaux de sécurité conformes à l'état actuel de la technique, par exemple SMS-Token, Mobile-ID, Secure Apps, etc.
- 4 En utilisant l'accès, le client accepte les présentes conditions d'utilisation de My Swisscom Business.
- 5 Quiconque s'authentifie valablement vis-à-vis de Swisscom est réputé autorisé à utiliser My Swisscom Business.
- 6 Dans le cas où l'accès du client à My Swisscom Business par son administrateur ne serait plus activement utilisé, ou si le client ne perçoit plus de prestations de Swisscom requérant l'utilisation de My Swisscom Business, Swisscom se réserve le droit de désactiver définitivement l'accès du client, après en avoir informé l'administrateur et fixé un délai raisonnable.

2.2 Administrateur et personnes autorisées

- 1 Le client désigne une ou plusieurs personnes pour assurer l'administration de My Swisscom Business côté client (administrateur). Swisscom peut, indépendamment de directives internes, de la situation du client et d'inscriptions au registre du commerce et sans vérification supplémentaire du caractère d'ayant droit, considérer que l'administrateur désigné par le client est autorisé à agir au nom de ce dernier (procuration apparente). Swisscom a le droit, mais non l'obligation, de demander au client des procurations supplémentaires pour l'utilisation de My Swisscom Business ou de différents e-services.
- 2 L'administrateur est autorisé à représenter valablement le client dans le cadre des fonctions prévues sur My Swisscom Business, à savoir commander ou résilier des services, modifier des configurations ou consulter les données du client et/ou de ses auxiliaires. Il est responsable de la gestion et de l'attribution d'autorisations à d'autres auxiliaires du client. L'administrateur peut également charger directement Swisscom de saisir des administrateurs supplémentaires. Il définit le cadre dans lequel ces derniers sont autorisés à utiliser les fonctionnalités de My Swisscom Business. L'administration est assurée via la gestion des utilisateurs de My Swisscom Business.
- 3 Après accord séparé, l'utilisation de My Swisscom Business et de certaines applications par les utilisateurs du client peut être rendue possible automatiquement via l'Active Directory du client. Pour certaines applications, des procédures de validation individuelles convenues avec le client sont également possibles.
- 4 Toute personne portée à la connaissance de Swisscom de cette manière est réputée habilitée vis-à-vis de Swisscom et autorisée à utiliser My

Swisscom Business aussi longtemps qu'elle n'est pas bloquée par l'administrateur ou, conformément au chiffre 2.3., par Swisscom. Cette disposition s'applique indépendamment de directives internes contraaires ou de la situation du client et des inscriptions au registre du commerce. Le client reconnaît sans réserves que toutes les informations, ordres, notifications, etc., qu'il fait parvenir à Swisscom via My Swisscom Business sont réputés rédigés et autorisés par lui-même ou par des utilisateurs habilités.

- 5 Il n'est pas permis au client de créer des comptes impersonnels ou techniques (accès) pour My Swisscom Business; Swisscom est autorisée à bloquer et/ou supprimer de tels comptes à tout moment et sans préavis.

2.3 Possibilité de blocage

- 1 Swisscom se réserve le droit de bloquer à tout moment, sans information préalable et sans en indiquer les motifs, de manière provisoire ou durable, l'accès du client ou de certains utilisateurs à My Swisscom Business ou à un ou plusieurs e-services sans obligation de dédommagement, dans la mesure où cela paraît opportun pour des motifs objectivement fondés. Elle informera immédiatement le client au sujet d'un blocage.
- 2 Le client peut à tout moment bloquer lui-même, par l'intermédiaire de son administrateur, l'accès de ses utilisateurs à My Swisscom Business.
- 3 Le client peut faire bloquer l'accès de l'administrateur en appelant le 0800 800 900 ou par l'intermédiaire de son Service Manager ou de son Account-Manager chez Swisscom. Swisscom mettra en œuvre le blocage le plus rapidement possible après réception de l'ordre de blocage, pendant les horaires de travail habituels. Le client peut faire lever le blocage par écrit par des personnes autorisées à signer.

3 Obligations du client

3.1 Exigences techniques

Le client est responsable de la mise à disposition des conditions techniques (y c. matériel et logiciels) pour l'accès à My Swisscom Business. Il est nécessaire de disposer à cet effet d'un terminal avec connexion Internet et d'un navigateur Internet actuel. L'utilisation de «cookies» doit être autorisée. D'autres configurations système requises peuvent être portées à la connaissance du client dans le My Swisscom Business. Le client prend acte du fait que les conditions techniques peuvent changer à tout moment.

3.2 Devoir de diligence

- 1 Le client est responsable vis-à-vis de Swisscom pour toute utilisation de son accès par lui et ses utilisateurs ainsi que pour le contenu des informations qu'il fait transmettre à ses utilisateurs ou traiter par Swisscom.
- 2 Le client est tenu de veiller à ce que les éléments d'authentification soient tenus secrets et protégés contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Il est notamment recommandé de modifier immédiatement le mot de passe après l'envoi initial et de ne pas l'enregistrer ou l'archiver ensuite sans protection. Le client assume l'ensemble des risques résultant de la divulgation de ses éléments d'authentification, à moins qu'il prouve que Swisscom ou ses auxiliaires et des tiers auxquels il a été fait appel portent une responsabilité à cet égard.
- 3 En cas de perte, d'utilisation abusive ou de soupçon d'utilisation abusive d'un élément d'authentification, l'utilisateur concerné doit s'adresser en priorité à l'administrateur. Celui-ci doit prendre les mesures nécessaires et modifier immédiatement les éléments d'authentification concernés. Dans des cas exceptionnels, la perte peut être signalée par écrit à Swisscom. Swisscom peut alors mettre en place un blocage conformément au chiffre 2.3 jusqu'à la révocation écrite du client.

4 Sécurité

- 1 Pour le développement et l'exploitation de My Swisscom Business, Swisscom a recours à des moyens de sécurité adéquats et conformes à l'état actuel de la technique. Le client prend acte du fait qu'en dépit de tous les efforts raisonnablement déployés par Swisscom, de l'application de la diligence requise et de l'utilisation de techniques et de normes de sécurité modernes, aucune sécurité absolue des systèmes et procédures utilisés ne peut être garantie. Dans ce contexte, Swisscom attire notamment l'attention sur les risques suivants:
 - 2 Lors de l'utilisation de My Swisscom Business, il existe un risque que des tiers accèdent sans être repérés aux terminaux du client.
 - 3 Des connaissances système insuffisantes et l'absence de mesures de sécurité au niveau des terminaux du client peuvent faciliter un tel accès par des tiers. Il incombe au client de s'informer en permanence sur les mesures de sécurité requises.
 - 4 Par ailleurs, on ne peut exclure le risque que lors de l'utilisation d'Internet, des virus, des chevaux de Troie, etc., soient mis en œuvre sur les terminaux sans être repérés. A cet égard, Swisscom recommande

l'utilisation d'outils techniques à la pointe de la technologie (pare-feux, détecteurs de virus, etc.). Le client est tenu d'appliquer des mesures appropriées afin d'assurer la protection contre de tels dangers.

5 Disponibilité et garantie

- 1 Pour les prestations fournies par Swisscom dans le cadre des différents produits et services, les dispositions de garantie contractuelle convenues, le cas échéant, entre le client et Swisscom sont applicables.
- 2 Swisscom n'assume aucune responsabilité concernant la disponibilité et l'absence de dérangements de My Swisscom Business. En cas de défaillance totale ou partielle de My Swisscom Business, le client peut, en règle générale, utiliser d'autres canaux (Service Desk, Account Manager / Service Manager, etc.). Une panne ou une interruption de My Swisscom Business n'autorise pas le client à réclamer des indemnités de quelque nature que ce soit (dommages-intérêts, pénalités et/ou réductions de prix).
- 3 Swisscom est en droit d'interrompre My Swisscom Business à tout moment, à sa discrétion et sans indemnisation, si cela lui paraît nécessaire pour des motifs importants comme des dérangements, un risque d'utilisation abusive, un besoin de maintenance, une évolution technique, etc. Les interruptions prévisibles sont, dans la mesure du possible, annoncées à l'avance au client.

6 Exclusion de garantie et de responsabilité

- 4 Pour les violations de contrat de Swisscom dans le cadre des différents produits et services qui peuvent être gérés / configurés / consultés via My Swisscom Business, les conditions de garantie contractuelles convenues à ce sujet entre le client et Swisscom sont applicables.
- 5 Swisscom s'efforce de mettre à disposition des informations actuelles et pertinentes sur My Swisscom Business et de garantir une disponibilité élevée pendant les heures d'ouverture habituelles. Swisscom ne fournit toutefois aucune garantie, explicite ou implicite, et n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité et la véracité des informations mises à disposition via My Swisscom Business; leur utilisation se fait aux seuls risques du client.
- 6 Pour la violation des obligations de Swisscom découlant des présentes conditions d'utilisation, Swisscom répond de tout dommage dûment établi, à moins qu'elle ne démontre qu'aucune faute ne lui est imputable. Swisscom répond de manière illimitée des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave; elle répond également de manière illimitée des dommages corporels et, pour l'ensemble des autres dommages, jusqu'à concurrence de 100% de la rémunération annuelle convenue contractuellement, par sinistre et par année civile, pour la fourniture des prestations de My Swisscom Business. La responsabilité de Swisscom ne saurait en aucun cas être engagée pour les dommages indirects et consécutifs, notamment manque à gagner, économies non réalisées, dépenses inutiles ou pertes de données ou de réputation ainsi que prétentions de tiers.

7 Protection des données

- 1 Dans le cadre de l'inscription à My Swisscom Business et de son utilisation, Swisscom traite des données personnelles relatives aux collaborateurs et autres auxiliaires du client, p. ex. nom, adresse postale, e-mail, adresse IP, numéro de téléphone, profession / fonction, moyens d'identification, etc. Aux fins de l'exécution du contrat et de la gestion de la relation contractuelle (p. ex. communication, contrôles des accès, avis de dérangement, commandes, facturations, analyses de satisfaction, informations sur de nouveaux produits, etc.), Swisscom traite ces données personnelles selon le principe de responsabilité partagée avec le client, sur ses propres systèmes et en appliquant des mesures techniques et organisationnelles appropriées destinées à assurer la protection des données.
- 2 Swisscom traite en outre, aux fins d'assurance qualité, de développement de produits et d'offres sur mesure, des données de collaborateurs et autres auxiliaires du client relatives à l'utilisation de My Swisscom Business (p. ex. date, durée et fréquence d'utilisation, nom de la page consultée, adresse IP et système d'exploitation de l'ordinateur ou du terminal mobile de l'utilisateur, contenus du panier, clics et contenus ainsi que mode d'utilisation des e-services). Pour tout traitement des données à d'autres fins, Swisscom en informe le client au préalable via My Swisscom Business. Conformément aux prescriptions légales en matière de protection des données, le client dispose de possibilités pour accepter ou refuser certains types de traitement des données.
- 3 Lors du traitement des données personnelles des collaborateurs et autres auxiliaires du client, Swisscom respecte la loi fédérale sur la protection des données (notamment en cas de recours à des personnes chargées du traitement de données en sous-traitance et lors de la transmission de données vers l'étranger). Le client informe ses collaborateurs et autres auxiliaires au sujet du traitement réalisé par Swisscom. Il est le premier interlocuteur pour les droits des personnes concernées

et s'acquitte de ses obligations de déclaration et d'information vis-à-vis de l'autorité de surveillance et des personnes concernées par un non-respect. Les parties s'informent et s'accordent mutuellement à ce sujet. Dans les relations internes, les parties répondent uniquement des dommages consécutifs à leurs propres actions ou omissions.

- 4 Sur My Swisscom Business, le client a accès aux données personnelles de ses collaborateurs et autres auxiliaires. L'utilisation de ces données conformément aux recommandations du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) ainsi qu'aux directives internes du client est de la seule responsabilité du client.
- 5 Par ailleurs, en fonction du service, Swisscom traite exclusivement des données personnelles sur mandat du client. Les données personnelles qui lui sont confiées par le client sont traitées exclusivement aux fins d'exécuter le contrat et conformément aux dispositions de la convention concernant le traitement des données en sous-traitance (consultable sur <https://www.swisscom.ch/b2b-legal>). Les dispositions spécifiques relatives au traitement des données (p. ex. restrictions géographiques, contrôles de sécurité des personnes, transmission à des tiers) convenues dans les contrats individuels s'appliquent exclusivement au traitement des données en sous-traitance.
- 6 Le client prend acte qu'en cas d'accès à My Swisscom Business via Internet, des données (même cryptées) sont transmises régulièrement et de manière non contrôlée au-delà des frontières. C'est le cas également lorsque l'accès se fait depuis la Suisse.
- 7 Le client s'engage à ne pas sauvegarder dans le My Swisscom Business des données protégées par une législation spéciale ou dont l'accès est interdit depuis l'étranger (données de client bancaires, etc.).
- 8 Swisscom utilise dans le My Swisscom Business des outils de tracking et d'analyse de fournisseurs tiers. Les données collectées dans le cadre de l'utilisation de ces technologies et outils sont transmises aux serveurs des fournisseurs tiers, qui peuvent être situés à l'étranger. La transmission de ces données s'effectue après raccourcissement des adresses IP, ce qui empêche l'identification des différents terminaux.
- 9 Les cookies ainsi que les outils de tracking et d'analyse utilisés peuvent être supprimés ou bloqués à l'aide des fonctionnalités du navigateur du terminal. Il se peut toutefois que certaines informations ne soient pas affichées ou que des fonctions ne puissent pas être utilisées ou du moins ne puissent pas l'être correctement.
- 10 La page d'accueil de My Swisscom Business comporte un lien vers une liste des outils et technologies mis en œuvre, avec des informations sur les fournisseurs, sur l'usage des différents outils et les autres possibilités dont l'utilisation doit être empêchée.
- 11 Suite à une désactivation définitive de l'accès et en l'absence d'un accord explicite, Swisscom effacera les données du client de My Swisscom Business (y compris les données d'accès), à moins que Swisscom ne s'y oppose pour des raisons légitimes, telles que les obligations légales d'archivage ou les intérêts à la sauvegarde de preuves, notamment pour Swisscom.

8 Droits de propriété intellectuelle

- 1 Tous les droits relatifs aux éléments de My Swisscom Business (droits d'auteur, droit des brevets, droit des dessins et modèles, etc.) continuent d'être détenus par Swisscom ou par des tiers autorisés.
- 2 Les éléments ne peuvent être utilisés par le client que dans le cadre de My Swisscom Business. L'accès à My Swisscom Business et son utilisation ne donnent en aucun cas droit à une utilisation des éléments allant au-delà de ce cadre.

9 Autres dispositions

- 1 Le client prend acte du fait que l'utilisation de My Swisscom Business depuis l'étranger peut, dans certaines circonstances, entraîner la violation de règles du droit étranger. Il incombe au client de s'en informer avec la diligence requise. Swisscom décline toute responsabilité en la matière. En outre, le client prend acte et tient compte du fait qu'il peut y avoir des restrictions à l'importation et à l'exportation pour des algorithmes de cryptage.
- 2 Les informations figurant dans le My Swisscom Business ne constituent pas une offre ferme, à moins d'être expressément désignées comme telles.
- 3 Swisscom se réserve le droit d'adapter à tout moment les présentes conditions d'utilisation et de les publier via My Swisscom Business. Elles sont réputées acceptées avec la prochaine utilisation de My Swisscom Business.
- 4 La relation contractuelle des parties, y c. l'utilisation de My Swisscom Business et des e-services, est régie exclusivement par le droit suisse. Les parties déclarent non applicables les règles de conflit de lois du droit international privé et la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises.
- 5 Le for exclusif pour les litiges éventuels découlant de la présente relation contractuelle des parties ou en relation avec celle-ci est Berne.