Description de services Enregistrement Android Zero-Touch

1 Champ d'application

La présente description de services a pour objet l'enregistrement d'appareils Android commandés auprès de Swisscom sur le portail Android Zero-Touch (portail AZT).

2 Description du service

2.1 Commande d'appareils

Les appareils que le client commande auprès de Swisscom sont enregistrés sur le portail AZT (pour autant que le fabricant de l'appareil et la version Android correspondants soient pris en charge, voir https://www.Android.com/Enterprise/Device-collection/#Zero-Touch) afin de permettre l'enregistrement simplifié d'autres appareils sur un système EMM et d'offrir au client davantage de possibilités de contrôle sur ses périphériques.

2.2 Installation

Swisscom saisit le nom des clients pour la commande et l'enregistrement d'appareils sur le portail de l'AZT.

3 Obligations de collaborer du client

3.1 Le client saisit une adresse e-mail sous https://accounts.google.com. Swisscom recommande d'utiliser une adresse de messagerie professionnelle neutre.

3.2 Le client s'inscrit sur le site Internet de Swisscom sous www.Swisscom.com/AZT-Order. Il est ensuite informé par e-mail dès que Swisscom l'a activé sur le portail AZT.

3.3 Dès qu'il a reçu la confirmation de Swisscom, le client peut se connecter sur https://partnerdash.google.com/zerotouch, en acceptant les conditions d'utilisation (Android Zero-Touch end Customer Agreement) de Google. Swisscom n'est pas partie contractante aux présents Terms of Service.

3.4 Les appareils sont commandés via le Business Center de Swisscom. Lors de la commande, le client spécifie si l'appareil sélectionné doit être enregistré en AZT.

4 Assistance

Si le client a conclu un contrat «Device as a Service» (DaaS) avec Swisscom, les heures d'assistance convenues dans ledit contrat s'appliquent. A défaut, le client adresse ses demandes d'assistance par e-mail à admin.mds@swisscom.com.

5 Prix

Les frais facturés pour l'activation et l'utilisation des prestations décrites ci-dessus sont de CHF 950.– à titre unique.

Si le client a conclu avec Swisscom un contrat «Enterprise Mobility Management» (EMM) ou un contrat «Device as a Service» (DaaS), aucun montant n'est facturé à titre unique.

6 Garantie et responsabilité

Le client prend acte du fait que le portail AZT est exploité par Google. Dans la mesure autorisée par la loi, Swisscom décline toute responsabilité et toute garantie pour les défauts de logiciels, les pannes de systèmes, les erreurs, les dérangements de logiciels et leurs conséquences, notamment les éventuels dommages, quels qu'ils soient, découlant de l'utilisation du système EMM. Le client renonce à faire valoir ses droits de garantie et ses prétentions en dommages-intérêts à l'encontre Swisscom.

7 Protection des données

Le client prend acte et accepte le fait que, pour l'enregistrement de ses appareils sur le portail AZT, Swisscom communique les données suivantes à Google à l'étranger:

- Numéro de téléphone mobile (MSISDN)
- IMEI
- MEID
- Numéro de série
- Numéro de commande
- ID client Zero-Touch

Conditions générales Enterprise Customers Projets et Exploitation

A: Conditions générales

1 Objet

Les présentes conditions générales (CG) règlent les aspects généraux de la relation d'affaires des parties, s'agissant de la fourniture et de l'acquisition de prestations informatiques et de télécommunications de la division « Enterprise Customers » de Swisscom.

Les prestations sont convenues dans des contrats individuels passés entre les parties.

Les contrats individuels et le contrat de base, ainsi que les offres correspondantes, peuvent renvoyer aux présentes CG. Celles-ci font partie intégrante de ces contrats individuels et du contrat de base.

Le terme « contrats » désigne ci-après les contrats individuels et le contrat de base, ainsi que les présentes CG.

D'autres conditions générales auxquelles le client fait référence dans des documents tels que des mandats, des offres ou des appels d'offres ne sont valables qu'avec l'accord écrit exprès de Swisscom. Dans ce cas, elles valent uniquement pour le contrat concerné.

2 Prestations de Swisscom

Swisscom fournit ses prestations conformément aux dispositions des présentes CG ainsi que des contrats individuels et du contrat de base.

Sauf convention contraire, Swisscom est responsable de la planification, l'acquisition, l'exploitation, l'entretien, la maintenance, la surveillance, le renouvellement et 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.

Lors de l'envoi de marchandises hors de Suisse, le lieu d'exécution est nommé dans les contrats individuels. La livraison se fait sous le régime de l'Incoterm DAP (Incoterms 2010).

Swisscom est en droit de faire appel à des tiers (en particulier à des sous-traitants) pour l'exécution de ses obligations.

3 Obligations de coopération du client

Le client est tenu, dans les limites du raisonnable, d'assister activement, rapidement et dans les proportions requises Swisscom, les collaborateurs de celle-ci et les tiers auxquels celle-ci fait appel pour exécuter le contrat lors de la fourniture de leurs prestations ; il doit en outre collaborer, effectuer les actes préparatoires et de mise à disposition nécessaires (y compris l'obtention de tous les droits et autorisations requis) et garantir l'accès nécessaire à ses locaux, à ses systèmes et ressources.

Pour les moyens d'exploitation qui sont installés dans les locaux du client, ce dernier met à disposition, sans frais, l'installation domestique et les locaux, y compris l'électricité, les câblages du bâtiment, un local séparé (protégé des accès par des tiers), etc. selon les spécifications du fabricant. Le client les protège contre les accès non autorisés et les manipulations.

Pour les moyens d'exploitation à fournir, le client est tenu d'utiliser uniquement des versions/niveaux de patch, 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/d'assistance adaptés. Les dérogations à ce qui précède ainsi que les modifications apportées aux moyens d'exploitation mis à disposition et les conséquences qui en découlent doivent être convenues au préalable avec Swisscom.

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 l'utilisation. S'il constate leur perte (y c. la divulgation d'éléments de sécurité) ou nourrit des soupçons fondés quant à leur manipulation illicite, il en informe immédiatement Swisscom.

Au surplus, les obligations de coopération spécifiques décrites dans les contrats individuels s'appliquent.

Le client prend à sa charge la totalité des frais générés par l'exécution de ses obligations de coopération.

Swisscom s'efforce d'exécuter ses prestations même lorsque le client ne s'acquitte pas de ses obligations de soutien et de coopération, mais ne peut toutefois garantir l'exécution.

Si le client ne s'acquitte pas de ses obligations ou de ses incombances, ou d'une façon non appropriée, il rémunère Swisscom pour les frais supplémentaires occasionnés, aux tarifs horaires ou journaliers convenus contractuellement ou, subsidiairement, aux tarifs standard usuels de Swisscom pour les prestations en question (tous deux dénommés ci-après « tarifs horaires ou journaliers applicables »). Si Swisscom porte une part de responsabilité, le surcoût est réparti proportionnellement entre les deux parties.

Le client n'est pas habilité à ordonner ou effectuer des acquisitions ou des dépenses au nom ou pour le compte de Swisscom, ni à représenter Swisscom de toute autre manière.

4 Rémunération et frais

Le client est tenu de s'acquitter des montants spécifiés dans les contrats individuels pour les prestations fournies par Swisscom.

Tous les prix s'entendent hors impôts, contributions et émoluments. Ils doivent être supportés par le client s'ils sont perçus par des instances gouvernementales ou s'ils sont perçus en leur nom suite aux transactions/prestations aux termes des présentes CG. Cela est aussi valable pour les impôts qui sont perçus par prélèvement à la source ou par rétention auprès du client à moins que celui-ci n'apporte la preuve d'une exonération. 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. Des impôts, contributions et/ou émoluments supplémentaires peuvent être dus quand des membres du personnel de Swisscom fournissent des prestations hors de leur domicile fiscal normal. Swisscom s'efforcera dans la mesure du possible d'éviter ces impôts, contributions et/ou émoluments et, le cas échéant, informera le client à l'avance s'il doit payer des impôts, contributions et/ou émoluments supplémentaires.

Les rémunérations échoient conformément au plan de paiement convenu. À défaut d'un tel plan de paiement, les prestations uniques sont payées à l'avance, les prestations périodiques acquittées mensuellement après avoir été fournies. Swisscom réclame ses créances exigibles par facture. Les factures sont payables à 30 jours civils sans escompte.

Des erreurs dans les postes de facture ne donnent pas droit au client de retenir le paiement des postes facturés correctement.

Pour les services de transmission de la voix et des données relevant du droit des télécommunications, les postes qui sont facturés sur la base des données relatives au trafic sont considérés comme approuvés si le client ne les a pas contestés par écrit et de manière motivée dans les six mois à compter de la date de facturation.

La demeure du client survient en cas de non-respect de l'échéance de paiement. L'intérêt moratoire légal s'applique. 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 dans le cadre des contrats individuels et demander, à sa discrétion, le paiement d'avances ou la constitution d'autres sûretés.

Les prestations demandées par le client dont le prix n'a pas été convenu spécifiquement sont facturées en fonction du coût effectif, aux tarifs horaires ou journaliers applicables.

Sauf convention contraire, les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement sont à la charge du client et sont facturés séparément.

5 Obligation d'informer

Les parties s'informent mutuellement des évolutions, incidents et découvertes pouvant revêtir de l'importance pour l'autre partie en lien avec l'exécution des contrats ou pour la relation contractuelle dans son ensemble, pour autant qu'aucune obligation de confidentialité légale ou contractuelle ne s'y oppose.

6 Droits de propriété, droits de propriété intellectuelle et droits d'utilisation

6.1 Propriété des choses

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

6.2 Droits de propriété intellectuelle et droits d'utilisation

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 de prestations qui, conformément au contrat individuel, ne doivent être fournies que pour une durée déterminée, ce droit se limite à la durée du contrat individuel.

Si les prestations de Swisscom intègrent des produits de tiers identifiables par le client, ce dernier reconnaît en outre les conditions relatives à l'utilisation et à la licence des produits de ces tiers.

Swisscom ou le tiers ayant droit reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle existants ou nés de l'exécution du contrat (droit d'auteur, brevets, savoir-faire, 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. Le client reconnaît l'existence de la propriété intellectuelle de Swisscom et, le cas échéant, des tiers sur les prestations fournies par Swisscom ; il s'engage à ne rien entreprendre qui puisse en altérer la valeur. Il empêche, dans la mesure de ses possibilités, toute utilisation non autorisée. Le présent paragraphe reste applicable après la fin des contrats.

7 Demeure de Swisscom

Sauf convention contraire écrite, Swisscom tombe en demeure après écoulement 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.

Lorsque Swisscom est en demeure, le client doit lui impartir un délai raisonnable pour exécuter sa prestation. Si Swisscom n'a pas fourni sa prestation après l'expiration de ce délai, le client est en droit de se départir du contrat individuel en question. Les prestations (complètes ou partielles) qui ont déjà été exécutées pour l'essentiel conformément au contrat, de sorte qu'elles peuvent objectivement être utilisées comme telles par le client dans les limites du raisonnable, doivent être pleinement rétribuées. Le cas échéant, la révocation du contrat n'affecte pas ces prestations, qui restent soumises aux dispositions contractuelles correspondantes. Par ailleurs, en cas de révocation du contrat, les dispositions du chiffre 14 s'appliquent.

En cas de dépassement de délais dans le cadre de contrats de durée, particulièrement en cas de non-respect de niveaux de service, seules les conséquences convenues dans les contrats individuels s'appliquent.

8 Acceptation, réception et avis des défauts

Le client s'engage à procéder à la réception de toutes les prestations de Swisscom dès leur mise à disposition (acceptation).

Les prestations fournies sous contrat d'entreprise supposent en outre leur réception par le client.

En règle générale, le client effectue une vérification avant la réception. Les résultats de cette vérification sont consignés dans un procès-verbal de réception écrit, signé par les deux parties. Swisscom peut prétendre à une déclaration de réception 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.

Swisscom peut exiger la réception 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 de la réception finale subséquente que s'ils n'ont pas été détectés lors d'une réception (partielle) antérieure et ne pouvaient l'être.

Les défauts mineurs n'habilitent pas le client à refuser la réception; Swisscom doit cependant les éliminer dans un délai raisonnable. Si des défauts majeurs apparaissent, la réception est ajournée. Swisscom élimine les défauts constatés dans un délai raisonnable et remet l'objet livré à disposition pour sa réception par le client.

Si le client refuse la réception en invoquant des défauts majeurs après avoir donné, pour chaque objet livré, au moins deux occasions à Swisscom de fournir l'objet correct, il peut se départir du contrat individuel. Les prestations (complètes ou partielles) qui ont déjà été exécutées pour l'essentiel conformément au contrat, de sorte qu'elles peuvent objectivement être utilisées comme telles par le client dans les limites du raisonnable, doivent être pleinement rétribuées. Le cas échéant, la révocation du contrat n'affecte pas ces prestations, qui restent soumises aux dispositions contractuelles correspondantes. Par ailleurs, en cas de révocation du contrat, les dispositions du chiffre 14 s'appliquent.

Les prestations sont automatiquement réputées reçues, 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 reçues lorsque le client les utilise ou les fait utiliser de manière opérationnelle ou commerciale.

D'autres détails relatifs à la procédure de réception peuvent être convenus dans le contrat individuel.

9 Garantie de Swisscom

9.1 En général

Swisscom fournit ses prestations avec tout le soin et le savoir-faire requis. Une prestation relevant d'un contrat d'entreprise n'est due que lorsque le contrat individuel le stipule explicitement.

9.2 Garantie en raison des défauts pour les prestations d'exploitation, de maintenance et d'entretien

Swisscom garantit qu'elle respectera les niveaux de service convenus dans les contrats individuels.

Swisscom ne peut garantir, au-delà de ceux-ci, un fonctionnement entièrement parfait, sans dérangements ni interruptions.

Swisscom évalue dans quelle mesure les niveaux de service sont respectés et établit un rapport à l'attention du client. Ce rapport est réputé exact, jusqu'à preuve du contraire. Le client peut demander à consulter les résultats d'évaluation et les notes écrites qui le concernent. Le non-respect des niveaux de service entraîne exclusivement les conséquences convenues dans les contrats individuels.

Les prestations pour lesquelles il n'a pas été convenu de niveaux de service sont fournies au mieux des possibilités. Cela signifie que Swisscom s'efforce de fournir les prestations et de remédier aux dysfonctionnements d'une manière adéquate et usuelle dans la branche, avec les ressources dont elle dispose, sans toutefois donner d'assurance à cet égard.

9.3 Garantie en raison des défauts pour les prestations uniques fournies sous contrat d'entreprise

Swisscom garantit que ses prestations correspondent aux spécifications, assurances et qualités convenues dans les contrats individuels.

La garantie vaut pour une durée de six mois à compter de la réception définitive.

Si l'ouvrage est exploité, maintenu ou entretenu par Swisscom après la réception définitive, la réfection des défauts s'effectue exclusivement selon les réglementations et processus du contrat individuel relatif aux prestations d'exploitation, de maintenance ou d'entretien.

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 nature du défaut, le client impartit à Swisscom un nouveau délai raisonnable pour remédier à la situation. Si la tentative d'amélioration échoue définitivement, le client peut:

a) demander une réduction raisonnable du prix, ou

b) s'agissant d'un défaut majeur, qui empêche totalement le client d'utiliser l'ouvrage, se départir du contrat individuel, pour autant que le client ait menacé par écrit de la révocation du contrat, en fixant un dernier délai raisonnable et que Swisscom n'ait pas remédié au défaut avant l'expiration de cet ultime délai. Les prestations (complètes ou partielles) qui ont déjà été exécutées pour l'essentiel conformément au contrat, de sorte qu'elles peuvent objectivement être utilisées comme telles par le client dans les limites du raisonnable, doivent être pleinement rétribuées. Le cas échéant, la révocation du contrat n'affecte pas ces prestations, qui restent soumises aux dispositions contractuelles correspondantes. Par ailleurs, en cas de révocation du contrat, les dispositions du chiffre 14 s'appliquent.

9.4 Garantie en cas d'éviction

Swisscom garantit que ses prestations ne violent aucun droit de propriété intellectuelle de tiers en Suisse (ci-après « droits de propriété intellectuelle »).

Si un tiers invoque des droits de propriété intellectuelle prétendument 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 modifier ses prestations (y compris les logiciels) de manière à ce qu'elles répondent, pour l'essentiel, aux exigences du client sans violer les droits de propriété intellectuelle ou, à ses frais, procurer au client une licence tierce ou encore contester les prétentions du tiers. 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. À cette condition, Swisscom prend en charge les frais de la conduite du procès (y compris les frais d'avocats raisonnables) et rembourse au client, dans le cadre de la limitation de responsabilité énoncée au chiffre 10, tout dommage direct résultant d'un jugement exécutoire contre le client. Le client perd ses droits en vertu de la présente garantie pour éviction, lorsqu'il retire à Swisscom le contrôle de la conduite du procès ou ne le lui laisse pas, en particulier lorsqu'il règle sans l'approbation expresse de Swisscom tout ou partie des prétentions de tiers, par transaction ou par reconnaissance. Swisscom ne refusera pas son approbation sans juste motif.

9.5 Garantie pour les prestations et les produits de tiers

Swisscom répond des prestations des tiers qu'elle mandate comme des siennes. Si le recours ou l'attribution d'un mandat à un tiers déterminé est souhaité ou exigé, p.ex. par des prescriptions du client ou des paramètres du système, notamment des fabricants de matériel ou des éditeurs de logiciels spécifiques, Swisscom garantit uniquement une instruction et une surveillance diligentes de ces tiers.

S'agissant de la revente de produits de tiers (p.ex. matériel et logiciels), l'étendue des prétentions en garantie du client est exclusivement déterminée par la documentation spécifique du fabricant/fournisseur relative au produit.

Les commandes du client à travers des portails en ligne, p.ex. e-Order, sont en outre soumises aux restrictions qui y sont énoncées.

9.6 Exclusions de garantie

La garantie est exclue en cas d'événements ou de circonstances dont les causes résident hors du champ d'influence de Swisscom et qui sont entièrement ou partiellement imputables au client ou, lorsqu'un tiers est mandaté par Swisscom, qui ne sont pas imputables à ce dernier (p.ex. modifications des logiciels ou logiciels client, perturbations en provenance du réseau du client, usage inadéquat), ainsi qu'en cas de force majeure. Les garanties contractuelles ne s'étendent pas non plus aux moyens d'exploitation fournis par le client (notamment les licences de logiciels), même si ceux-ci ont été obtenus par Swisscom pour le client ou au nom de celui-ci.

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, systèmes informatiques ou programmes.

Si le client réclame, pour lui-même ou pour des tiers mandatés par lui, des droits sur des systèmes ou applications dont le fonctionnement relève de la responsabilité de Swisscom et si l'utilisation de ces autorisations peut provoquer des violations du contrat (notamment à travers un non-respect des niveaux de service), il appartient au client de prouver que la violation du contrat n'a pas été causée par le client ni par un tiers mandaté par celui-ci. Swisscom est en droit de fixer les conditions-cadre techniques et organisationnelles de ces accès.

Les analyses, recommandations et réparations de dérangements, qui sont imputables au client ou au tiers mandaté par celui-ci, qui résultent d'erreurs dans les moyens d'exploitation fournis par le client (en particulier les licences de logiciels) ou qui sont effectuées en raison d'incompatibilités entre les moyens d'exploitation fournis par le client et l'infrastructure fournie par Swisscom, sont exécutées au mieux des possibilités et sont facturées au client en fonction des frais effectifs.

9.7 Garantie du client

Le client indemnise Swisscom en cas de prétentions de tiers ou d'autorités qui reposent sur des données, des contenus ou sur les moyens d'exploitation fournis par le client (notamment les licences de logiciels) et pourvoit, à ses frais, à la défense appropriée contre de telles prétentions.

Si Swisscom est fondée à douter de la légalité de l'utilisation prévue ou effective des prestations fournies par ses soins, y compris les systèmes exploités ou mis à disposition par celle-ci, elle est habilitée, sans être tenue par l'obligation d'indemniser, à suspendre la prestation concernée ou à prendre d'autres mesures appropriées, même si cette démarche viole son obligation contractuelle de fournir des prestations en vertu des contrats individuels. Elle en informe immédiatement le client.

10 Responsabilité

En cas de violation du contrat, Swisscom répond du dommage prouvé, à moins qu'elle ne démontre qu'aucune faute ne lui est imputable. Swisscom répond sans limite des dommages causés intentionnellement ou par faute grave. En cas de faute légère, Swisscom répond des dommages corporels sans limite, pour les dommages matériels jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 500'000.- par événement dommageable et pour les dommages pécuniaires jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 50'000.- par événement dommageable. Swisscom ne répond en aucun cas des dommages indirects et subséquents, en particulier du gain manqué, de la perte de données et des atteintes à la réputation, ni des prétentions de tiers.

De surcroît, la responsabilité de Swisscom est exclue lorsque la fourniture de la prestation est temporairement interrompue, entièrement ou partiellement restreinte ou rendue impossible pour cause de force majeure. Sont notamment des cas de force majeure les phénomènes naturels d'une intensité particulière (avalanches, inondations, glissements de terrain, etc.), les conflits armés, les émeutes, les restrictions imprévisibles imposées par les autorités, etc. Lorsque Swisscom est dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles, l'exécution du contrat ou le délai d'exécution du contrat est reporté en fonction de l'événement survenu. Swisscom ne répond pas des dommages causés au client par le report de l'exécution du contrat.

En cas de location de services, Swisscom répond uniquement du choix consciencieux des collaborateurs mis à disposition.

Lorsque les contrats individuels prévoient des peines conventionnelles à la charge de Swisscom, le client qui les fait valoir ne peut prétendre à aucun autre droit en termes de dommages-intérêts, de remboursement ou de réduction du prix.

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

Les dispositions ci-dessus s'appliquent aux prétentions contractuelles et extracontractuelles.

11 Protection des données, confidentialité et respect des Lois et Réglementations

11.1 Protection des données

Les deux parties s'engagent elles-mêmes et engagent leurs collaborateurs, le personnel auxiliaire et les tiers mandatés à respecter en tout temps les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données lorsqu'elles traitent des données et à prendre les mesures de sécurité qui s'imposent aux plans technique et organisationnel.

Le client s'assure que ses collaborateurs et les tiers qui utilisent ses offres et ses systèmes respectent les dispositions applicables. Il lui incombe d'informer les personnes concernées au sujet du traitement des données les concernant et d'obtenir, le cas échéant, les autorisations nécessaires à cet effet.

Swisscom ne récolte, n'enregistre et ne traite que les données nécessaires à l'exécution du contrat, au maintien de la relation avec le client, notamment à la garantie de la qualité de service, à la sécurité de l'exploitation et des infrastructures ainsi qu'à la facturation.

Swisscom est autorisée à se procurer des renseignements au sujet du client, dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des contrats, et à transmettre des informations relatives à ses habitudes de paiement, à utiliser ses données afin de concevoir et développer des services et des produits adaptés à ses besoins ou pour établir des offres sur mesure ainsi qu'à traiter ses données aux mêmes fins au sein du groupe Swisscom.

Si une prestation de Swisscom est fournie en collaboration avec des tiers ou si le client bénéficie de prestations de tiers dans le cadre des contrats, Swisscom peut transmettre des données sur le client ou du client à ces tiers en Suisse ou à l'étranger, dans la mesure où ces données sont transmises dans le cadre de la fourniture des prestations ou qu'elles sont nécessaires à l'encaissement ou y sont liées.

Les prescriptions plus étendues à respecter en matière de protection des données, p. ex. dans le cadre d'un traitement des données sur mandat, notamment celles relatives à l'étendue et au but du traitement des données ainsi que les prestations souhaitées par le client en ce qui concerne la sécurité des données, peuvent être convenues dans les contrats individuels. Les procédures et contrôles prévus à cet effet ainsi que les coûts correspondants sont également réglés dans les contrats individuels.

11.2 Confidentialité

Les deux parties s'engagent elles-mêmes et engagent leurs collaborateurs, le personnel auxiliaire et les tiers mandatés à traiter de manière confidentielle toutes les informations qui ne sont pas notoires portées à leur connaissance dans le cadre de la fourniture de leurs prestations contractuelles ou de la relation contractuelle ou à travers les clients et relations d'affaires du cocontractant. Elles s'engagent à ne donner accès à ces informations à des tiers que si et dans la mesure où les contrats le permettent aux parties, où l'autre partie le permet expressément ou encore où elles y sont tenues par ordonnance judiciaire ou en vertu d'une obligation légale. Swisscom est en droit de transmettre les informations au sein du groupe Swisscom ainsi qu'aux tiers mandatés en Suisse et à l'étranger; dans ce dernier cas, uniquement dans la mesure où la transmission a lieu dans le cadre de l'exécution des obligations contractuelles par les tiers mandatés. Si et dans la mesure où des prestations de télécommunications sont fournies, Swisscom est soumise au droit des télécommunications et au secret des télécommunications.

Swisscom est en droit d'utiliser les noms et marques distinctives du client ainsi que les prestations de Swisscom convenues à des fins de référence. Tout autre type de publicité ou de publication relatif aux prestations spécifiques à des projets est soumis au consentement de l'autre partie.

11.3 Respect des Lois et Réglementations en général, mesures contre les abus et dérangements

Les parties s'engagent à respecter les lois et réglementations qui leur sont applicables. Par conséquent, Swisscom respecte 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, notamment en rapport avec l'acquisition des produits et services régis par les présentes CG.

Chaque partie s'engage à respecter les lois et réglementations en matière d'exportation et d'importation, y compris celles des Etats-Unis d'Amérique.

En cas de constatation ou d'indices fondés de menaces à la sécurité ou de cas d'utilisation illicite ou abusive, de même qu'en cas 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, en informant le client sans tarder. Les mesures comprennent en particulier:

a) 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;

b) l'interruption immédiate et temporaire des prestations contractuelles touchées (p. ex. blocage temporaire des services d'accès).

L'adoption de ces 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.

12 Modifications du contrat

Chaque partie peut proposer en tout temps des modifications de contrat. Toutes les modifications de contrat ou dérogations à un contrat requièrent la forme écrite.

Le client assume les conséquences (en particulier les surcoûts, les dépassements d'échéance, les interruptions des systèmes) qui résultent des modifications du contrat qu'il a proposées ou approuvées. Cela s'applique aussi bien aux prestations fournies par Swisscom qu'à celles fournies par le client lui-même ou par des tiers.

Swisscom peut en tout temps adapter ses prestations et processus dans le cadre du développement de ses services, dans la mesure où l'utilisation par le client ne s'en trouve pas entravée.

En cas de modification des circonstances d'exploitation et des relations d'affaires, Swisscom peut adapter les conditions ainsi que procéder à des adaptations objectivement essentielles pour le client des prestations et des processus au 1er janvier de l'année suivante, à condition que les adaptations apportées répondent à un intérêt digne de protection (p.ex. nouveaux standards ou prescriptions réglementaires, nouvelles technologies, changements de fournisseurs, adaptations du matériel et des logiciels, nouveautés ou modifications relatives aux services du client, modifications des modèles de licences, renchérissement) et que ces adaptations, en particulier les hausses de prix, sont acceptables pour le client. Swisscom communique ces adaptations au client par écrit au plus tard jusqu'au 15 novembre de l'année précédente. Lorsqu'il s'agit d'adaptations objectivement essentielles, le client a le droit de résilier les contrats concernés avec effet à la date d'entrée en vigueur des adaptations ; il doit exercer ce droit dans les 30 jours civils à compter de l'annonce de l'adaptation. Le client n'a aucun autre droit.

13 Entrée en vigueur, durée contractuelle, résiliation

Les contrats entrent en vigueur au moment de leur signature par les parties. S'ils ne sont pas limités dans le temps, les contrats portant sur des prestations continues sont réputés conclus pour une durée indéterminée. Sauf convention contraire, ils peuvent être résiliés pour la fin d'une année civile, moyennant un préavis de six mois. Si une durée minimale a été convenue, la résiliation peut avoir lieu au plus tôt à la fin de ladite durée.

L'entrée en vigueur, la durée et les possibilités de résiliation ordinaire des contrats individuels sont fixées dans les contrats individuels, sous réserve du droit de résiliation extraordinaire d'un contrat de durée pour justes motifs. Sont notamment 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;

b) la publication officielle de l'ouverture de la faillite ou du sursis concordataire d'une partie. Dans ces cas, le droit de résiliation extraordinaire ne vaut que pour l'autre partie;

c) le versement incomplet d'une avance demandée ou la fourniture incomplète d'autres sûretés.

Lorsqu'il est possible de faire cesser la violation du contrat par l'une des parties, l'autre partie l'avertit par écrit de ladite violation, en lui fixant un délai de 60 jours civils pour remédier à la situation, avant de prononcer la résiliation.

14 Effets de la fin du contrat

14.1 Généralités

La reprise et la restitution du matériel remis à l'autre partie pour la durée du contrat (p.ex. clés, appareils informatiques et de télécommunications, moyens d'identification et documents) ainsi que la libération des locaux doivent intervenir dans les 30 jours civils suivant la fin du contrat en question.

Sauf réglementation contractuelle contraire, Swisscom supprime après la fin du contrat les données mises à disposition par le client, à moins que des motifs légitimes, tels qu'un archivage prescrit par la loi ou la conservation de preuves, ne s'y opposent.

14.2 Fin des prestations d'exploitation
À la fin du contrat, quelle que soit la raison de celle-ci, les deux parties collaborent afin de permettre une remise de l'exploitation régulière.

Sous réserve d'une résiliation extraordinaire pour juste motif par Swisscom au sens du chiffre 13, Swisscom s'engage à soutenir le client, contre rémunération séparée, dans les actes nécessaires à la fin du contrat, y compris dans les éventuels préparatifs en vue d'une migration dans le domaine de prestations du présent contrat ou des contrats individuels.

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 et par écrit des prestations à fournir par Swisscom.

Si Swisscom fournit des prestations au-delà de la fin du contrat, elle est fondée à réclamer des sommes supplémentaires, conformément aux pratiques du marché, aux conditions précisées dans les contrats individuels dans leur version alors en vigueur. Les prestations non décrites dans les contrats individuels ou allant au-delà de ceux-ci, sont fournies par Swisscom aux tarifs standard en vigueur de Swisscom.

14.3 Obligations de dédommagement du client
En cas de cessation anticipée de prestations périodiques, le client est tenu de verser à Swisscom – quel que soit le motif de la cessation – le montant résiduel pour les éventuelles prestations uniques calculées dans les prestations périodiques.

D'autres obligations de dédommagement peuvent être prévues dans les contrats individuels.

15 Autres dispositions

Les contrats (y compris les présentes CG) remplacent l'ensemble des accords, de la correspondance, des déclarations, des négociations ou conventions antérieurs des parties portant sur l'objet des contrats en question, à moins que ces contrats n'y fassent expressément référence. Il en va de même des offres, appels d'offres ou spécifications.

Chaque contrat n'est valable que sous réserve de l'obtention des autorisations officielles nécessaires à son exécution.

Toute modification et toute dérogation aux contrats requièrent la forme écrite, à moins que les parties n'aient convenu par écrit d'une autre procédure.

La compensation de créances par le client est soumise à l'approbation écrite de Swisscom.

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, avec effet libératoire.

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.

Si les contrats se révèlent en partie non valables ou sont frappées de nullité, la validité des autres dispositions ou l'existence des contrats individuels en question ou des autres contrats individuels n'en est pas affectée. La disposition non valable ou frappée de nullité est remplacée par une disposition aussi proche que possible de l'objectif économique poursuivi par les parties.

16 Droit applicable et for

Les rapports contractuels des parties, notamment les présentes CG et tous les contrats individuels ainsi que le contrat de base conclus sous son empire, sont régis exclusivement par le droit suisse. Les parties excluent l'application des normes de conflit du droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980.

En cas de litige relatif à la présente relation contractuelle entre les parties, en d'autres termes aux rapports juridiques découlant des contrats individuels et du contrat de base, y compris des présentes CG, les parties conviennent que le for exclusif est au siège de Swisscom. Swisscom peut cependant aussi poursuivre le client au siège de celui-ci. Demeure en outre réservée l'introduction d'un appel en cause d'une partie contre l'autre au tribunal saisi de la cause principale, mais uniquement lorsque ce tribunal est situé en Suisse.

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

17 Conditions générales d'utilisation

Swisscom permet au client de dialoguer et/ou d'échanger des données via les réseaux de télécommunications de Swisscom et des prestataires avec lesquels Swisscom a conclu un accord d'interconnexion, accessibles grâce aux raccordements de Swisscom. En utilisant des installations de communication appropriées (téléphone mobile, modem/routeur, terminal de données, etc., terme générique: « terminaux »), le client a par ailleurs accès à des systèmes d'interrogation d'informations, à Internet et aux services qui y sont associés.

Le client est responsable de l'utilisation conforme à la loi et aux termes du contrat de ses raccordements, également par des tiers. Le client répond du contenu des informations (voix, données sous quelque forme que ce soit) qu'il fait transmettre ou traiter par Swisscom ou qu'il rend accessibles à des tiers le cas échéant. Swisscom n'est pas responsable des informations reçues par le client via les réseaux de télécommunications, ni de celles que des tiers diffusent ou rendent accessibles via ces réseaux.

Swisscom n'assume pas de responsabilité ni de garantie pour les prestations de tiers acquises ou commandées par le biais du raccordement (p. ex. au moyen de services téléphoniques à valeur ajoutée), même si Swisscom est chargée de l'encaissement de créances de tiers vis-à-vis du client. Le partenaire contractuel du client est exclusivement le prestataire correspondant.

18 Dispositions spécifiques aux produits

18.1 Sets de blocage

Le client peut demander à la hotline le blocage de services à valeur ajoutée proposés par le biais de numéros 090x ou de numéros courts SMS/MMS, et d'autres services à valeur ajoutée proposés par le biais du réseau Swisscom et imputés sur la facture Swisscom. Le blocage peut porter sur l'ensemble des services à valeur ajoutée ou sur les seuls services de divertissement pour adultes.

18.2 Changement de réseau et d'opérateur à l'étranger

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. Lorsque la communication individuelle est activée, les utilisateurs des raccordements du client reçoivent, suite à l'utilisation du réseau d'un opérateur tiers, uniquement l'indication des prix d'itinérance selon l'abonnement standard, qui sert de base de calcul pour les tarifs individuels. Le service peut être activé ou désactivé par le service à la clientèle de Swisscom ou avec les mots de passe Start RSMS au 444 et Stop RSMS au 444 pour tous les raccordements Swisscom de l'entreprise. Les prix d'itinérance mentionnés dans la communication automatique selon l'art. 10a al. 2 OST sont donnés à titre purement indicatif et n'ont aucun caractère contraignant pour les parties.

18.3 Carte SIM

Swisscom remplace gratuitement les cartes SIM défectueuses pendant un an. Si nécessaire pour des raisons techniques ou d'exploitation, Swisscom est autorisée à échanger la carte SIM à tout moment. En outre, à des fins d'optimisation ou d'extension de ses prestations via le réseau de communication mobile, Swisscom est autorisée à charger à tout moment des données (p. ex. des certificats de sécurité) ou des logiciels ad hoc sur la carte SIM.

18.4 Affichage et suppression de l'affichage du numéro appelant

En principe, le numéro de l'appelant déterminé pour la transmission s'affiche sur l'appareil de l'appelé, et ce indépendamment du fait qu'il soit inscrit ou non dans un annuaire. Le client peut demander à Swisscom de programmer gratuitement 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. Dans certains cas, la fonction d'affichage du numéro 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 de tiers ainsi que pour les SMS. En outre, la suppression de l'affichage du numéro appelant n'est pas possible pour les appels destinés aux hotlines de Swisscom et pour les cas spéciaux prévus par la loi (notamment pour les appels d'urgence et le service de transcription pour les malentendants). Il est en outre possible qu'en raison de l'utilisation de services supplémentaires, un autre numéro appelant (p. ex. le numéro de la centrale du bâtiment) s'affiche à la place de celui du raccordement effectivement utilisé.

18.5 Annuaire

Swisscom ou les tiers mandatés par elle introduisent dans un annuaire les données du client à la demande de celui-ci. Elle n'est pas tenue de vérifier l'exactitude des données indiquées par le client en vue de la saisie. Dans l'annuaire, le client peut faire remarquer qu'il ne souhaite recevoir aucun appel ou message publicitaire et que ses données ne peuvent pas être transmises à des fins commerciales. Cependant, il ne peut pas être exclu que le client reçoive des appels ou des messages publicitaires de la part de tiers (p. ex. SMS).

18.6 Eléments 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) que lui a attribué Swisscom pour l'utilisation des services de télécommunications. Swisscom peut reprendre ou modifier sans dédommagement les numéros d'appel ou d'autres éléments d'adressage attribués (p. ex. adresses IP) lorsque les autorités ou les conditions d'exploitation l'exigent, ou pour des motifs d'ordre technique. Sous réserve du portage du numéro d'appel vers un autre opérateur, les éléments d'adressage que Swisscom a attribués au client reviennent sans dédommagement à Swisscom à la fin du contrat ou en cas de résiliation du raccordement.

19 Indication des prix

Swisscom peut également communiquer les prix juste avant l'utilisation d'un service déterminé (p. ex. pour les services WAP ou les services à valeur ajoutée basés sur Internet) ou les publier sur son site Internet (p. ex. prix d'itinérance).

20 Installations émettrices et réceptrices

Il n'existe aucune garantie en ce qui concerne la disponibilité, la qualité, l'exploitation ou l'assistance pour le trafic voix et données sur des réseaux tiers ou avec des raccordements de réseaux tiers ainsi que via des technologies de téléphonie mobile.

Swisscom veille à la maintenance de ses réseaux. Elle prend note des messages de dérangement via sa hotline et supprime aussi rapidement que possible les dérangements sur lesquels elle peut influer.

Toutes les informations de Swisscom à propos de la couverture radio actuelle ou future et des technologies radio sont données sans engagement. Des zones blanches sont possibles également dans les régions désignées comme « desservies », en particulier dans les bâtiments ou les véhicules. La couverture à l'étranger dépend du réseau du partenaire d'itinérance et de ses possibilités techniques et d'exploitation.

Les champs électromagnétiques provoqués par les installations émettrices et réceptrices de Swisscom ou par les terminaux peuvent perturber le fonctionnement d'autres appareils tels que les prothèses auditives, les stimulateurs cardiaques et les appareils ménagers. Pour éviter tout dérangement, il convient d'observer les mesures de sécurité et les conditions d'utilisation indiquées par les fabricants et de respecter une distance suffisante. Le client s'informe sur les interdictions et restrictions d'utilisation (p. ex. sur la route, en avion) et les respecte.