

1 Objet

Avec le Service Portal, Swisscom Broadcast SA (ci-après « Swisscom ») met à la disposition de ses clients commerciaux un portail permettant d'accéder à des informations individuelles, à des applications web liées à des produits ou des services (ci-après « E-Services »), ainsi qu'à des portails basés sur le Service Portal, moyennant le respect d'autorisations d'utilisateurs. L'ensemble de ces portails, fonctionnalités et E-Services est dénommé « Service Portal » dans la suite.

Les présentes conditions d'utilisation régissent l'accès au Service Portal et son utilisation par le client. À cet égard, elles priment sur d'éventuelles autres dispositions contractuelles entre le client et Swisscom. En dehors de cela, les produits et services de Swisscom sont soumis aux accords correspondants conclus entre le client et Swisscom.

L'étendue des prestations des différents E-Services dépend des dispositions convenues avec le client dans le contrat individuel/de service respectif ou des informations du Service Portal lui-même.

Par le biais d'un renvoi correspondant, les conditions d'utilisation peuvent également être déclarées applicables à d'autres portails/services en ligne de Swisscom.

2 Accès et authentification

2.1 Généralités

Le Service Portal est utilisé par les collaborateurs ou autres auxiliaires du client. L'accès au Service Portal nécessite une authentification. Celle-ci se fait par la saisie de l'ID utilisateur et d'autres éléments d'authentification (notamment le mot de passe). Swisscom peut compléter ou modifier la procédure d'authentification à tout moment, notamment en introduisant des niveaux de sécurité supplémentaires ou autres, appropriés à l'état de la technique, tels que des listes à biffer, des cartes Secure ID, des certificats, etc.

Lors de la première utilisation de son accès, le client accepte les présentes conditions d'utilisation du Service Portal.

Quiconque s'authentifie auprès de Swisscom est considéré comme autorisé à utiliser le Service Portal. Indépendamment des règlements ou conditions internes du client et des inscriptions au registre du commerce, Swisscom peut partir du principe que l'utilisateur qui s'est authentifié auprès de Swisscom est habilité à agir au nom du client (procuration apparente) sans autre forme de vérification de ses droits. Le client reconnaît sans réserve que tous les messages, informations, ordres, etc. qu'il adresse à Swisscom via le Service Portal sont réputés avoir

été écrits et validés par lui ou par des utilisateurs autorisés. Pour certains E-Services, des procédures de validation individuelles convenues avec le client sont également possibles.

2.2 Master User

Le client désigne une personne qui administre le Service Portal du côté du client (Master User). Le Master User est responsable de l'administration et de l'octroi d'autorisations, y compris des droits d'administrateur, à d'autres personnes (ci-après les « mandataires plénipotentiaires »). Il précise dans quelle mesure ces mandataires plénipotentiaires sont habilités à utiliser les fonctionnalités du Service Portal. L'administration s'effectue par l'intermédiaire de la gestion des utilisateurs du Service Portal.

Par convention distincte, l'utilisation du Service Portal et de certains E-Services par les utilisateurs du client peut être permise automatiquement via l'Active Directory du client.

Toute personne identifiée comme telle vis-à-vis de Swisscom est considérée comme plénipotentiaire tant qu'elle n'est pas bloquée par le Master User ou par Swisscom conformément au chiffre 2.3. Cette disposition s'applique indépendamment des règlements ou conditions internes divergentes du client et des inscriptions au registre du commerce.

2.3 Possibilité de blocage

Swisscom se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès du client ou d'utilisateurs individuels au Service Portal ou à un ou plusieurs E-Services, à titre permanent ou temporaire, sans préavis, sans justification et sans obligation de dédommagement, si cela paraît opportun pour des raisons objectives. Le client sera immédiatement informé du blocage.

Par l'intermédiaire du Master User, le client peut à tout moment demander lui-même le blocage de l'accès de ses utilisateurs au Service Portal.

L'accès du Master User peut être bloqué sur demande écrite du client. Le blocage devient effectif au plus tôt 24 heures après réception de la requête par Swisscom. Le client peut faire à nouveau lever le blocage par demande écrite.

3 Obligations du client

3.1 Conditions techniques requises

Le client est responsable de mettre en place les conditions techniques (y compris le matériel et les logiciels) requises pour l'accès au Service Portal. Un terminal doté d'une connexion Internet et d'un navigateur Internet à jour est nécessaire. L'utilisation des « cookies » doit être autorisée. D'autres exigences système peuvent être portées à la connaissance du client dans le Service Portal.

Le client prend acte que les exigences techniques peuvent changer à tout moment.

3.2 Devoir de diligence

Le client est responsable vis-à-vis de Swisscom de toute utilisation de son accès par lui-même, ses utilisateurs et des tiers, ainsi que du contenu des informations que lui-même, ses utilisateurs et des tiers transmettent ou font traiter par Swisscom.

Le client est tenu de veiller à ce que les éléments d'authentification demeurent secrets et protégés contre toute utilisation abusive par des tiers non autorisés. Il est notamment recommandé de changer le mot de passe immédiatement après son affectation initiale et de ne pas l'enregistrer ou le stocker sans protection après le changement. Le client supporte tous les risques découlant de la divulgation de ses éléments d'authentification, à moins qu'il ne prouve que celle-ci est due à une faute de Swisscom ou des auxiliaires et tiers qu'elle a mandatés.

En cas de perte, d'utilisation abusive ou de soupçon d'utilisation abusive d'un élément d'authentification, l'utilisateur concerné doit en premier lieu s'adresser au Master User. Celui-ci doit prendre les mesures nécessaires et modifier ou faire modifier immédiatement les éléments d'authentification concernés. Dans des cas exceptionnels, la perte peut être signalée à Swisscom par écrit. Swisscom peut alors procéder à un blocage conformément au chiffre 2.3 jusqu'à ce que le client en demande la levée par écrit.

4 Sécurité

Pour assurer le développement et l'exploitation du Service Portal, Swisscom met en œuvre des moyens de sécurité appropriés et conformes à l'état de l'art. Malgré les efforts appropriés déployés par Swisscom, l'application de la diligence requise et l'utilisation de techniques et de normes de sécurité ultramodernes, le client reconnaît qu'il est impossible de garantir une sécurité absolue des systèmes et des procédures utilisés. Dans ce contexte, Swisscom attire particulièrement l'attention sur les risques suivants :

Lors de l'utilisation du Service Portal, il existe un risque que des tiers puissent accéder de manière inaperçue aux équipements terminaux du client pendant leur utilisation.

Une connaissance insuffisante du système et un manque de précautions de sécurité au niveau des équipements terminaux du client peuvent faciliter un tel accès par des tiers. Il appartient au client de s'informer en détail et en permanence sur les mesures de sécurité requises.

Par ailleurs, il existe un risque que des virus, des chevaux de Troie, etc. infectent les équipements terminaux de manière inaperçue lors de l'utilisation d'Internet. À cet égard, Swisscom recommande l'utilisation des moyens techniques les plus modernes (firewalls, anti-virus, etc.).

Le client est responsable de mettre en place des mesures appropriées pour se protéger contre ce type de dangers.

5 Responsabilité

Les prestations fournies par Swisscom dans le cadre des différents produits et services sont régies par les dispositions de responsabilité éventuellement conclues contractuellement entre le client et Swisscom à cet égard.

Si Swisscom enfreint les obligations qui lui incombent en vertu des présentes conditions d'utilisation, elle répond des dommages avérés, à moins qu'elle ne prouve l'absence de faute de sa part. Swisscom répond sans limite des dommages intentionnels ou résultant d'une grave négligence de sa part. En cas de négligence légère, Swisscom répond des dommages corporels sans limitation et des dommages matériels et financiers à concurrence de CHF 50'000 par sinistre et par année civile. Swisscom ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages indirects ou consécutifs, en particulier du manque à gagner, de la perte de données ou de réputation, ou des prétentions de tiers.

6 Disponibilité et garantie

Les prestations fournies par Swisscom dans le cadre des différents produits et services sont régies par les dispositions de garantie éventuellement conclues contractuellement entre le client et Swisscom à cet égard.

Le Service Portal fait avant tout office d'interface client. Swisscom n'offre aucune garantie quant à la disponibilité (en particulier concernant l'accès continu et ininterrompu au Service portal) et à l'absence de dérangements du Service Portal. En cas de défaillance totale ou partielle du Service Portal, le client peut généralement se rabattre sur d'autres canaux clients (Service Desk, Account/Service Manager, etc.). Une défaillance du Service Portal n'autorise pas le client à faire valoir une quelconque compensation (notamment des demandes de dommages et intérêts, des pénalités et/ou des réductions de prix), sous réserve d'une responsabilité de Swisscom, en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.

Swisscom est en droit d'interrompre le Service Portal à sa discrétion, à tout moment et sans dédommagement si elle le juge nécessaire pour des raisons importantes, par exemple en cas de perturbations, de risque d'utilisation abusive, de besoins de maintenance, d'évolution technique, etc. Dans la mesure du possible, les interruptions prévisibles seront notifiées au client à l'avance.

7 Protection des données

Lors du traitement des données échangées via le Service portal, Swisscom respecte la législation en vigueur, en particulier en matière de télécommunications et de protection des données.

Par l'intermédiaire du Service Portal, le client peut avoir accès aux données personnelles de ses utilisateurs. L'utilisation de ces données conformément à la législation, aux recommandations du PFPDT et aux directives internes du client relève de la seule responsabilité de ce dernier.

Dans le cadre de sa prestation de services, Swisscom collecte, stocke et traite également les données personnelles des utilisateurs du Service Portal, qui sont divulguées lors de l'inscription, dans le cadre d'une commande ou dans des formulaires, ainsi que des informations sur l'utilisation des services et des fonctions du Service Portal, comme l'heure, la durée et la fréquence d'utilisation, le nom de la page consultée, l'adresse IP et le système d'exploitation de l'ordinateur ou du terminal mobile de l'utilisateur, le contenu du panier, les clics sur les contenus, ainsi que le mode d'utilisation des services.

Ces données peuvent être traitées par Swisscom pour assurer le fonctionnement et le développement du Service Portal, ainsi que des fonctions et services disponibles sur ce dernier. Les données d'utilisation peuvent être analysées et évaluées afin de rendre le Service Portal plus convivial et plus efficace, d'entretenir la relation client et de fournir au client des recommandations et des offres personnalisées ou de les afficher sur le Service Portal.

Pour la mise à disposition et l'exploitation du Service Portal, Swisscom peut faire appel à des auxiliaires et à des tiers (notamment des sous-traitants), en Suisse et à l'étranger, ou à des collaborateurs de ces auxiliaires et tiers. Ce faisant, les données échangées via le Service Portal peuvent être en partie consultées par ces entreprises et traitées dans un but précis, conformément à l'objet de la collaboration. De même, en cas de transfert à des tiers, notamment à l'étranger, Swisscom respecte les dispositions correspondantes de la législation suisse sur la protection des données.

Le client est informé que, lorsqu'il accède au Service Portal via Internet, des données (y compris des données cryptées) sont transmises par-delà les frontières, de façon régulière et non contrôlée. Il en va de même lorsque l'accès se fait depuis la Suisse.

Le client s'engage à ne pas stocker lui-même dans le Service Portal de données, dont l'accès depuis l'étranger n'est pas autorisé.

Le client reconnaît et accepte que Swisscom puisse recueillir, stocker et traiter des fichiers de consignment. Ces fichiers peuvent être nécessaires pour fournir les prestations, ainsi que pour gérer et entretenir la relation client, notamment pour garantir une qualité de service supérieure.

Swisscom peut utiliser dans le Service Portal des cookies, ainsi que des outils de suivi et d'analyse de fournisseurs tiers. Les données collectées du fait de l'utilisation de ces

technologies et outils peuvent être transmises à des serveurs tiers qui, selon le fournisseur, peuvent également être situés à l'étranger. La transmission de ces données s'effectue en raccourcissant les adresses IP, afin d'empêcher l'identification des équipements terminaux individuels.

Les cookies et les outils de suivi et d'analyse utilisés peuvent être supprimés ou bloqués à l'aide des fonctions du navigateur de l'équipement terminal. Cela peut toutefois empêcher l'affichage de certaines informations ou entraver l'exécution ou le bon fonctionnement de certaines fonctions.

8 Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits sur les éléments du Service Portal (droits d'auteur, droits de brevet, droits de conception, etc.) restent la propriété de Swisscom ou des tiers autorisés.

Les éléments peuvent uniquement être utilisés par le client dans le cadre de l'utilisation du Service Portal. L'accès au Service Portal et son utilisation ne confèrent aucun autre droit d'utilisation des éléments.

9 Autres dispositions

Le client note que l'utilisation du Service Portal depuis l'étranger peut, dans certaines circonstances, enfreindre des règles de droit étranger. Il appartient au client de s'informer à ce sujet avec la diligence requise. Swisscom décline toute responsabilité à cet égard. Le client note par ailleurs que les algorithmes de cryptage peuvent faire l'objet de restrictions d'importation et d'exportation et les respecte en conséquence.

Les informations affichées dans le Service Portal ne constituent pas une offre contraignante, sauf si elles sont expressément marquées comme telles.

Swisscom se réserve le droit d'adapter à tout moment les présentes conditions d'utilisation et de les publier sur le Service Portal. Elles sont considérées comme approuvées lors de l'utilisation suivante du Service Portal.

La relation contractuelle entre les parties, y compris concernant l'utilisation du Service Portal et des E-Services, est exclusivement soumise au droit suisse. Les parties déclarent que les règles de conflit relevant du droit privé international et la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises datée du 11 avril 1980 ne sont pas applicables.

Berne est convenu comme for exclusif pour les éventuels litiges découlant de la présente relation contractuelle entre les parties ou survenant en lien avec celle-ci. Le droit d'une partie d'intenter une action en nullité contre l'autre partie devant le tribunal saisi de l'action principale est réservé, mais uniquement si ce dernier se situe en Suisse.