

1. Champ d'application

Les présentes conditions ont pour objet les offres «My Service» de Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») pour les clients privés et les PME ayant leur domicile ou leur siège en Suisse. Ne sont pas concernées l'installation et la suppression de perturbations pour la téléphonie fixe, Internet, Swisscom TV et les autres prestations de Swisscom non proposées dans le cadre de My Service. Pour ces produits et d'autres produits, les conditions contractuelles de Swisscom publiées séparément s'appliquent.

2. Prestations de Swisscom

2.1. Généralités

Les prestations offertes dans le cadre de My Service comprennent l'assistance, le conseil et la mise en service pour des appareils et programmes techniques dans le domaine de l'électronique de communication, de bureau et de divertissement.

2.2. Offres My Service

My Service est proposé sous diverses formes qui diffèrent par exemple au niveau du type ou du nombre d'appareils pris en charge, de la forme de l'assistance ou de la facturation (décompte individuel ou paquet/abonnement). Il est possible de consulter les offres actuelles sur www.swisscom.ch/myservice ou www.swisscom.ch/myservice-business (PME), de même que les éventuelles options et la «Fair Use Policy» applicable aux offres.

Chaque client ne peut réserver qu'un seul abonnement. Chaque client ne peut réserver l'option sur place qu'une seule fois par année civile.

Les offres et options de My Service ne valent que pour les appareils du client et non pour ceux de tiers. Demeurent expressément réservées les règles spécifiques aux offres et options de My Service qui sont dérogoatoires.

2.3. Logiciel My Swisscom Assistant

Le logiciel My Swisscom Assistant est un outil logiciel permettant d'identifier et de résoudre des problèmes techniques et ainsi de faciliter l'assistance à distance de Swisscom. Certaines fonctionnalités ne sont accessibles qu'avec certains abonnements My Service choisis (voir www.swisscom.ch/myservice ou www.swisscom.ch/myservice-business pour les PME).

Lors du téléchargement du logiciel My Swisscom Assistant, le client doit accepter les conditions de licence qui lui sont applicables. Ces dernières sont également réputées acceptées par le client lorsqu'il fait installer le logiciel par un expert (cf. chiffre 2.4).

2.4. Fourniture des prestations

Swisscom fournit les prestations convenues entre le client et Swisscom avant l'exécution de la commande. La forme de la prestation fournie dépend de l'offre. La prestation est fournie par un collaborateur de Swisscom ou par un partenaire mandaté par Swisscom (l'un et l'autre ci-après «experts»). La fourniture de prestations sur place requiert un rendez-vous fixé au préalable.

2.5. Exécution soignée, aucune garantie de résultat

Les prestations de Swisscom comprennent l'exécution soignée des travaux commandés. La garantie de résultat n'en fait pas partie. Il **ne peut** par exemple **être garanti que des ordinateurs infectés par des virus puissent être débarrassés du logiciel malveillant ou que les programmes à installer fonctionnent de manière irréprochable.**

2.6. Aucun droit à la fourniture des prestations

Il n'existe aucun droit à la fourniture de certaines prestations en lien avec les ordinateurs, Internet et le multimédia. Swisscom décide, sur la base de la demande et de la description du problème par le client, si elle est le partenaire approprié pour l'exécution de la demande, ainsi que comment et où les prestations seront fournies. L'expert a le droit de se faire une idée de la faisabilité de la prestation avant de convenir de la fournir.

Il n'existe aucune obligation de prestation lorsqu'il s'agit d'une prestation concernant des données, des programmes, des sites Internet, etc. illégaux ou choquants. C'est le cas par exemple, mais pas seulement, du partage de fichiers P2P, de prestations en lien avec des données et contenus choquants, notamment des sites pornographiques, violents, au contenu raciste, etc. La décision de refuser la prestation appartient à l'expert.

2.7. Recours à des tiers

Swisscom peut, si elle le juge utile, recourir à des tiers pour la réalisation des travaux.

2.8. Arrêt de l'offre

Swisscom peut mettre un terme à tout moment à certaines ou à toutes les offres et options de My Service. Les prestations ou frais d'abonnement éventuellement payés à l'avance sont remboursés au prorata.

3. Prestations/obligations du client

3.1. Dispositions générales

Le client doit sauvegarder préalablement toutes ses données en l'état actuel (copie du jour), par exemple sur un autre support de données externe. Le client doit aussi demander, le cas échéant, l'accord de tiers si celui-ci est nécessaire, et il doit en principe être présent pendant toute la durée des travaux.

Le client n'est pas autorisé à recourir aux prestations de service de l'offre My Service pour les appareils de tiers.

3.2. Obligation de paiement

Le client est tenu au paiement dans les délais des prestations reçues et facturées conformément au chiffre 4.1. Un défaut de résultat (chiffre 2.5) ne libère pas le client de son obligation de paiement.

3.3. Données du client, adresse e-mail

Le client est tenu d'informer Swisscom des adresses contractuelle, de facturation et e-mail actuellement en vigueur. Swisscom peut transmettre valablement au client les informations pertinentes pour le contrat (par ex. factures, rappels, modifications des produits ou modifications des conditions de l'offre, etc.) par voie postale, à la dernière adresse e-mail qu'il aura indiquée ou par d'autres canaux de communication électroniques.

3.4. Devoirs de coopération

Le client est tenu de prendre toutes les dispositions pour que l'expert puisse fournir la prestation. Suivant l'offre et la forme convenue pour la fourniture des prestations, cela comprend la possibilité d'accéder aux lieux et aux appareils correspondants, la mise à disposition ou l'enlèvement de tous les mots de passe nécessaires ainsi que l'existence des programmes et appareils nécessaires.

La fourniture de prestations par téléphone requiert une connexion Internet à haut débit. Les clients ne disposant pas de connexion Internet à haut débit ne bénéficient que d'une assistance téléphonique limitée. Le client accepte en outre que l'expert, pour résoudre par téléphone les problèmes informatiques, accède à distance à son appareil (ordinateur, smartphone, etc.). Pour ce faire, le client doit au préalable, à la demande de l'expert, installer un programme d'accès à distance, accepter les conditions de l'offre qui s'affichent et donner son accord au transfert d'écran et au contrôle de celui-ci par l'expert. Si le client refuse l'accès à distance, l'expert ne fournira pas la prestation demandée.

3.5. Coopération insuffisante du client

Swisscom est en droit de facturer le trajet aller et retour ainsi que le temps d'attente au tarif horaire en vigueur, si (alternative)

- le client ne respecte pas le rendez-vous convenu;
- le client n'a pas rempli une obligation de coopération au sens du chiffre 3.4;
- le travail n'aboutit à aucun résultat à cause d'appareils ou de programmes défectueux ou infectés par des virus;
- l'expert refuse de fournir la prestation pour des motifs imputables au client (voir en particulier le chiffre 2.6).

Pour la part de prestation déjà fournie par l'expert, Swisscom se réserve le droit de facturer en sus le temps de travail au tarif horaire en vigueur.

Il est possible de demander des renseignements sur les tarifs horaires sur www.swisscom.ch/myservice ou www.swisscom.ch/myservice-business (PME) en se rendant dans la rubrique «Contact».

4. Prix, facturation et conditions de paiement

4.1. Prix

Conditions de l'offre My Service

Les prix des abonnements, des prestations individuelles hors abonnement et des options peuvent être consultés sur www.swisscom.ch/my-service ou www.swisscom.ch/my-service-business (PME).

Les coûts des prestations non incluses sont calculés sur la base du tarif horaire et du temps d'assistance effectivement nécessaire, ces coûts étant majorés du forfait pour le trajet aller et retour pour les prestations fournies sur place.

Avant le début des travaux, un prix conforme aux tarifs est communiqué. S'il apparaît lors de l'exécution du travail que le problème relève d'une autre catégorie tarifaire qu'on ne le supposait initialement, le prix communiqué peut être ajusté sans tarder en accord avec le client et, à la fin du travail, un prix supérieur ou inférieur au prix initialement communiqué peut être facturé.

4.2. Facturation

Le montant mensuel d'un abonnement My Service (frais d'abonnement) est facturé mensuellement ou tous les deux mois et apparaît sur la facture Swisscom du client My Service.

Les prestations décomptées séparément sont facturées soit via une facture standard, soit via une facture séparée, selon le choix de Swisscom. La facture doit être réglée avant la date d'échéance indiquée dans la facture.

4.3. Retard de paiement

Si le client n'a pas payé la facture dans son intégralité à la date d'échéance, ni contesté par écrit la facture de manière justifiée, il présente sans autre un retard de paiement et, pour autant que la loi l'autorise, Swisscom peut interrompre la fourniture de prestations pour toutes les prestations de service (y c. les services de télécommunication), prendre d'autres mesures pour empêcher le dommage de s'aggraver et/ou résilier le contrat avec effet immédiat et sans dédommagement.

Tous les frais encourus par Swisscom du fait du retard de paiement sont à la charge du client. En particulier, le client doit à Swisscom un intérêt moratoire de 5 % ainsi que des **frais de rappel de CHF 30.- par rappel**. Swisscom peut en tout temps faire appel à des tiers pour l'encaissement. **Le client doit alors payer directement au tiers mandaté des honoraires minimaux et le dédommager pour les frais et débours individuels nécessaires à l'encaissement.** Les détails peuvent être consultés sur www.swisscom.ch/encaissement.

5. Garantie

5.1. Généralités

Swisscom est favorable à une fourniture soignée des prestations, **mais ne garantit pas le résultat de manière expresse.**

Si les travaux d'installation présentent des défauts dus à un comportement intentionnel de l'expert ou à une négligence grave de sa part, le client est en droit d'exiger l'amélioration gratuite de ces travaux. Toute prétention supplémentaire du client est exclue dans la mesure où la loi le permet.

5.2. Données, appareils

Toute garantie pour la sécurité des données ou tout autre droit tel qu'une reconfiguration de l'ordinateur en cas de défaut est expressément exclu.

Si un appareil installé par un expert doit être réparé ou remplacé en raison d'un défaut, la réinstallation de l'appareil n'est pas incluse dans la prestation, et ce tant pendant la durée de la garantie qu'après. A la demande du client, Swisscom peut réinstaller l'appareil aux conditions en vigueur.

5.3. Programmes

Si des programmes sont acquis via Swisscom et installés par l'expert, Swisscom garantit que le client peut les utiliser sur l'appareil sur lequel ils sont installés conformément à l'usage prévu et acquérir les licences nécessaires. Les dispositions que le client est tenu d'accepter lors de l'acquisition du programme s'appliquent en outre.

Swisscom n'offre aucune garantie pour les programmes que le client n'achète pas chez Swisscom.

6. Responsabilité

La responsabilité pour négligence légère est exclue dans tous les cas. La responsabilité de Swisscom pour les dommages consécutifs, les manques à gagner, la perte de données, les dommages résultant de téléchargements est

dans tous les cas exclue, pour autant que la loi le permette. Swisscom décline toute responsabilité pour les éventuels dommages résultant pour le client ou pour des tiers de la perte de données ou de programmes non sécurisés.

Si une obligation d'indemnisation existe pour Swisscom, le montant des dommages-intérêts est dans tous les cas limité à la valeur actuelle de l'objet. Swisscom ne peut être tenue responsable des utilisations malveillantes et des dommages occasionnés par des tiers, ni des failles de sécurité d'Internet et des dommages qui en résultent.

7. Conclusion du contrat, durée et résiliation

7.1. Confirmation de commande, droit de révocation

Une fois le contrat conclu, Swisscom transmet au client une confirmation de commande. Dès réception de celle-ci, le client dispose d'un droit de révocation de 14 jours. S'il a déjà bénéficié de prestations au cours de ces 14 jours, il doit rembourser à Swisscom les dépenses et frais qui sont calculés sur la base des tarifs ainsi que sur les présentes conditions de l'offre.

7.2. Durée, durée minimale du contrat

Le contrat est conclu pour une durée illimitée. Pour savoir si une offre My Service ou une option est soumise à une durée minimale du contrat, il convient de consulter les pages www.swisscom.ch/my-service ou www.swisscom.ch/my-service-business (PME).

Toute durée minimale du contrat pour une option dépassant celle de l'abonnement sous-jacent est également déterminante pour ce dernier.

Pendant la durée minimale du contrat, tout passage à une autre offre My Service requiert l'accord de Swisscom.

7.3. Résiliation

Un abonnement My Service peut être résilié par les deux parties pour la fin d'un mois moyennant un préavis de deux mois, au plus tôt pour la fin de la durée minimale du contrat. La résiliation du client peut être effectuée par e-mail (my.service@swisscom.com) ou par téléphone (hotline My Service ou 0800 800 800).

Si le client enfreint le présent contrat ou la Fair Use Policy, Swisscom peut résilier aussitôt le contrat avec le client. Le client n'a pas droit au remboursement des frais d'abonnement déjà payés.

8. Modifications

8.1. Modification des prix et des prestations de service

Swisscom se réserve le droit de modifier à tout moment la prestation de service, les prix et les conditions de l'offre. Swisscom informe le client des modifications de manière appropriée (par ex. sur la facture ou par e-mail).

Si l'augmentation des prix de Swisscom entraîne pour le client une charge globale plus élevée ou si la modification par Swisscom de la prestation de service achetée par le client représente pour lui un désavantage important, Swisscom l'en informe suffisamment au préalable et le client peut résilier de manière anticipée la prestation de service concernée (par ex. pour les options, seulement celle-ci et non la prestation sous-jacente) pour la date d'entrée en vigueur de la modification sans conséquences financières. **A défaut, les modifications sont réputées acceptées.** Toute modification des prix due à une modification des taux de redevance (par ex. augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée) n'est pas considérée comme une augmentation de prix et ne donne pas droit à la résiliation. Si Swisscom baisse les prix, elle peut en même temps adapter les éventuels rabais accordés avant la baisse des prix.

8.2. Modifications des conditions de l'offre

Swisscom se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions de l'offre. Swisscom informe les clients des modifications de l'offre au préalable et de manière appropriée (p. ex. sur la facture ou par e-mail). Si les modifications sont désavantageuses pour le client, Swisscom l'en informe suffisamment au préalable et le client peut résilier le contrat avec Swisscom de manière anticipée, sans conséquences financières, jusqu'à ce que la modification prenne effet. **A défaut, les modifications sont réputées acceptées.**

9. For et droit applicable

Le contrat est exclusivement soumis au **droit suisse. Le for est à Berne.** Les fors impératifs demeurent réservés (cf. notamment les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs).

Mars 2023