



swisscom

Conditions particulières Internet

1. Généralités

Les «Conditions Particulières Internet» de Swisscom (Suisse) SA («Swisscom») s'appliquent dans le domaine d'Internet en complément des Conditions générales de vente pour prestations («CGV»). En cas de contradictions, elles prévalent sur les CGV.

2. Prestations de Swisscom

2.1 Accès à Internet

Le service Internet de Swisscom permet au client d'accéder à Internet. **Swisscom ne garantit pas de débit minimal. Les débits de transmission indiqués requièrent des conditions optimales et ne peuvent pas être garantis.** Des limitations peuvent résulter de la qualité de la ligne de cuivre ou de sa longueur entre le raccordement téléphonique et le central local. Dans la mesure où d'autres prestations sont sollicitées sur le même raccordement au réseau fixe, cela peut également entraîner des restrictions de débit. En outre, Swisscom **ne peut donner aucune garantie concernant la distribution effective des informations transmises par l'accès Internet (p.ex. e-mails) au client, respectivement au destinataire.**

2.2 Internet Guard

Lorsque le client surfe sur la toile en utilisant le réseau de Swisscom, Internet Guard le prévient quand il demande à consulter des sites web dangereux (contenant des logiciels malveillants tels que des virus, des chevaux de Troie, des vers) ou des sites web aux intentions frauduleuses (notamment l'hameçonnage). Il ne signale pas les sites web dont le contenu pourrait être illégal ou critique à tout autre égard. Internet Guard compare le site web à afficher avec plusieurs bases de données recensant les sites web dangereux et avertit en cas de suspicion. Mais il est tout de même possible de consulter les sites en question. Swisscom décline toute responsabilité en cas de dommages. Internet Guard n'offre aucune protection:

- lorsque le client surfe sur des réseaux étrangers ou via des hotspots publics qui ne sont pas gérés par Swisscom;
- si le client n'utilise pas le Swisscom DNS (domain name system) préconfiguré pour surfer sur Internet;
- contre les risques liés à d'autres canaux de transmission (p. ex. une clé USB, Bluetooth, etc.) et
- dans le cas où un fichier vérolé est téléchargé ou déjà présent sur l'appareil du client.

2.3 Télémaintenance et téléassistance

Dans son offre, Swisscom propose des appareils qui rendent possible ou facilitent l'achat de prestations. Si le client acquiert (par l'achat, le prêt, etc.) ce type d'appareil (p. ex. un routeur, un modem, l'Internet Booster, un répéteur, TV Box; ci-après désignés «Appareil Swisscom» ou «Appareils Swisscom») et qu'il le connecte au réseau Swisscom, **Swisscom est autorisée** à transmettre les données techniques requises à des fins de télémaintenance et de téléassistance sur les Appareils Swisscom dans sa base de données, configurer automatiquement l'Appareil Swisscom, vérifier son fonctionnement et mettre à jour son logiciel à distance. Swisscom dispose d'un accès à ces Appareils Swisscom, lequel ne peut pas être désactivé par le client.

Sauf instruction contraire du client **Swisscom est en outre autorisée** à analyser le réseau domestique sur le plan technique afin d'identifier les défauts dans la qualité ou la vitesse de connexion, à soumettre au client des recommandations et des offres correspondantes et à utiliser les résultats de l'analyse pour le développement de ses produits et services.

2.4 Adresses IP

Le fonctionnement d'une adresse IP statique n'est pas assuré dans tous les cas par Swisscom.

Plusieurs clients peuvent utiliser simultanément une même adresse IP dynamique publique. Le client se voit alors attribuer spécialement une adresse IP privée temporaire. Cette méthode, utilisée dans le monde entier, peut entraîner le dysfonctionnement de certaines applications du client (par exemple, l'accès à distance).

2.5 Accès au Public Wireless LAN de Swisscom

Il est possible d'utiliser les Public Wireless Hotspots de Swisscom en fonction du paquet de prestations choisi. Pour l'utilisation des Public Wireless LAN, il convient d'appliquer en plus les conditions d'utilisation Public Wireless LAN que le client accepte par son utilisation du service. La connexion (login) est effectuée sur la page Internet Public Wireless LAN Hotspots au moyen du Swisscom Login. L'arrêt explicite de l'utilisation payante du service est effectué par déconnexion (logout) dans la fenêtre active Public Wireless LAN prévue à cet effet. Ce service est imputé sur la facture des prestations Swisscom.

2.6 Installation à domicile

Swisscom propose au client de charger Swisscom (ou une autre entreprise mandatée par Swisscom) de l'installation à son domicile des infrastructures techniques nécessaires. Les prestations correspondent aux conditions actuelles de l'offre décrites sous www.swisscom.ch.

3. Prestations du client

3.1 Raccordement au réseau

La fourniture des prestations Internet (services et services supplémentaires) suppose généralement que le client dispose d'un raccordement au réseau souscrit chez Swisscom.

3.2 Installation / réseau domestique

Swisscom informe le client lorsque l'installation doit absolument être effectuée par Swisscom pour des raisons techniques. Pour l'installation par Swisscom, il convient de se référer aux conditions séparées. Pour la fourniture des prestations, les appareils du client doivent être alimentés en électricité, ce qui relève de la responsabilité du client. Le réseau domestique relève de la responsabilité du client. Il prend acte du fait que la configuration du réseau domestique a une influence sur la capacité des appareils connectés au réseau Swisscom à exploiter pleinement la vitesse de transmission disponible.

3.3 Utilisation à des fins personnelles seulement

L'accès à Internet ne peut être utilisé par le client qu'à des fins privées (chiffre 3 des CGV, paragraphe «Utilisation conforme à la loi et au contrat»). L'accès à Internet est strictement réservé à un usage privé. Toute mise à disposition publique pour des tiers par le biais des appareils compatibles WLAN exploités ou pris en charge par Swisscom (p. ex. routeurs, points d'accès, répéteurs WLAN, WLAN-Box) est interdite. D'autres restrictions ou conditions résultant de prescriptions réglementaires restent réservées.

En matière d'accès à Internet, la fourniture de services professionnels comme l'hébergement de sites Internet et d'autres prestations (VPN, portail de téléchargement, etc.) ainsi que la revente de bande passante sont également réputées illégales et constituent une violation du contrat, sauf accord exprès de Swisscom.

Conditions particulières Internet

3.4 Prestations avec facturation liée à l'utilisation

Pour certaines prestations, il y a des taxes liées à l'utilisation. Pour les facturations basées sur les durées d'accès, le client doit se déconnecter en fin d'utilisation d'Internet afin d'interrompre l'utilisation de l'accès payant à Internet.

3.5 Mesures de protection

Le client protège les Appareils Swisscom et ses terminaux contre tout accès de tiers non autorisés.

Le cryptage des données améliore la confidentialité et la fiabilité des informations.

3.6 Publicité de masse

Consentement en cas de publicité de masse (art. 3 al. 1 let. o LCD): le client ne peut envoyer de la publicité de masse qu'aux destinataires ayant au préalable donné expressément leur accord. Sur demande, le client doit pouvoir en apporter la preuve.

4. Sécurité des données

Swisscom s'efforce de prendre des mesures de protection concernant l'infrastructure et les prestations (voir aussi chiffre 2.2 Internet Guard).

Lors de l'utilisation de l'accès à Internet, le client s'expose particulièrement aux risques suivants en matière de sécurité des données:

- Les contributions dans les Newsgroups, forums ou chats peuvent être falsifiées, contrefaites ou exploitées par des tiers.
- Des tiers peuvent éventuellement surveiller le trafic Internet au sein du World Wide Web (WWW) et entrer en possession de noms d'utilisateurs ou de mots de passe.

Il est conseillé d'installer un programme de sécurité et antivirus pour se protéger des virus, des hackers, des logiciels espions, etc. Swisscom recommande des options supplémentaires telles que Internet Security, qui offrent une protection plus complète que la solution Internet Guard (p. ex. pour surfer sur des réseaux étrangers ou via des hotspots publics).

5. Appareils (routeur/modem)

5.1 Garantie

Les prestations de la garantie accordée par Swisscom au moment de l'achat d'un appareil sont conformes au bon de garantie ou au bon de livraison ou au ticket de caisse qui est joint à l'appareil.

5.2 Appareils remis gratuitement

En ce qui concerne les appareils remis gratuitement, Swisscom se réserve le droit de fournir des appareils dans un état neuf (c.-à-d. ne sortant pas de l'usine de fabrication).

5.3 Utilisation de l'appareil

Swisscom peut faire en sorte que le client accède aux Appareils Swisscom exclusivement en ligne, par le biais de l'accès mis à disposition par Swisscom.

5.4 Clé WLAN

Afin d'assurer le meilleur niveau de sécurité possible sur le Wireless LAN, Swisscom gère la clé WLAN sur un serveur central. En cas de réinitialisation (reset) du routeur/modem, l'ancien logiciel du routeur est remplacé, le cas échéant, par une nouvelle version plus performante.

Il peut arriver, à cette occasion, qu'une nouvelle clé WPA enregistrée sur un serveur central et issue d'un algorithme aléatoire vienne remplacer la clé WLAN enregistrée localement ou qu'elle assure la protection d'un réseau qui était jusqu'à présent ouvert et non protégé. Cela permet d'augmenter le niveau de sécurité.

6. Durée et résiliation

La durée minimale pour le service Internet est de 12 mois, dans la mesure où une durée minimale plus longue n'est pas définie par contrat. Les parties peuvent également convenir de durées minimales et de durées de renouvellement pour d'autres prestations.

La résiliation par le client d'un raccordement constituant une des conditions de la fourniture du service Internet entraîne automatiquement la résiliation dudit service.

La résiliation du service Internet a pour conséquence la résiliation des services supplémentaires Internet ainsi que les prestations de télévision éventuellement souscrites auprès de Swisscom.

Si une durée minimale ou une durée de renouvellement n'est pas échue pour un service précité ou un service supplémentaire, il en résulte les suites décrites dans les CVG (en particulier aux rubriques 7 et 12).

Sous réserve de modifications des prix prévues, l'accès au réseau et les prestations de téléphonie fixe ne sont pas concernés par la résiliation du service Internet.

Mars 2023