

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales règlent l'utilisation complète ou partielle du réseau téléphonique fixe de Swisscom (Suisse) SA (ci-après appelé «Swisscom») en vue de la transmission et de l'échange de la voix et de données.

2. Prestations de Swisscom

Raccordement au réseau

Swisscom fournit aux clients un raccordement analogique (par ex. EconomyLINE) ou numérique (par ex. MultiLINE^{SDN}) au réseau fixe. Lorsqu'elle doit réaliser un nouveau raccordement au réseau, elle prend en charge les coûts moyens occasionnés par le type de raccordement correspondant.

Swisscom peut prévoir un raccordement au réseau commun, lorsqu'il n'y a pas suffisamment de lignes pour des raccordements individuels ou pour toute autre raison importante. Exceptionnellement, elle peut mettre à la disposition des clients qui ont droit à un raccordement au réseau aux termes des dispositions de la loi sur les télécommunications afférentes au service universel, un raccordement non filaire.

Numéros d'appel

Swisscom attribue aux clients des numéros d'appel dans le cadre des blocs de numéros mis à sa disposition par les autorités, en vue d'un usage exclusif, non cessible. Les clients peuvent choisir un numéro disponible, dans le cadre de l'offre payante de Swisscom «Top Number». Ils n'ont aucun droit à un numéro en particulier. Le numéro ne devient pas la propriété du client et ne peut donc être ni vendu, ni gagé, ni hérité, ni cédé de quelque façon que ce soit à autrui, sauf accord exprès de Swisscom.

Swisscom peut modifier les numéros d'appel des clients pour des raisons techniques ou d'exploitation ou à la demande des autorités, sans être tenue à un dédommagement.

Annuaire

Sauf demande contraire, Swisscom inscrit les clients dans un annuaire ou les fait inscrire par autrui, p. ex. Swisscom Directories. Elle n'est pas tenue de vérifier l'exactitude des données remises par le client en vue de l'inscription.

Blocage d'adresse à des fins publicitaires

Les clients qui ne désirent pas recevoir de communiqués publicitaires peuvent demander un blocage d'adresse signalé par un astérisque * dans leurs inscriptions. L'adresse est exclusivement communiquée aux tiers qui réalisent des annuaires. Ne sont pas considérés comme tiers les autres sociétés du groupe Swisscom, ainsi que les prestataires de services que le client achète via le réseau (cf. le chiffre 7). L'adresse n'est pas transmise à d'autres fins.

Transmission et échange de la voix et de données

Les clients peuvent mener des conversations ou échanger des données entre eux et avec des clients d'autres opérateurs, dans la mesure où Swisscom a conclu des accords correspondants avec ces derniers.

Dans le cadre des possibilités techniques et d'exploitation actuelles, Swisscom assure les prestations supplémentaires détaillées dans les feuilles supplémentaires «Étendue et choix des prestations», dans la mesure où les clients fournissent des installations d'abonné adaptées en conséquence.

Entretien du réseau fixe

Swisscom veille à un entretien approprié de son réseau. Elle reçoit les messages de dérangement sur sa hotline. Durant les heures de service, elle répare les dérangements qui relèvent de sa sphère d'influence, dans un délai approprié, avec les moyens dont elle dispose raisonnablement. Si l'intervention de Swisscom est demandée pour un dérangement dont la cause ne se trouve pas dans son réseau fixe, les coûts peuvent en être imputés au client.

Recours à des tiers

Pour satisfaire ses engagements contractuels, Swisscom peut à tout moment faire appel à des tiers.

3. Prestations/obligations du client

Généralités

Les clients sont responsables de la conformité au droit et au contrat de l'utilisation de leur raccordement au réseau fixe (cf. notamment le chiffre 6) et du paiement de cette utilisation dans le délai fixé (cf. les chiffres 4 et 5).

Installations des clients

Les clients réalisent et entretiennent à leurs frais l'installation entre le point d'introduction au bâtiment et la prise. Les clients sont eux-mêmes responsables de l'achat, de la configuration, de l'aptitude au fonctionnement et de la conformité au droit de leurs installations d'abonné. Ils ne raccordent au réseau fixe que les installations d'abonné conformes aux dispositions de la législation sur les télécommunications.

En fonction de l'état de la technique, les clients prennent des mesures pour empêcher toute ingérence non autorisée dans des systèmes tiers et la diffusion de virus informatiques, dans la mesure où celles-ci sont conformes à l'usage général ou s'il existe des indices suggérant de telles ingérences non autorisées à partir des installations des clients. Lorsque l'installation du bâtiment ou une installation d'abonné du client occasionne des dérangements ou des dommages aux installations de Swisscom ou de tiers, cette dernière peut suspendre ses prestations sans préavis et sans indemnisation et exiger un dédommagement.

Responsabilité de l'utilisation du raccordement

Les clients sont responsables de toute utilisation de leur raccordement, même par des tiers non autorisés. Ils doivent notamment régler tous les montants imputés à la suite de l'utilisation de leur raccordement, notamment de l'appel de numéros payants ou ceux imputés sur la facture de télécommunications à la demande expresse.

Utilisation de terrains et de bâtiments, droits de passage

Pour la réalisation et l'entretien du raccordement au réseau, les clients donnent la possibilité à Swisscom d'utiliser, à titre gratuit, le terrain sur lequel il se trouve et d'accéder au bâtiment. Ils se procurent à leurs frais les droits de passage nécessaires.

4. Prix

Les listes de prix actuelles de Swisscom sont déterminantes, dans la mesure où les prix n'ont pas été fixés dans le contrat ou ne sont pas communiqués immédiatement avant l'utilisation d'un service donné. Les clients acceptent les prix actuellement en vigueur dès lors qu'ils utilisent les services proposés. Au cas où Swisscom baisserait les prix, elle peut simultanément adapter les rabais consentis avant la baisse des prix.

5. Facturation et conditions de paiement

Généralités

Swisscom établit la facture sur la base de ses enregistrements. Ces derniers sont considérés comme exacts, même si les clients formulent des objections à l'encontre de la facture, mais que les contrôles techniques et administratifs de Swisscom ne révèlent aucun indice d'une éventuelle erreur.

Le montant facturé doit être réglé jusqu'à la date d'échéance spécifiée sur la facture ou dans le délai de paiement indiqué. Jusqu'à cette date, les clients peuvent formuler des objections écrites et motivées à l'encontre de la facture. En l'absence d'une telle objection, la facture est considérée comme acceptée.

Lorsque les objections ne portent que sur un montant partiel de la facture, Swisscom peut exiger que les clients règlent la partie non contestée de la facture dans les délais.

Retard de paiement

Lorsque les clients n'ont ni payé la facture, ni formulé des objections écrites et motivées à son encontre à la date d'échéance, Swisscom peut suspendre la fourniture des prestations pour tous les contrats conclus avec les clients, après un rappel sans effet (p. ex. blocage de tous les raccordements au réseau fixe), prendre toute autre mesure visant à empêcher les dommages et résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation. Swisscom peut percevoir les frais de rappel. Les clients supportent l'ensemble des frais occasionnés à Swisscom par le retard de paiement. Cette règle s'applique également dans le cas d'un paiement par recouvrement direct. Si le compte d'un client ayant opté pour le recouvrement direct n'est pas approvisionné, Swisscom peut facturer des frais de dossier d'au moins CHF 30.– par cas.

Paiement d'avance, garantie

Lorsque Swisscom a des doutes quant au respect des conditions de paiement énoncées dans le contrat ou qu'éventuellement l'encaissement des créances va se compliquer, elle peut exiger un paiement d'avance ou une garantie. Si les clients ne procèdent pas au paiement d'avance ou à la fourniture d'une garantie, Swisscom peut prendre les mêmes mesures qu'en cas de retard de paiement. Les garanties sous forme de dépôt en espèces sont rémunérées au taux d'intérêt des comptes d'épargne. Swisscom peut compenser toutes les créances à l'égard des clients avec les garanties fournies.

Compensation

Les clients n'ont pas le droit de compenser les créances de Swisscom avec d'éventuelles contre-crances.

Commande ou achat de marchandises et de prestations

Lorsque les clients commandent ou achètent des marchandises ou des prestations via leurs raccordements au réseau fixe, en appelant des Business Numbers (08xx/09xx) payants, Swisscom peut imputer les sommes correspondantes sur leur facture de télécommunications. Les dispositions de ce chiffre, notamment en ce qui concerne le retard de paiement, s'appliquent également, même si Swisscom ne se charge que de l'encaissement pour autrui. Les clients adressent leurs réclamations relatives aux marchandises, services ou toute autre réclamation à l'encontre de tiers directement et exclusivement à ces derniers.

6. Contenu des informations;

utilisation conforme au droit et au contrat; abus

Contenu des informations

Les clients sont responsables du contenu des informations (langue, données quelles qu'elles soient), dont ils confient la transmission ou le traitement à Swisscom ou qu'ils rendent éventuellement accessibles à des tiers. Swisscom n'est pas responsable de ces informations, ni des informations que les clients reçoivent ou que des tiers diffusent ou proposent via des réseaux de télécommunications.

Utilisation conforme au droit et au contrat

Les clients sont responsables de l'utilisation de leur raccordement conformément au droit et au contrat. Ils ne doivent utiliser leur raccordement ni pour déranger, ni pour importuner des tiers, ni pour gêner l'utilisation régulière d'un autre raccordement au réseau, ni pour toute autre finalité contraire au droit.

Mesures contre les abus

En présence d'indices fondés d'une utilisation d'un raccordement contraire au droit, du signalement d'une telle utilisation par une autorité compétente ou de sa constatation par un jugement ayant force de chose jugée, Swisscom peut exiger des clients une utilisation conforme au droit et au contrat, suspendre ses prestations sans préavis et sans indemnisation, résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation et exiger, le cas échéant, des dommages-intérêts. Swisscom peut prendre les mêmes mesures quand elle a des raisons de penser que les clients enfreignent ou enfreindront le contrat ou s'ils ont donné des informations inexactes ou incomplètes à la conclusion du contrat. Lorsque Swisscom dénonce le contrat pour l'une des raisons évoquées, les clients restent le cas échéant tenus au paiement, conformément aux dispositions du contrat relatives à la cessation anticipée du contrat.

7. Données du client

Généralités

Pour l'utilisation de données, Swisscom se conforme à la législation en vigueur, notamment au droit des télécommunications et de la protection des données. Swisscom ne saisit, n'enregistre et ne traite que des données requises pour l'accomplissement des obligations contractuelles, le suivi de la relation clientèle, la garantie d'une qualité élevée des prestations, la sécurité du fonctionnement et de l'infrastructure, ainsi que pour la facturation.

En relation avec la conclusion et l'exécution du contrat, les clients acceptent que Swisscom collecte des informations sur leur compte ou transmette des données relatives à leurs habitudes de paiement, utilise leurs données pour la conception et le développement de ses prestations adaptées aux besoins du client et pour des offres sur mesure et que leurs données puissent être utilisées aux mêmes fins à l'intérieur du groupe Swisscom. Lorsqu'une prestation est accomplie conjointement par Swisscom et des tiers ou que les clients sollicitent des prestations de tiers via le réseau de Swisscom, cette dernière peut transmettre des données relatives aux clients à des tiers, dans la mesure où cette communication est nécessaire à la fourniture de telles prestations ou à l'encaissement.

Swisscom prend des mesures pour protéger son réseau contre les interventions de tiers. Une protection absolue contre les interventions ou les écoutes illicites ne peut toutefois être garantie. La responsabilité de Swisscom ne saurait être engagée pour de telles ingérences.

Affichage et suppression de l'affichage du numéro

Le numéro de l'appelant ou de l'appelé est en principe affiché dans la mesure où la technique le permet, qu'il soit inscrit dans un annuaire ou non. Les clients peuvent demander gratuitement à Swisscom la suppression permanente de l'affichage du numéro ou supprimer eux-mêmes l'affichage du numéro à chaque appel. Pour des raisons techniques, l'affichage et la suppression de l'affichage du numéro ne peuvent être garantis dans tous les cas. La suppression de l'affichage du numéro est en principe impossible lors de l'appel des numéros d'urgence et des lignes de Swisscom réservées aux avis de dérangement.

8. Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, les clients ont le droit non exclusif et non cessible d'utiliser et de jouir des prestations et des produits. Tous les droits afférents à la propriété intellectuelle existante ou formée lors de l'exécution du contrat concernant les produits et les prestations de Swisscom demeurent entre ses mains ou entre celles des tiers autorisés.

9. Disponibilité du réseau

Swisscom offre une grande disponibilité de son réseau, mais ne peut toutefois garantir un fonctionnement ininterrompu et libre de tout dérangement de son réseau. Swisscom se réserve le droit d'effectuer à tout moment des travaux d'entretien de son réseau qui peuvent se traduire par des interruptions d'exploitation.

Aucune assurance ni garantie concernant la disponibilité, la qualité, le fonctionnement ou l'assistance ne peuvent être données pour la communication vocale ou la transmission de données sur des réseaux et des raccordements d'autres opérateurs de télécommunications.

10. Responsabilité de Swisscom

Dispositions générales en matière de responsabilité

En cas de violation du contrat, Swisscom est responsable des dommages prouvés, à moins qu'elle ne démontre qu'elle n'a pas commis de faute. La responsabilité de Swisscom est illimitée pour les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. En cas de négligence légère, sa responsabilité pour les dommages corporels est illimitée, elle est limitée à CHF 500'000.– par sinistre pour les dommages matériels et à la contre-valeur des prestations acquises durant la dernière année du contrat, mais au maximum à CHF 50'000.– par sinistre pour les dommages pécuniaires. En aucun cas, Swisscom n'est responsable des dommages subséquents, de la perte de gain et de la perte de données. Sa responsabilité n'est pas non plus engagée pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire au droit ou au contrat.

Protection des investissements

Swisscom optimise en permanence les prestations accessibles via le réseau fixe et protège ainsi les investissements de ses clients. Les différents clients n'ont, en revanche, pas droit à une configuration particulière du réseau fixe, ni au maintien des prestations accessibles par son biais, sauf disposition expresse contraire dans le contrat.

Force majeure

La responsabilité de Swisscom n'est pas engagée quand la fourniture de la prestation est temporairement interrompue, partiellement limitée, voire impossible, en raison

d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les phénomènes naturels d'une intensité particulière (avalanches, inondations, etc.), les conflits armés, le terrorisme, les grèves, les restrictions officielles imprévues, les pannes de courant, l'apparition de virus, etc.

Infoservices, notamment l'accès à l'Internet

Swisscom ne donne aucune assurance et n'assume aucune responsabilité ni garantie concernant l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, le bien-fondé, la légalité, la disponibilité et la fourniture en temps voulu d'informations rendues accessibles via le raccordement au réseau fixe. Swisscom ne rembourse aucun frais et n'assume aucune responsabilité pour les dégâts causés par des téléchargements.

Lorsque les clients utilisent leurs raccordements pour acheter des marchandises ou des prestations de tiers, Swisscom n'est pas le partenaire contractuel pour ces transactions, sauf accord exprès contraire. Swisscom n'assume aucune responsabilité ni garantie pour les marchandises et services achetés ou commandés via le raccordement au réseau fixe, même lorsque Swisscom procède à l'encaissement des créances de tiers auprès des clients.

11. Entrée en vigueur, durée et fin du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le client peut résilier le contrat de raccordement pour la fin d'un mois moyennant un préavis de deux mois, mais au plus tôt pour la fin de la durée contractuelle minimale. En cas de résiliation anticipée, les taxes mensuelles de base restent dues jusqu'à l'expiration de la durée contractuelle ordinaire et sont immédiatement exigibles.

Si la résiliation concerne seulement une partie des prestations de Swisscom, les dispositions contractuelles pour les prestations restantes demeurent ainsi applicables.

12. Modifications du contrat

Swisscom se réserve le droit d'adapter à tout moment ses prestations, ses prix et les présentes conditions générales. Swisscom informe le client des modifications d'une manière appropriée. Dans le cas d'une durée minimale convenue par contrat, les clients ont le droit de résilier le contrat de manière anticipée à la date d'entrée en vigueur des hausses de prix, sans en supporter les conséquences financières. Sauf résiliation, les hausses de prix sont considérées comme approuvées par le client. En cas de modification des barèmes de l'impôt et des taxes (notamment de la TVA), Swisscom est autorisée à adapter ses tarifs en conséquence. Dans ce cas, les clients n'ont aucun droit de résiliation anticipée.

13. Transfert de droits et d'obligations

Sauf approbation préalable de Swisscom, les clients ne sont pas autorisés à transférer à autrui des droits et des obligations découlant du présent contrat.

Swisscom peut transférer les droits et les obligations résultant du présent contrat à une autre société du groupe Swisscom.

14. Droit applicable et for

Le contrat est soumis au droit suisse.

Le for est Berne. Les fors obligatoires sont réservés.