

Conditions de l'offre My Service

1 Champ d'application

La présente description de services traite des prestations de services dénommées «My Service» de Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») pour les clients privés et les PME. Ne sont pas concernées l'installation et la suppression des 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

My Service sans abonnement

Les prestations de services de My Service sont à la disposition des clients même sans souscription d'abonnement et sont décomptées individuellement.

Abonnements My Service et options

My Service Standard

Le client d'un abonnement My Service *Standard* peut solliciter les prestations de My Service par téléphone et dans le Swisscom Shop dans le cadre de la Fair Use Policy sans coûts supplémentaires. L'abonnement My Service est facturé chaque mois et couvre les prestations de maintenance et d'assistance **pour un seul ordinateur** par abonnement. Les autres prestations My Service telles que les conseils, résolutions de problèmes et installations pour appareils périphériques, téléphones portables, multimédia et réseau domestique sont couvertes par l'abonnement si elles peuvent être fournies par téléphone ou dans le Swisscom Shop. Les prestations sur place entraînent des coûts supplémentaires (cf. www.swisscom.ch/myservice).

Abonnement My Service Plus

Le client d'un abonnement My Service *Plus* peut solliciter les prestations de My Service par téléphone et dans le Swisscom Shop dans le cadre de la Fair Use Policy sans coûts supplémentaires. L'abonnement My Service est facturé chaque mois et couvre les prestations de maintenance et d'assistance **pour trois ordinateurs au maximum** par abonnement. Les autres

prestations My Service telles que les conseils, résolutions de problèmes et installations pour appareils périphériques, téléphones portables, multimédia et réseau domestique sont couvertes par l'abonnement si elles peuvent être fournies par téléphone ou dans le Swisscom Shop. Les prestations sur place entraînent des coûts supplémentaires (cf. www.swisscom.ch/myservice).

Abonnement My Service Premium

Le client d'un abonnement My Service *Premium* peut solliciter les prestations de My Service par téléphone et dans le Swisscom Shop dans le cadre de la Fair Use Policy sans coûts supplémentaires. L'abonnement My Service est facturé chaque mois et couvre les prestations de maintenance et d'assistance **pour cinq ordinateurs au maximum** par abonnement. Le client d'un abonnement My Service *Premium* bénéficie aussi des prestations My Service sur place dans le cadre de la Fair Use Policy sans coûts supplémentaires (hors matériel et nouveaux logiciels).

Option PC supplémentaires

Avec un abonnement My Service, il est possible de réserver l'assistance pour un ou plusieurs autres PC comme option dans l'abonnement. Avec l'achat d'une option (une par PC supplémentaire), les prestations de maintenance et d'assistance sont couvertes par l'abonnement pour un ordinateur supplémentaire. Il est possible d'inclure jusqu'à dix PC supplémentaires par abonnement My Service (Standard, Plus ou Premium).

Fair Use Policy

Les abonnements My Service *Standard* et *Plus* permettent au maximum 12 interventions gratuites par téléphone et dans le Swisscom Shop pendant douze heures au total par semestre.

Pour l'abonnement My Service *Premium*, une limite de six interventions sur place gratuites pendant douze heures supplémentaires par semestre s'applique en outre.

Si, après avoir atteint une de ces limites, le client demande d'autres interventions, Swisscom facturera au client le montant total de chaque intervention



swisscom

supplémentaire (tarifs consultables sur www.swisscom.ch/myservice).

Le client n'est pas autorisé à solliciter les prestations de services de l'abonnement My Service pour les appareils de tiers.

3 Prestations de Swisscom

Prestations disponibles (portefeuille)

Les prestations offertes par 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. Vous trouverez tous les détails sur www.swisscom.ch/myservice. D'autres prestations peuvent éventuellement être fournies à la demande explicite du client. La liste des prestations de services proposées et les conditions correspondantes peuvent être demandées à l'équipe My Service (coordonnées de contact sous www.swisscom.ch/myservice).

Fourniture des prestations

Swisscom fournit les prestations convenues entre le client et Swisscom avant l'exécution de la commande. La fourniture des prestations se fait par téléphone avec accès à distance à l'ordinateur du client, dans les Swisscom Shops ou sur place chez le client par un collaborateur de Swisscom ou un partenaire mandaté par Swisscom (dénommés ci-après l'un et l'autre «experts»). La fourniture des prestations se fait selon le rendez-vous fixé préalablement avec le client. L'exécution correcte des travaux fait partie des prestations de Swisscom. La garantie du succès n'en fait pas partie. Il ne peut par exemple être garanti que des ordinateurs infectés par des virus puissent être débarrassés du logiciel bienveillant ou que les programmes à installer fonctionnent de manière irréprochable.

Pas de droit à la fourniture de prestations

Il n'existe pas de droit à la fourniture de certaines prestations en rapport avec l'ordinateur, Internet et le multimédia. Swisscom décide sur la base de la demande et de la description du problème par le client si Swisscom 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 fourniture de la prestation. L'expert

refuse la fourniture de la prestation s'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.

Recours à des tiers

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

Arrêt de l'offre

Swisscom peut mettre un terme à tout moment aux prestations de services de My Service, y compris aux abonnements My Service. Les éventuelles prestations ou prix d'abonnement facturés à l'avance sont remboursés au prorata.

4 Prestations/obligations du client

Dispositions générales

Le client est tenu de prendre toutes les mesures préalables requises pour que l'expert puisse fournir la prestation. Il s'agit notamment de l'accès aux locaux et appareils concernés, de la mise à disposition ou de la suppression de tous les mots de passe requis et de l'existence des programmes et appareils nécessaires. Le client doit aussi sauvegarder préalablement toutes ses données à l'état actuel (copie du jour), par exemple sur un CD ou tout 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.

Dispositions supplémentaires pour la fourniture de prestations par téléphone

Pour que les prestations de My Service puissent être fournies par téléphone, une connexion Internet à haut débit est requise. Les clients n'ayant pas de connexion Internet à haut débit ne bénéficieront que d'une assistance téléphonique limitée. Le client accepte en outre que l'expert, pour résoudre par téléphone les problèmes d'ordinateur, accède à distance à son ordinateur. Pour cela, le client doit installer préalablement à la demande de l'expert un programme d'accès à distance à l'ordinateur, accepter les conditions de l'offre qui s'affichent et donner son



swisscom

accord au transfert d'écran et au contrôle de l'écran par l'expert. Si le client refuse l'accès à distance, l'expert ne fournira pas la prestation demandée.

Coopération insuffisante du client

Si le client ne respecte pas le rendez-vous fixé, Swisscom est en droit de facturer le dommage en résultant (trajet aller et retour et temps d'attente) au tarif horaire en vigueur (disponible sur demande en nous contactant sur www.swisscom.ch/myservice). Si, à cause de programmes ou d'appareils défectueux ou infectés par des virus, aucun travail n'est possible ou que l'expert refuse de poursuivre la fourniture de la prestation pour des raisons imputables au client, la prestation déjà fournie (trajet aller et retour et temps de travail) est facturée au tarif horaire en vigueur (disponible sur demande en nous contactant sur www.swisscom.ch/myservice). C'est également le cas si un travail ne peut être achevé parce que d'autres conditions selon le point 4 ne sont pas remplies.

5 Facturation et conditions de paiement

Les clients d'un abonnement paient d'abord le prix correspondant de l'abonnement. Celui-ci inclut certaines prestations (cf. www.swisscom.ch/myservice). Le tarif des prestations non incluses dans l'abonnement et des prestations pour les clients sans abonnement se fonde sur le prix convenu (pour la fourniture de prestations sur place) / le prix convenu selon l'e-mail de confirmation (pour les prestations fournies par téléphone) ainsi que sur les tarifs de Swisscom publiés sur www.swisscom.ch/myservice.

Avant le début des travaux, un prix conformément 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.

Le montant mensuel d'un abonnement My Service est facturé chaque mois ou tous les deux mois sur la facture Swisscom du client de l'abonnement My Service.

Les prestations décomptées séparément sont facturés soit via une facture standard, soit via une facture

séparée, selon le choix de Swisscom. Un retard imputable au client ne le libère pas de son obligation de paiement. La facture doit être réglée avant la date d'échéance indiquée dans la facture. Si un client présente un retard de paiement, Swisscom peut – en plus des conséquences légales du retard de paiement – suspendre la fourniture de toutes ses prestations, et bloquer aussi le cas échéant ses raccordements de télécommunications.

6 Garantie/responsabilité

Garantie de remboursement

Une garantie de remboursement de 14 jours s'applique pour certains programmes et appareils que le client achète à Swisscom (www.swisscom.ch/garantie/). Les articles ne sont toutefois repris que dans un état intact ou non ouvert (logiciel, DVD et matériel de consommation). Si des appareils ne faisant pas partie de la gamme de produits de Swisscom sont commandés pour un client dans le cadre d'une commande My Service, ils sont exclus de la garantie de remboursement. La gamme d'appareils actuelle et les conditions correspondantes peuvent être demandées à l'équipe My Service (coordonnées de contact sous www.swisscom.ch/myservice).

Garantie sur les appareils

La garantie de Swisscom concerne les appareils que le client achète à Swisscom. Pour les appareils, ce sont exclusivement les dispositions de garantie de Swisscom concernant l'appareil qui s'appliquent au lieu des dispositions légales du Code des obligations. De même, si la garantie de Swisscom est exclue pour un appareil déterminé, ce sont les dispositions de garantie du fabricant qui s'appliquent. Les droits légaux aux prestations de garantie en vertu du Code des obligations sont exclus sans exception. Swisscom n'offre aucune garantie pour les appareils que le client n'a pas achetés chez Swisscom.

Si un appareil ne faisant pas partie de la gamme de My Service est commandé dans le cadre d'une commande My Service, ce sont les dispositions de garantie du fabricant qui s'appliquent pour cet appareil. La gamme d'appareils actuelle et les conditions correspondantes peuvent être demandées à l'équipe My Service (coordonnées de contact sous www.swisscom.ch/myservice).

Garantie pour les prestations de services

La prestation de Swisscom se limite à la prestation de service convenue avec le client. Swisscom s'engage à une fourniture soignée des prestations, mais ne donne pas explicitement de garantie de succès. En cas de travaux d'installation défectueux résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grossière de l'expert, le client est en droit de demander une réparation gratuite des travaux d'installation. Tout droit supplémentaire du client est exclu pour autant que la loi le permette. Swisscom est responsable des détériorations ou de la perte de l'infrastructure du client si celles-ci résultent d'un acte intentionnel ou d'une grave négligence de l'expert. Les dommages-intérêts sont limités dans tous les cas à la valeur actuelle de l'objet. Tout droit supplémentaire du client est exclu pour autant que la loi le permette. Lors de la fourniture de prestations de services concrètes ou de l'enlèvement de l'appareil pour son traitement, Swisscom décline toute responsabilité pour les dommages consécutifs dus à un usage inapproprié par le client (par ex. absence de sécurité des données) ou à des problèmes survenant plus tard comme une nouvelle infection par un virus. Une garantie pour la sécurité des données ou tout autre droit tel qu'une reconfiguration de l'ordinateur en cas de défaut sont explicitement exclus. 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 ou bien de la perte de données à cause de programmes malveillants. Swisscom ne peut être tenue responsable des utilisations malveillantes et dommages occasionnés par des tiers, ni des failles de sécurité du réseau de télécommunication ou de l'Internet. Swisscom n'est pas responsable des frais de réparation et d'assistance en résultant. Pour autant que la loi l'autorise, toute responsabilité de Swisscom pour un manque à gagner ou des dommages consécutifs est exclue. Si un appareil qui a été installé par un expert doit être réparé ou échangé 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.

Garantie pour les programmes

Si des programmes sont acquis via Swisscom et installés par l'expert, Swisscom garantit que le client puisse utiliser les programmes sur l'appareil sur lequel

ils sont installés pour l'usage pour lequel ils ont été prévus et puisse acquérir les licences nécessaires. Swisscom n'offre aucune garantie pour les programmes que le client n'a pas achetés chez Swisscom. Swisscom répond selon le point 5 des travaux d'installation. Un fonctionnement irréprochable des programmes ne peut être garanti. Notamment pour les programmes servant à la sécurité comme les programmes antivirus, les logiciels de contrôle parental, etc., une sécurité à 100% n'est jamais possible. Pour autant que la loi le permette, Swisscom décline à cet égard toute responsabilité, notamment pour le manque à gagner et les dommages consécutifs.

Procédure en cas de recours à la garantie

Si le client souhaite faire valoir une garantie qui lui est accordée selon ce point 6, il peut s'adresser à l'équipe My Service (coordonnées de contact sous www.swisscom.ch/myservice).

7 Licences

Conditions de licence pour la boîte à outils SmartLeap

My Service propose divers outils logiciels gratuits ou payants pour la détection et la résolution de problèmes techniques. Le client reçoit seulement une licence limitée dans le temps, révocable à tout moment, non exclusive et non transmissible pour l'installation et l'utilisation de ces outils dans le cadre du but décrit. Le logiciel fait l'objet d'une licence, mais n'est pas vendu. La propriété, les droits d'auteur et autres droits commerciaux protégés continuent à appartenir intégralement à Swisscom ou à ses fournisseurs.

Le logiciel est protégé par la loi sur le droit d'auteur et par les autres lois et accords relatifs à la propriété intellectuelle. Le client reconnaît explicitement cette protection. Le droit d'auteur comprend notamment le code du programme, la documentation, l'apparence du logiciel, la structure de l'interface utilisateur et des masques de saisie et d'édition et sorties d'impression, le contenu, la structure et l'organisation des fichiers programme, le nom du programme, les logos et autres formes de représentation à l'intérieur du logiciel.

Il est interdit au client de décoder, décompiler ou désassembler le logiciel, à moins que (et seulement dans cette mesure) le droit applicable ne l'autorise



swisscom

expressément malgré cette restriction. Il est en outre interdit au client de céder, transmettre, vendre, sous-licencier ou diffuser de quelque manière que ce soit le logiciel ou des parties du logiciel.

Le logiciel a été élaboré avec le soin et le savoir requis. Dans l'état actuel de la technique, il n'est toutefois pas possible de développer de logiciels complexes qui soient entièrement exempts d'erreurs et qui travaillent à tout moment de manière irréprochable dans toutes les applications et combinaisons en particulier avec différents composants matériels. La qualité convenue du logiciel mis à disposition par Swisscom ne vise donc pas à garantir l'absence de toute erreur de programme ou à permettre l'utilisation du logiciel sur chaque terminal ou pour chaque application imaginable.

Autant que le permet le droit applicable, Swisscom met à disposition le logiciel et les éventuelles prestations d'assistance tels quels et sans garantie d'absence de dérangements, et exclut ainsi toute autre garantie, y compris concernant l'adéquation pour un but défini, la fiabilité et la disponibilité, l'exactitude et l'exhaustivité des résultats, etc.

Swisscom n'est responsable des dommages que si ces dommages résultent d'une grave négligence ou d'un acte intentionnel de Swisscom ou de ses auxiliaires d'exécution. Toute responsabilité pour un manque à gagner ou d'autres dommages patrimoniaux subis par client est exclue pour autant que la loi l'autorise.

Le client sait que dans le cadre de son obligation de réduire le dommage, il doit procéder à une sauvegarde régulière de ses données et, en cas de défaut présumé du logiciel, prendre toutes les mesures de sécurité supplémentaires possibles.

Swisscom n'est pas responsable de la récupération de données, à moins que Swisscom n'ait entraîné leur destruction intentionnellement ou par une négligence grave et que le client ait fait en sorte que ces données puissent être reconstruites sans trop de complications à partir de données conservées sous une forme lisible par les machines. La responsabilité du donneur de licence dans le cas d'une utilisation contraire aux dispositions du contrat par le preneur de licence est exclue.

De manière générale, Swisscom n'est pas responsable des dommages dans la mesure où le client aurait pu empêcher leur survenue par des mesures raisonnables

– notamment sauvegarde des données et des programmes.

Conditions de licence des fournisseurs de programmes

Si le client fait installer un programme par les experts, les conditions de licence du fournisseur du programme sont réputées acceptées par le client.

8 Protection des données

Généralités

Swisscom traite les données conformément à la législation en vigueur, en particulier au droit des télécommunications et de la protection des données. Swisscom collecte, stocke et traite uniquement les données requises pour la fourniture des prestations et pour le traitement et le suivi de la relation avec le client, notamment pour la garantie de la qualité des services, la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure et la facturation.

Le client consent à ce que Swisscom

- dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat se renseigne à son sujet ou transmette des données concernant sa discipline en termes de paiement
- puisse transmettre ses données à des tiers à des fins d'encaissement
- traite ses données à des fins de marketing, notamment afin que Swisscom puisse concevoir et développer ses services selon les besoins et établir des offres sur mesure et à ce qu'elles puissent être traitées aux mêmes fins au sein du Groupe Swisscom.

Le client est en droit de restreindre ou d'interdire l'utilisation de ses données à des fins de marketing.

Recours à des tiers

Si le service est fourni par Swisscom en collaboration avec un tiers, ou si le client fait appel aux services de tiers via le réseau de Swisscom, Swisscom est alors autorisée à transmettre à des tiers les données du client dans la mesure où ces dernières sont indispensables à la bonne exécution des services.



swisscom

9 Durée et résiliation des abonnements et options

Durée minimale du contrat

La durée minimale de contrat pour chaque abonnement et chaque option est de douze mois.

Résiliation

L'abonnement peut être résilié par les deux parties en respectant un délai de préavis de 2 mois, au plus tôt à la fin de la durée minimale de contrat. La résiliation peut être effectuée par téléphone via l'helpdesk Swisscom, par écrit à Swisscom (Suisse) SA, Contact Center, 3050 Berne, ou en ligne dans l'Espace clients.

Si le client enfreint le présent contrat ou la Fair Use Policy selon le point 2 des présentes conditions de l'offre, Swisscom peut résilier aussitôt le contrat avec le client. Le client n'a pas droit au remboursement des frais d'abonnement déjà payés.

10 Modification de la prestation de service, des tarifs et des conditions de l'offre

Swisscom se réserve le droit de modifier à tout moment la prestation de service, les tarifs et les conditions de l'offre. Swisscom informe le client des modifications de manière appropriée.

Si l'augmentation des prix de Swisscom entraîne pour le client une charge globale plus élevée ou si la modification du contrat par Swisscom représente pour le client un désavantage important, le client peut résilier de manière anticipée le contrat pour la date d'entrée en vigueur de la modification sans conséquences financières. S'il ne le fait pas, il est réputé accepter les modifications. Les ajustements tarifaires suite à une modification des taux de taxe (par ex. augmentation de la TVA) ne sont pas considérés comme des augmentations de prix et n'autorisent pas à la résiliation.

Swisscom se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions de l'offre. Swisscom informe préalablement le client de manière appropriée des modifications des conditions de l'offre. Si les modifications sont désavantageuses pour le client, celui-ci peut résilier de manière anticipée le contrat avec Swisscom pour la date d'entrée en vigueur de la modification sans conséquences financières. S'il ne le fait pas, il est réputé accepter les modifications.

11 For juridique et droit applicable

Le présent contrat est régi exclusivement par le droit suisse. Le for est Berne, sous réserve de fors obligatoires.

Avril 2016