

1. Généralités

Les «Conditions particulières télécommunication mobile» de Swisscom (Suisse) SA («Swisscom») s'appliquent au domaine de la télécommunication mobile en complément aux Conditions générales de vente des prestations («CGV»). En cas de contradiction, elles prévalent sur les CGV.

2. Prestations de Swisscom

2.1 Généralités

Swisscom permet au client de passer des appels et de transmettre des données par les réseaux mobiles de Swisscom et de ses partenaires d'itinérance. Les clients peuvent passer des appels et transmettre des données entre eux et avec des clients d'autres fournisseurs pour autant que Swisscom ait conclu des accords correspondants avec les dits fournisseurs.

Les brochures actuelles et le site Internet de Swisscom (resp. de M-Budget Mobile pour les produits M-Budget Mobile, de Wingo pour les produits Wingo et de Coop Mobile pour les produits Coop Mobile) renseignent en matière d'envergure et de conditions spécifiques de l'offre pour chaque prestation de téléphonie mobile. **Les débits mentionnés dans les offres sont des valeurs maximales sous conditions optimales.** Le débit réel est notamment dépendant du lieu, du nombre d'utilisateurs dans la cellule mobile et du terminal. **Swisscom ne garantit ni l'atteinte des valeurs maximales ni un débit minimal.**

2.2 Couverture radio

Avec son réseau de communication mobile suisse Swisscom offre au client une couverture radio particulièrement étendue. A l'étranger, la couverture radio dépend du partenaire d'itinérance, en particulier des possibilités techniques et des conditions d'exploitation de son réseau. WLAN ne fait pas partie du réseau de télécommunication mobile de Swisscom.

Toute information plus détaillée de Swisscom sur la couverture radio actuelle ou planifiée est fournie sans engagement. **Des zones d'ombre peuvent subsister dans les régions où la couverture est considérée comme assurée, en particulier dans les bâtiments.** Une couverture radio existante peut se dégrader voire disparaître à un endroit particulier pour des raisons juridiques, techniques ou factuelles.

Des informations actuelles (p. ex. couverture en Suisse, disponibilité à l'étranger) relatives aux technologies de transmission disponibles sont fournies sur www.swisscom.com. Le passage sans interruption entre différentes technologies de réseau ne peut pas être garanti.

Swisscom est habilité à supprimer d'anciennes technologies après en avoir informé les clients concernés.

2.3 Callfilter

Le Callfilter réduit considérablement les appels publicitaires indésirables, mais ne peut pas les éliminer complètement. De plus, dans des cas exceptionnels, l'activation du Callfilter peut avoir pour effet qu'un appel souhaité ne soit pas transmis au client.

2.4 Filtre SMS

Le filtre SMS réduit considérablement les "SMS de phishing" et les SMS publicitaires indésirables, mais ne peut pas les éliminer complètement. De plus, dans des cas exceptionnels, le filtre SMS peut avoir pour effet qu'un SMS souhaité ne soit pas transmis au client.

3. Prestations du client

3.1 Utilisation conforme au contrat, "Fair Usage Policy"

Les prestations de télécommunication mobile s'appliquent au propre

usage normal qui comprend l'usage mobile normal en rapport avec l'utilisation du raccordement de télécommunication mobile sur un appareil mobile pour la voix, les SMS et les connexions Internet.

Si Swisscom démontre que cet emploi diverge sensiblement d'une utilisation normale ou que des indices font penser que le raccordement de télécommunication mobile (SIM, eSIM, etc.) est utilisé pour des applications spéciales et que le client n'est pas disposé à interrompre l'utilisation concernée après consultation, Swisscom est en droit d'interrompre ou de diminuer la fourniture de prestation (p. ex. limites) ou de prendre toute autre mesure adéquate (p. ex. transformation en un autre abonnement). «Emploi divergeant sensiblement d'une utilisation normale» et «applications spéciales» signifient que la prestation de télécommunication mobile est utilisée de manière détournée (non conforme au raccordement de télécommunication mobile normal) ou de manière illicite. Des applications de surveillance, liaisons machine ou des connexions avec sélection directe sont des exemples. D'autres exemples sont disponibles sur www.swisscom.com.

3.2 Mesures de protection

Les codes PIN et PUK ainsi que les autres codes de sécurité éventuellement attribués au client doivent être conservés avec soin, séparés du téléphone portable et de la carte SIM et ne doivent pas être divulgués à des tiers. Il est en outre recommandé au client d'activer les codes PIN et de les changer à intervalle régulier.

Le client doit annoncer un vol de la carte SIM ou d'un appareil équipé d'une eSIM (cf. chiffre 5.1) sans délai. Le client répond des frais d'utilisation jusqu'au blocage du raccordement.

4. Prix, facturation et conditions de paiement

4.1 Itinérance

Les tarifs et options tarifaires actuellement en vigueur pour l'utilisation à l'étranger (itinérance) sont disponibles sur www.swisscom.ch/roaming, sur shop.m-budget.migros.ch/fr/abonnement-mobile/tarifs/details pour les produits M-Budget Mobile, sur www.wingo.ch/fr/mobile/tarifs pour les produits Wingo et sur www.coopmobile.ch/fr/tarifs pour les produits Coop Mobile.

Dans le Cockpit des limites de coûts pour l'itinérance peuvent être définies. Dans l'Espace clients l'itinérance et la notification des tarifs lors de l'utilisation d'un réseau de communication mobile étranger peuvent être désactivées et réactivées. Pour certains appareils, une notification par SMS lors du passage à un réseau étranger n'est pas possible pour des raisons techniques. Des abonnements et des options adaptés à ces appareils sont disponibles sur les sites Web ci-dessus.

Les tarifs d'itinérance sont aussi appliqués lorsque le client utilise un réseau de télécommunication mobile étranger en Suisse dans une zone frontalière. Il est possible que certains frais d'itinérance soient facturés avec retard.

4.2 Retard de paiement

Swisscom envoie en règle générale un rappel avant le blocage du raccordement. **Suite à l'interruption de prestation effectuée sur le raccordement concerné, Swisscom peut appliquer les mêmes mesures sur tous les autres raccordements de télécommunication mobile du client.**

4.3 Sécurité

Swisscom peut aussi définir et modifier des limites de montant pour des clients ou certaines prestations à titre de mesure de sécurité. Lorsque le client atteint une telle limite de montant, Swisscom est habilité à bloquer tous ses raccordements de télécommunication mobile ou seulement la prestation concernée sans cependant être tenue de le faire.

5. Autres dispositions

5.1 Raccordement de télécommunication mobile par carte SIM ou eSIM

Swisscom remplace gratuitement pendant deux ans toute carte SIM défectueuse. Swisscom est habilitée à remplacer les cartes SIM en cas de nécessité technique ou d'exploitation en tout temps.

Si le client dispose d'un appareil avec puce SIM montée à demeure (appelée embedded SIM ou eSIM), ce matériel fait partie du terminal du client. Les dispositions selon chiffre 4 des CGV sont applicables.

Lors de la conclusion du contrat, un profil eSIM doit être activé sur son terminal afin qu'il puisse utiliser les prestations conclues dans le contrat avec Swisscom. A l'échéance du contrat avec Swisscom, le profil eSIM du client est désactivé ou effacé. Ce profil ne peut plus être utilisé pour des prestations de Swisscom.

Le chiffre 4 des CGV traite de la télémaintenance de la carte SIM et de l'eSIM.

5.2 Offres pour les enfants et les adolescents

Swisscom propose aux enfants et aux adolescents (ci-après dénommés collectivement "jeunes") des offres à des conditions spéciales (ci-après "abonnement jeunesse") jusqu'à un âge qu'elle a défini. Les catégories de clients pour ces abonnements jeunesse sont en principe:

- Le jeune (pour les mineurs avec l'accord du représentant légal) et/ou
- Le représentant légal du jeune mineur auquel il confie l'utilisation de l'abonnement.

Pour chaque abonnement jeunesse, il est déterminé quelle catégorie de clients et combien d'abonnements jeunesse par jeune sont autorisés. De plus amples informations sont disponibles sur www.swisscom.com sous abonnement jeunesse.

Le droit d'utiliser un abonnement jeunesse prend fin avec l'atteinte de la limite d'âge définie. **Le client et, pour les clients mineurs, aussi le représentant légal acceptent dès la conclusion du contrat qu'à cette date, l'abonnement jeunesse soit transformé en abonnement pour adultes**, même si la durée contractuelle minimale ou la période de prolongation n'est pas arrivée à échéance. **Cette transformation ne donne pas droit à une résiliation extraordinaire**, cependant le client peut opter pour un autre abonnement pour adultes que celui proposé par Swisscom. La durée minimale du contrat ou de la période de prolongation existante est dans tous les cas reprise pour le nouvel abonnement.

5.3 Identification et restriction d'identification du numéro

Le numéro de l'appelant ou de l'appelé s'affiche en principe sur l'appareil, dans la mesure où cet affichage est techniquement possible, indépendamment du fait qu'il soit inscrit ou non dans un annuaire. Le client peut supprimer gratuitement l'identification du numéro d'appel soit de façon permanente, soit par appel.

Dans certains cas, la fonction d'identification de l'appelant ou sa suppression ne peuvent pas être garanties pour des raisons d'ordre technique. C'est le cas notamment pour les appels en provenance et à destination d'un réseau étranger, ainsi que pour les SMS. Lors d'appels vers des numéros d'urgence, le service de transcription pour malentendants et les hotlines pour lesquels Swisscom réceptionne des avis de dérangements, la suppression de l'identification de l'appelant est impossible.

L'identification de la ligne appelante peut également comporter l'indication du prénom et du nom du client dont le poste sert à passer l'appel.

5.4 Risques d'utilisation

Swisscom s'efforce de prendre des mesures propres à assurer la sécurité de l'infrastructure et des prestations. Le client est confronté

aux risques particuliers suivants :

- Les données et les e-mails transmis de manière non cryptée peuvent être lus, modifiés, détournés ou retardés par des tiers non autorisés.
- Les expéditeurs peuvent être falsifiés.
- Les contributions à des newsgroups, forums et chats peuvent être des contrefaçons ou être falsifiés et évalués par des tiers.
- Des tiers peuvent notamment surveiller le trafic Internet sur le World Wide Web (WWW) et obtenir des noms et mots de passe d'utilisateur.
- Les liaisons par WLAN, Bluetooth et par infrarouge ne sont pas sécurisées.

5.5 Restrictions d'utilisation

En complément aux CGV, Swisscom ne peut donner aucune garantie

- pour des temps de transfert et des capacités (p. ex. pour les SMS)
- pour la distribution d'informations échangées (p. ex. e-mails) par l'accès Internet chez le client et le destinataire.
- pour l'accès à Internet sans perturbation via le réseau de télécommunication mobile ou le WLAN

Les champs électromagnétiques induits par des terminaux peuvent perturber le fonctionnement d'autres appareils tels que les appareils auditifs, les stimulateurs cardiaques ou les appareils ménagers. Afin de limiter les dérangements, il convient de respecter les mesures de sécurité indiquées par le fabricant. Le client est tenu de s'informer des interdictions et des restrictions d'utilisation (p. ex. circulation routière, trafic aérien) et de s'y conformer.

6. Durée et résiliation

6.1 Durée et résiliation du contrat

En général une durée minimale du contrat indiquée dans l'offre est valable pour le contrat. Dans le cas contraire le contrat est à durée indéterminée. Le contrat peut être résilié la première fois pour l'échéance de la durée minimale du contrat. En l'absence de résiliation, le contrat est prolongé pour une durée indéterminée. Sans durée minimale du contrat ou après son expiration, les délais et dates de résiliation s'appliquent conformément au chiffre 12 des CGV.

Les réglementations des CGV relatives à la durée minimale du service (chiffre 12) font foi en cas de modification pendant la durée minimale de contrat et lors de la résiliation anticipée par le client ou par Swisscom.

Le client peut résilier le contrat de manière anticipée et sans conséquence financière

- s'il n'a plus aucune réception du réseau de façon permanente (mais au moins de manière ininterrompue durant 7 jours) à son adresse de domicile sans qu'il s'agisse d'un cas de force majeure.
- si, après un déménagement, il n'a plus aucune réception du réseau de façon permanente (mais au moins de manière ininterrompue durant 7 jours) à sa nouvelle adresse de domicile se trouvant dans une zone habitée sans qu'il s'agisse d'un cas de force majeure.
- s'il s'agit d'un départ à l'étranger pour autant que le client puisse présenter un document officiel et qu'il n'ait pas profité d'une réduction durant les 6 derniers mois (p. ex. appareil à prix réduit).

Si en cas de décès du client l'utilisation du raccordement n'est pas poursuivie par un héritier ou un tiers, le contrat peut être résilié avec effet au jour du décès sans conséquence financière.

6.2 Services supplémentaires et options

A défaut d'autres dispositions le délai de résiliation se monte à 30 jours pour le service supplémentaire ou l'option concerné.