

Conditions générales de vente pour clients business (version 2019)

Sunrise Communications AG, Thurgauerstrasse 101B, Case Postale CH-8050 Zurich

I. Conditions générales

1 Objet du contrat

- 1.1 Les présentes conditions générales (nommées ci-après CG) s'appliquent à l'ensemble des prestations de service, faisant l'objet de frais ou non, que Sunrise Communications AG (nommée ci-après Sunrise) fournit au client, notamment les services de télécommunication et d'intégration système. Les informations générales à propos des produits et services Sunrise n'ont pas valeur légale.
- 1.2 Le chapitre I des présentes CG contient les règles générales applicables à tous les types de services fournis par Sunrise au client. Le chapitre II mentionne les conditions particulières des services de télécommunication; le chapitre III, les conditions particulières pour les services d'intégration (y compris au sujet de la maintenance, de l'assistance et de la vente de fournitures par Sunrise au client). (i) Chaque chapitre s'applique uniquement en complément au chapitre I, (ii) chaque chapitre prévaut sur le chapitre I en cas de contradictions, et (iii) chaque chapitre s'applique si le service décrit est inclus dans le contrat correspondant. En l'absence d'un tel contrat, les chapitres II et III ne constituent pas une obligation pour Sunrise de fournir un tel service.
- 1.3 Ces CG s'appliquent également tacitement pour toutes les futures relations entre les parties, sans besoin d'une confirmation écrite.
- 1.4 Les conditions générales du client ne sont pas applicables sauf mention écrite de la part de Sunrise.
- 1.5 La version actuelle en vigueur des CG est publiée sur www.sunrise.ch. Une copie écrite peut être obtenue sur demande.
- 1.6 Le contrat peut également être conclu implicitement, par exemple lorsque le client utilise les services de Sunrise.
- 1.7 Sauf indication contraire, les offres publiées par Sunrise sont valides pendant 30 jours.
- 1.8 En cas de divergences, les autres conditions contractuelles dans l'énoncé de travail, (ou) le formulaire de commande, (ou) l'offre signée et d'autres documents inclus dans le contrat de référence prévalent sur les CG.

2 Définitions

- 2.1 Sauf mention contraire, les termes définis ci-après sont toujours utilisés dans le contrat avec le sens suivant:
- 2.2 Les frais sont tous les frais que Sunrise facture au client. Les frais peuvent être facturés en une fois ou en plusieurs fois, respectivement en tant que sommes forfaitaires ou frais variables (basés sur l'utilisation des services).
- 2.3 Le contrat est composé des présentes CG et de tout autre document se référant aux présentes CG (notamment l'énoncé de travail, l'offre ou le formulaire de commande) ainsi que de tout autre document mentionné ci-après.
- 2.4 Les installations sont tout équipement (notamment logiciel) qui appartient à Sunrise et qui est utilisé dans un local pour que les services soient reçus.
- 2.5 Les locaux sont tous les endroits dans lesquels Sunrise fournit ou accepte de fournir un service.
- 2.6 Les services sont tous les services et/ou pièces fournis par Sunrise au client en vertu du contrat. Les détails de chaque service dépendent de l'énoncé de travail (ET) applicable ou du formulaire de commande (FC) ainsi que, le cas échéant, de la description de service (DS) et de l'accord de service (AS).
- 2.7 Les fournitures sont tout équipement (logiciels ou matériels) et autres articles que Sunrise vend au client (p. ex., appareils téléphoniques).

3 Services fournis par Sunrise

- 3.1 Sunrise fournit ses Services avec soin et diligence.
- 3.2 Sunrise peut faire appel aux services de tiers à tout moment afin d'effectuer ses services.

4 Frais; conditions de paiement

- 4.1 Le client doit payer les frais prévus dans le contrat. Dans le cas où les frais ne sont pas explicitement définis, Sunrise peut les fixer en fonction des conditions tarifaires publiées sur le site Internet www.sunrise.ch.

4.2 Les frais sont exprimés en francs suisses (CHF) et ne comprennent ni la TVA ni les frais d'emballage, de transport et d'assurance.

4.3 Les factures sont à régler dans les 30 jours à partir de la date de facturation. Les paiements doivent être effectués une fois que le compte Sunrise a été crédité du montant total dû. Tous les frais et taxes bancaires résultant du paiement sont à la charge du client.

4.4 Le client est en droit, dans le délai de paiement, de soumettre ses objections par écrit pour autant qu'elles soient justifiées et accompagnées de preuves. Dans le cas contraire, la facture est réputée acceptée par le client. La formulation d'objections ne libère pas le client de son obligation de régler, dans le délai imparti, la part de la facture non contestée.

4.5 Une fois le délai de paiement dépassé, le client se trouve en défaut de paiement et Sunrise est en mesure de demander des intérêts moratoires de 7% (sept pour cent) pour chaque jour de retard. Sunrise peut en outre facturer 30 CHF pour chaque rappel. Sunrise se réserve le droit de facturer des taxes additionnelles. Si le paiement n'est pas effectué malgré un rappel écrit accordant un délai supplémentaire de 14 (quatorze) jours, Sunrise est autorisée à bloquer les prestations de service ou à résilier le contrat. Le client doit indemniser Sunrise de tous les frais occasionnés par le retard de paiement, même si les services sont bloqués ou désactivés.

4.6 Si Sunrise détermine, raisonnablement, que la solvabilité du client est en doute, elle peut demander le paiement des frais en avance ou le versement d'une caution appropriée.

4.7 Le client renonce à son droit de compensation à l'égard d'un montant dû par Sunrise.

5 Obligations de coopération du client

- 5.1 Le client doit sans frais:
- 5.1.1 fournir à Sunrise, dans un délai raisonnable, toutes les informations, documents, données, etc. nécessaires à la prestation des services;
- 5.1.2 prévoir et installer dans ses locaux les conditions techniques requises par les prestations de services fournis par Sunrise et celle-ci peut donner des instructions à cet effet;
- 5.1.3 obtenir les autorisations nécessaires pour que Sunrise puisse délivrer ses services;
- 5.1.4 fournir et maintenir les connexions pour les opérations sur place et à distance requises pour la prestation des services;
- 5.1.5 accorder à Sunrise et/ou aux tiers engagés par Sunrise l'accès à ses locaux, ce pendant les heures de travail habituelles et, en cas d'entente préalable, à d'autres heures sous condition que les personnes en question s'identifient;
- 5.1.6 mettre, si besoin, à disposition des espaces pour assurer la qualité des services et la sécurité des équipes de Sunrise et des tiers employés par Sunrise dans les locaux du client;
- 5.1.7 traiter l'équipement technique en sa possession, propriété de Sunrise ou de ses fournisseurs, avec le soin nécessaire et s'assurer que le lieu dans lequel l'équipement est installé est protégé, en particulier des incendies, vols et actes de vandalisme;
- 5.1.8 désigner des membres qualifiés du personnel de chaque service comme personnes de référence.
- 5.2 Le client est le seul responsable quant à la protection et la sauvegarde de ses données (y compris de ses logiciels).
- 5.3 Dans l'éventualité où le client ne remplit pas totalement ses obligations de coopération ou ne respecte pas les délais, Sunrise peut changer ces derniers et facturer au client les frais additionnels occasionnés.

6 Délais

- 6.1 Tous les délais sont donnés à titre d'information, à moins qu'ils ne soient expressément désignés comme obligatoires.
- 6.2 Si un délai obligatoire est manqué pour des raisons qui ne relèvent pas du seul fait de Sunrise, le délai est prolongé.
- 6.3 Si un délai obligatoire n'est pas respecté pour des raisons attribuables à Sunrise, le client lui accorde gracieusement un délai supplémentaire par écrit. Si Sunrise ne parvient pas à respecter ses obligations contractuelles envers le client pendant ce délai supplémentaire, elle est en défaut. Après expiration du délai supplémentaire accordé par écrit, le client est en droit de rejeter par écrit le service concerné. Dans les limites accordées par la loi, toutes les autres réclamations du client en cas de manquement sont exclues.

7 Acceptation

7.1 Généralité

Si aucun protocole d'acceptation n'est établi, les fournitures et services sont réputés acceptés si le client n'a pas émis par écrit une réclamation quant à la quantité, la qualité ou d'éventuels défauts de ces fournitures et services dans les 10 jours après réception.

7.2 Acceptation avec protocole

7.2.1 Sunrise a pour règle d'établir un protocole d'acceptation lorsque des résultats de travail, des fournitures ou autres produits de livraison font partie des services (même si le client ne fait pas partie de la procédure). Sauf indication contraire, l'acceptation se fait dans un délai de 10 jours à partir du moment où le client a reçu la notification du début de la procédure d'acceptation. Si l'acceptation est retardée par le client, mais qu'aucune notification de défauts n'a été soumise par écrit pendant cette période de dix jours, la procédure d'acceptation aura lieu. La procédure d'acceptation aura également lieu si le client commence ses opérations de production ou modifie les produits livrés.

7.2.2 Si un défaut mineur est découvert pendant le test d'acceptation, la procédure aura lieu une fois le test fini. Sunrise et le client doivent convenir d'une date jusqu'à laquelle Sunrise doit rectifier les défauts. Si Sunrise ne rectifie pas les défauts dans les temps malgré un rappel écrit accordant un délai supplémentaire, le client bénéficie d'une réduction des frais facturés pour le service mis en cause.

7.2.3 Si un défaut majeur est détecté pendant le test d'acceptation, l'acceptation est reportée. Sunrise doit remédier au problème dans un délai approprié et proposer un nouveau test d'acceptation au client. Si le test échoue une seconde fois en raison du même défaut, le client peut:

- exiger à nouveau la prestation du service;
- demander une réduction des frais pour le service présentant le défaut;
- rejeter ledit service.

7.2.4 Un défaut est qualifié de majeur seulement si le service ne correspond pas aux spécifications expressément décrites ou s'il est inutilisable par le client.

7.2.5 Dans les limites légales, tous les autres droits du client dans le cas d'une acceptation manquée sont exclus, à l'exception des réclamations en dommages et intérêts soumises à une clause 12.

8 Garantie (en Allemand: "Gewährleistung")

8.1 Généralité

- 8.1.1 Sunrise garantit que les fournitures et services sont conformes aux spécifications expressément convenues.
- 8.1.2 Sauf mention contraire, la période de garantie appliquée aux fournitures est de 12 mois à compter de la date d'acceptation ou, en l'absence d'une acceptation formelle, à partir de la date de livraison. La réparation ou le remplacement des fournitures ne prolonge pas la durée de garantie, qui s'étendra à la même date. Toutefois, la durée de garantie doit être valide encore un mois à compter de la date du remplacement ou de la réparation.
- 8.1.3 Lorsque la garantie a expiré ou en cas d'intervention par le client ou de tiers sur les fournitures, de dommages externes, d'erreurs de manipulation ou de conditions d'utilisation ne correspondant pas à l'utilisation prévue, la garantie est considérée comme nulle et non avenue.

8.2 Droits du client en cas de défauts

- 8.2.1 En cas de défauts, le client doit immédiatement soumettre à Sunrise une réclamation écrite et détaillée.
- 8.2.2 Sunrise doit réparer tous les défauts gratuitement, remplacer la fourniture défectueuse ou accorder un rabais approprié sur les frais. Si aucun contrat de maintenance n'a été conclu, le client prend en charge les frais de démontage, d'installation et de transport des pièces ainsi que pour tout autre ajustement nécessaire. Sur demande, le client envoie, à ses frais, l'article défectueux à Sunrise en l'ayant emballé correctement et assuré.

8.3 Garantie sur les produits de tiers

Pour les produits de tiers, seules les conditions de garantie énoncées par le tiers concerné s'appliquent, exclusion faite de tout autre droit de garantie. Dans les limites légales, Sunrise n'assume aucun devoir en matière de garantie sur les produits de tiers inclus dans les fournitures et services. En outre, elle ren-

- voie toutes les réclamations qu'elle pourrait avoir contre le tiers au client.
- 8.4 Contrat de maintenance**
Si les services ou les fournitures présentant un défaut sont couverts par un contrat de maintenance, les conditions d'un tel contrat s'appliquent uniquement dans le cadre de la réparation des défauts, exclusion faite de tout autre droit de garantie.
- 8.5 Limitations de la garantie**
Tous les droits de garantie n'étant pas explicitement mentionnés dans la présente clause 8 sont exclus. La responsabilité de Sunrise en matière de dommages et intérêts est définie dans la clause 12 ci-après.
- 9 Garantie**
- 9.1 Si un service, une fourniture ou une pièce y relative fait l'objet ou, selon Sunrise, est susceptible de devenir l'objet d'une plainte par un tiers sur la base d'une violation supposée des droits de propriété intellectuelle, Sunrise peut, à son gré, (i) autoriser son client à utiliser le service ou la fourniture sans crainte de violation des droits de propriété intellectuelle, (ii) remplacer le service ou la fourniture par un élément conforme au contrat ou (iii) modifier la fourniture ou le service de manière à supprimer toute infraction aux droits de la propriété intellectuelle. Si aucune de ces possibilités ne peut être appliquée à un coût raisonnable (iv), Sunrise reprend la fourniture contre un remboursement des frais payés jusqu'à la date de l'événement ou met fin à sa prestation de services sans délai.
- 9.2 Si un tiers venait à disputer les droits de propriété détenus par un client sur une fourniture ou un service, Sunrise se réserve le droit de défendre son client à ses propres frais et de couvrir les coûts et dommages et intérêts, conformément aux limites énoncées dans la clause 12, encourus par le client en raison d'une décision de justice, à condition que toutes les conditions suivantes soient remplies:
- le client informe Sunrise par écrit dès que les réclamations lui sont parvenues;
 - il autorise Sunrise à décider de la stratégie de défense, y compris un éventuel règlement à l'amiable; si ce n'est pas possible, le client organise sa défense selon les instructions de Sunrise;
 - il aide Sunrise de manière appropriée et raisonnable, et ce, gratuitement;
 - la réclamation du tiers se fonde sur le fait que l'utilisation prévue du service ou de la fourniture inaltéré viole les lois suisses ou constitue une compétition déloyale;
 - cette réclamation ne relève pas d'une (i) altération non autorisée de la fourniture ou du service effectuée par le client ou un tiers, (ii) de la combinaison de la fourniture ou du service avec un produit non fourni par Sunrise, si l'infraction ne se produirait pas si la combinaison était inexistante, ou (iii) d'une utilisation de la fourniture ou du service non conforme aux conditions contractuelles.
- 10 Bénéfices, risques et réserve de propriété**
Les fournitures restent la propriété de Sunrise tant qu'elles n'ont pas été entièrement payées. Le client autorise Sunrise à inscrire un pacte dans le registre des pactes de réserve de propriété.
- 11 Droits de la propriété intellectuelle**
- 11.1 Généralité**
- 11.1.1 Sauf indication contraire, les droits sur les résultats de travail obtenus ou mis en œuvre pendant la durée du contrat (comme les droits d'auteur, les brevets, les designs ou les droits de marque), en particulier les droits sur les logiciels individuels créés ou utilisés par Sunrise, y compris les codes sources, les descriptions de programme et les paramétrages, ainsi que toute la documentation, les données et papiers y relatifs, sont la propriété exclusive de Sunrise. Le client bénéficie d'un droit non-exclusif pour utiliser les résultats de travail susmentionnés pendant la durée du contrat dans l'étendue prévue pour l'utilisation des services. Le client ne peut pas transférer ses droits d'utilisation à un tiers.
- 11.1.2 Les droits de propriété intellectuelle préexistants restent la propriété de Sunrise ou du tiers détenteur du droit. Si Sunrise utilise ces droits de propriété intellectuelle préexistants pour la prestation de ses services, elle accorde au client les droits nécessaires à l'utilisation des services. Dans le cas de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, en particulier des licences de logiciels émanant de tiers, le client accepte les conditions des licences et les restrictions imposées par ledit tiers. Sunrise doit fournir au client les conditions des licences et les restrictions imposées. Si, dans ce contexte, le client viole les droits énoncés dans les licences de tiers, et si des plaintes sont déposées contre Sunrise pour cette raison, le client doit indemniser Sunrise et reconnaître la non-responsabilité de Sunrise concernant les plaintes et les dommages et intérêts en résultant.
- 11.2 Logiciel**
- 11.2.1 Après paiement de la licence, le client acquiert un droit d'utilisation non-exclusif et non-transférable du code du logiciel sous licence sur son propre système. Ce droit d'utilisation impose une limitation au traitement de ses propres données et la restriction au nombre d'utilisateurs convenu ainsi qu'à d'autres paramètres déterminés selon les prix. Le client autorise les contrôles visant à vérifier l'application des conditions de la licence. Dans le cas d'une violation flagrante ou en cours de ces conditions, la licence peut être retirée sans aucune indemnisation.
- 11.2.2 Le client obtient uniquement les programmes sous licence sous la forme de code lisibles par une machine. Le client n'est pas autorisé à modifier le code source, à modifier ou développer le logiciel, sauf si la loi l'y autorise expressément.
- 11.3 Protection des droits d'auteur**
Le client peut faire une copie de sauvegarde du logiciel sous licence et de la documentation obtenue. Il s'engage en outre à ne faire aucune copie supplémentaire et à protéger le logiciel et sa documentation contre toute inspection ou copie par un tiers non autorisé, ainsi que contre sa perte. Il doit notifier Sunrise immédiatement par écrit d'une consultation non autorisée du logiciel ou de sa documentation par un tiers.
- 12 Responsabilité de Sunrise**
- 12.1 La responsabilité de Sunrise n'est illimitée que pour les cas dans lesquels la loi applicable prévoit une responsabilité illimitée sans possibilité de recours, comme les dommages causés en cas d'intention illégitime, de négligence grave, d'homicide ou de dommages aux personnes.
- 12.2 Dans les limites légales, la responsabilité de Sunrise pour les pertes financières et les dommages indirects, les dommages consécutifs, les pertes de données et de profits, les économies non réalisées, les dépenses supplémentaires, les réclamations de tiers, etc. est exclue.
- 12.3 Dans les autres cas, la responsabilité de Sunrise par année de contrat est limitée à un montant correspondant aux frais payés (exclusion faite de la livraison du matériel et des logiciels) pour le service fourni pendant l'année du contrat au cours de laquelle les dommages ont été causés ou ont débuté. Dans tous les cas, la responsabilité de Sunrise ne peut excéder 50 000 CHF par année de contrat.
- 12.4 Sunrise ne peut être tenue responsable des dommages causés par force majeure comme les tremblements de terre, les inondations, les coupures de courant ou malware (p. ex., les virus, attaques par déni de service et autres).
- 12.5 Les pénalités payées par Sunrise selon les conditions contractuelles sont déduites des dommages et intérêts dus.
- 12.6 Toute autre responsabilité de Sunrise est exclue.
- 13 Confidentialité**
- 13.1 Pour toute la durée de l'accord et les deux années consécutives, les parties doivent, selon les règles de sécurité usuelles, traiter en toute confidentialité toutes les informations reçues de l'autre partie et toute information marquée comme confidentielle. Ces informations ne doivent notamment pas être accessibles pour des tiers non autorisés.
- 13.2 Le devoir de confidentialité ne s'applique pas aux informations relevant du domaine public ou entrant dans ce domaine sans qu'il y ait violation du devoir de confidentialité ni à celles connues du destinataire et libérées de tout devoir de confidentialité ni à celles que le destinataire obtient indépendamment par des tiers, sans accès à l'information et sans enfreindre un quelconque devoir de confidentialité, ni celles qui sont rendues accessibles à des tiers par l'émetteur de l'information qui n'est pas lié au devoir de confidentialité.
- 13.3 Si des tiers, des tribunaux ou des autorités administratives demandent à connaître des informations, le destinataire des informations doit immédiatement en avertir l'émetteur et aider ce dernier à empêcher la divulgation de ces informations.
- 13.4 Sunrise se réserve le droit de révéler des données à des tiers impliqués dans la prestation des services ainsi qu'à ses sociétés affiliées, à condition qu'ils se soient engagés à respecter un devoir de confidentialité aussi restrictif que la présente clause 13.
- 14 Protection des données**
- 14.1 Les parties doivent respecter la loi fédérale sur la protection des données suisse. Le client est seul responsable de la protection et de la sécurité de ses propres données et de celles des tiers (y compris de ses employés) traitées sur ses systèmes.
- 14.2 Sunrise peut utiliser les données relatives au client pour vérifier que les conditions requises pour la conclusion d'un contrat sont remplies, entretenir et développer la relation avec le client, optimiser le système, empêcher une utilisation illégitime des services (notamment empêcher les cas de fraude à la conclusion du contrat et pendant la durée du contrat), enquêter sur le comportement d'utilisation structurel, publier des fichiers d'annuaire, déterminer un profil d'utilisateur et promouvoir, concevoir et perfectionner des offres de service. Le client peut, à tout moment, interdire l'utilisation de ses données à des fins promotionnelles. Une information écrite mentionnant le numéro du client peut être envoyée à l'adresse suivante: Sunrise Communications AG, General Counsel, Zurichgauerstrasse 101B, Case Postale, 8050 Zurich.
- 14.3 Sunrise peut dévoiler des données aux tiers impliqués dans la prestation des services. En outre, Sunrise est autorisée à transférer les données générées pendant la conclusion et l'exécution du contrat à des tiers pour répondre aux réclamations, vérifier la solvabilité du client et valider les adresses.
- 14.4 Les données relatives aux clients peuvent être communiquées à l'étranger dans le cadre des dispositions ci-dessus.
- 14.5 Sunrise peut limiter le droit du client à la consultation des informations conformément à la loi sur la protection des données.
- 14.6 Sunrise ne doit fournir aucun renseignement concernant les données accessoires de communication (en allemand: «Kommunikationsranddaten») générées par les services auxquels le client s'est abonné et soumises au secret des télécommunications, dans la mesure où (i) elles ne servent pas à la facturation et que le délai de contestation de la facture n'a pas expiré, et (ii) elles ne sont pas requises pour identifier des appels abusifs et des publicités de masse déloyales, faits que le client doit prouver à Sunrise.
- 15 Début et fin du contrat**
- 15.1 Début du contrat**
- 15.1.1 Le contrat pour un service spécifique prend effet à la signature par les deux parties d'un énoncé de travail ou d'un formulaire de commande.
- 15.1.2 Si la commande est effectuée en ligne, le contrat ne commence que lorsque Sunrise émet une confirmation de la commande, soit par lettre soit par e-mail. Dans tous les cas, le contrat commence dès lors que le client bénéficie du service.
- 15.2 Résiliation ordinaire**
- 15.2.1 Les contrats pour les services individuels ont une durée illimitée, sauf si elle est fixée dans l'énoncé de travail ou le Formulaire de commande applicable. La durée déterminée doit être calculée à partir de la date à laquelle le service est activé ou fourni pour la première fois, à moins qu'il en soit convenu autrement dans l'énoncé de travail ou le formulaire de commande.
- 15.2.2 Les contrats individuels peuvent être résiliés à la fin de tout mois civil avec un préavis de trois mois, mais au plus tôt à la fin de la durée contractuelle convenue si tel est le cas. Si un contrat d'une durée déterminée n'est pas résilié à l'expiration de celle-ci, il est automatiquement reconduit pour une durée illimitée. En cas de résiliation ou d'expiration d'un énoncé de travail pour une raison quelconque, le ou les formulaires de commande correspondants sont considérés comme résiliés sauf s'il en est convenu autrement par écrit par les deux parties.
- 15.2.3 La résiliation d'un contrat individuel n'a pas de répercussions sur les autres contrats.
- 15.2.4 Le client peut résilier un contrat individuel (i) à la fin de tout mois civil avec un préavis de trois mois et (ii) en versant à Sunrise la taxe de résiliation anticipée

- définie dans l'énoncé de travail et/ou le formulaire de commande respectif. Pour éviter tout malentendu, si aucune taxe de résiliation anticipée n'a été convenue entre les parties, le client ne peut utiliser la présente clause pour résilier son contrat.
- 15.2.5 Si le client résilie son contrat, dans son entier ou en partie, pendant sa durée déterminée ou la durée prolongée, ou si Sunrise résilie le contrat pour une des raisons énoncées dans la clause 15.3, les frais pour la durée restante jusqu'à l'expiration du contrat, tous les autres frais dont il a été convenu et les coûts, taxes et/ou pénalités dus par Sunrise à des tiers en raison de la résiliation anticipée du contrat sont à régler immédiatement par le client. Ils ne peuvent être remboursés.
- 15.3 Résiliation pour justes motifs**
- 15.3.1 En présence de justes motifs, Sunrise a le droit de résilier le contrat sans préavis si le client entre en procédure de faillite, s'il est réputé en faillite ou en liquidation, s'il semble évident que le client ne pourra respecter ses engagements ou si une autorité judiciaire ou une loi empêche l'une des parties de respecter ses engagements contractuels.
- 15.3.2 Dans un tel cas, Sunrise peut arrêter de fournir un ou tous les services et résilier le contrat avec effet immédiat. Cela s'applique notamment dans les situations suivantes: le client ne verse pas dans les délais le dépôt de sécurité exigé par Sunrise; le client se trouve en retard de paiement; le client utilise les services à des fins non conformes au contrat; le client met en danger les équipements de Sunrise ou de ses partenaires; des intérêts publics prépondérants l'exigent; une augmentation significative des frais qui justifie le doute sur la capacité de payer du client; dans les cas de doute sur la solvabilité du client.
- 15.3.3 Dans tous les cas, Sunrise peut cesser ou désactiver tout ou une partie des services au lieu de résilier le contrat, dans son entier ou en partie. Si les services sont interrompus, désactivés ou résiliés, le client est responsable de tous les dommages y relatifs, et les frais correspondants à la durée restante du contrat sont dus et exigibles immédiatement.
- 16 Divers**
- 16.1 Accord entier; forme écrite**
- 16.1.1 Le contrat contient tous les arrangements conclus entre les parties par rapport à son champ d'application. Il prévaut sur les précédents accords convenus par les parties et les remplace, y compris les déclarations d'intention.
- 16.1.2 Toute modification, addition ou correction du contrat (y compris la suppression de l'exigence de forme écrite) ne prend effet que si elle a lieu sous forme écrite et est signée par les deux parties (les e-mails et les fax ne sont pas acceptés).
- 16.2 Cession**
- Le client ne peut céder à des tiers des droits et obligations résultant du présent contrat qu'avec l'accord préalable écrit de Sunrise. Sunrise peut céder le contrat à un tiers si elle en a informé le client au préalable.
- 16.3 Divisibilité**
- Si une disposition particulière du contrat est jugée invalide ou inexécutoire, ce caractère inexécutoire ou invalide n'a pas de répercussion sur les autres dispositions du contrat. Les parties doivent tout mettre en œuvre pour que les dispositions touchées soient modifiées afin qu'elles deviennent valides et exécutoires tout en respectant au mieux l'objectif et l'intention de la disposition originale dans une forme juridique valide.
- 16.4 Non-sollicitation**
- Le client ne doit pas engager ou faire travailler d'aucune manière des employés de Sunrise pour exécuter le contrat. Le client ne doit pas accepter les services de ces personnes, à part via Sunrise. Le client est soumis à ces obligations pendant l'emploi de ces personnes et l'année consécutive. En cas d'infraction, une pénalité se montant au salaire annuel de la personne concernée est exigible par Sunrise.
- 16.5 Règles relatives à l'exportation**
- Tant que les exportations de fournitures et services depuis la Suisse sont sujettes à la loi, le client doit se conformer aux réglementations correspondantes et transmettre ces obligations à ses successeurs légaux.

16.6 For juridique et droit applicable

- 16.6.1 Le contrat est régi par le droit suisse, sous réserve des règles prévalant dans le droit privé international. La Convention de Vienne (Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980) ne s'applique pas.
- 16.6.2 Les divergences causées par ou liées au contrat sont soumises à la juridiction exclusive de Zurich 1.

II. Conditions particulières pour les services de télécommunication

17 Objet du contrat

- 17.1 Le présent chapitre II définit les règles spécifiques applicables aux services fournis par Sunrise au client dans le domaine des services de télécommunication.
- 17.2 Les services de télécommunication sont tout service fourni par Sunrise au client et qui n'est pas lié à une intégration système, à la maintenance et à l'assistance ou à la vente de fournitures.

18 Services fournis par Sunrise

- 18.1 Un droit non cessible, non exclusif pour l'utilisation des services est octroyé au client pendant la durée du contrat et dans les limites actuelles de la couverture du réseau.
- 18.2 Sunrise s'engage à organiser la maintenance de ses infrastructures et à remédier dans un délai raisonnable aux perturbations survenant pendant les heures de travail si ces dérangements sont dans la zone d'influence de Sunrise.
- 18.3 Sunrise se réserve le droit de
- 18.1.1 procéder à des modifications des services fournis qui peuvent se répercuter sur les spécifications techniques, l'équipement, les opérations ou les procédures, sous la condition que ces modifications n'entraînent pas de perturbations majeures sur les services;
- 18.1.2 interrompre ou restreindre les services en cas d'urgence ou d'opérations de maintenance prévues.

19 Frais

- 19.1 Tout changement des taxes ou autres prélèvements autorisée à Sunrise à ajuster ses propres tarifs sans préavis. Le client ne peut pas résilier son contrat pour cette raison. Les tarifs de roaming et les frais occasionnés par les services à valeur ajoutée, les services spéciaux et les numéros abrégés peuvent être modifiés à tout moment sans préavis.
- 19.2 Les frais pour les services individuels seront pris en compte dès la date de mise en service (RFS) ou la date à partir de laquelle le client utilise le service pour la première fois si cela se produit avant la date RFS.
- 19.3 Les frais basés sur l'utilisation seront calculés à partir des données enregistrées par Sunrise et facturés à la fin de chaque mois.
- 19.4 Les frais récurrents et les frais uniques, y compris les frais d'installation, sont généralement facturés en avance.

20 Utilisation des services

- 20.1 L'utilisation des services est uniquement prévue pour le type habituel d'utilisation par les clients business. L'utilisation des services est soumise aux conditions d'utilisation publiées sur le site Internet www.sunrise.ch ou remises par Sunrise sur demande. Sunrise peut changer ces conditions à tout moment sans préavis.
- 20.2 Le client ne doit pas s'engager dans des activités qui sont interdites par la loi ou qui ont un effet négatif sur Sunrise (que ce soit d'ordre commercial, technique ou lié à la réputation). Les actes suivants seront considérés comme une violation du contrat par le client. Cette liste n'est pas exhaustive: piratage informatique (tentative d'intrusion, etc.), phishing (espionnage d'autres utilisateurs, etc.), envoi de spams (envoi d'e-mail en masse), utilisation abusive et ininterrompue, téléchargement continu, envoi de virus ou tout autre malware, utilisation des services pour résilier les appels sur le réseau mobile de Sunrise via des passerelles GSM ou équipement similaire.
- 20.3 Le client est seul responsable du contenu de l'information, quelle que soit la forme envoyée à ou traitée par Sunrise ou dévoilée à des tiers.
- 20.4 Le client est toujours responsable de l'utilisation de sa connexion, de ses mots de passe et/ou de l'accès au service fourni, également en cas d'appels vers des numéros surtaxés ou d'utilisation par des tiers. Le client garde secret toutes les informations d'identification telles que les codes PIN et PUK et autres

mots de passe. Il prend tout particulièrement soin de conserver ces données en lieu sûr et d'en interdire l'accès à d'autres personnes. Le client protège ses infrastructures et données contre tout accès non autorisé par des tiers grâce à des mesures de sécurité convenables et performantes. Le client sera tenu responsable de tous les dommages causés par la négligence des conditions de sécurité susmentionnées. Le client doit informer Sunrise immédiatement de toute utilisation non autorisée ou de la perte de ses données d'identification ou de sa carte SIM.

- 20.5 Le client n'a pas le droit, sauf si Sunrise l'y autorise par écrit, de revendre à des tiers les services fournis et/ou d'utiliser les services pour acheminer des appels sur le réseau téléphonique fixe ou mobile de Sunrise par des passerelles ou autres dispositifs similaires.
- 20.6 Le client doit s'assurer que l'utilisateur final des services respecte les conditions énoncées ici.

21 Installations; maintenance

- 21.1 Les installations en location ou en prêt en vue de la prestation des services restent la propriété de Sunrise. Il est expressément convenu que tous les droits de réserve en faveur de tiers sont exclus. Le client est responsable des installations et ne peut pas les enlever, les modifier ou interférer avec leur fonctionnement de quelque façon. Il ne peut pas non plus permettre à des tiers de le faire (sauf s'il y est préalablement autorisé par Sunrise par écrit). Le client est responsable envers Sunrise de tous les dommages et pertes causés aux installations. Lorsque la prestation des services cesse, le client doit, selon les instructions de Sunrise, renvoyer à Sunrise ou autoriser Sunrise à venir chercher les installations dans leur état d'origine, mis à part l'usure normale.
- 21.2 Le client doit assurer un accès facile aux installations et autres systèmes utilisés pour la prestation des services pour que Sunrise puisse effectuer sans encombre les travaux de maintenance. Dans le cas de maintenance à distance, le client doit en outre garantir un accès sécurisé grâce à un équipement de maintenance à distance. L'équipement de transmission nécessaire pour la maintenance à distance (connexion analogique ou numérique) est fourni par le client à ses propres frais.
- 21.3 La conservation par le client de cet équipement en condition impeccable et en état de marche est requise pour que Sunrise puisse effectuer ses travaux de maintenance sur le matériel du client. Sunrise examinera les équipements qui n'ont pas été installés par Sunrise ou qui ne sont pas l'objet d'un contrat de maintenance; le client doit fournir à cet effet à Sunrise une liste de tels équipements avant la date RFS. Avant toute conclusion positive en relation avec cet examen effectué par Sunrise, aucune garantie de Sunrise n'est applicable et le travail doit être rendu sur une base temporelle et matérielle.

22 Délais

La date limite pour le début prévu des services (date RFS) dépend de la période de livraison standard mentionnée dans la description de service applicable sauf si (a) une date spéciale a été convenue avec Sunrise. La date RFS est donnée par Sunrise à titre d'information seulement et elle n'est contraignante que si Sunrise l'a expressément confirmée par écrit.

23 Acceptation

Si Sunrise réalise les travaux d'installation requis par la prestation des services, le client a accepté ces travaux s'il n'avertit pas Sunrise par écrit de défauts majeurs dans les dix jours suivant la date RFS et s'il ne fonde pas ses réclamations sur des éléments probants.

24 Déménagements et nouveaux locaux

- 24.1 Si le client change de local ou en ajoute un, il doit en informer Sunrise par écrit. Si le changement ou l'ajout d'un local a un impact sur les services, Sunrise prépare une nouvelle offre pour le nouveau local. Les parties acceptent chacune tous les coûts liés à la fermeture du local précédent et à l'ouverture du nouveau local.
- 24.2 Sunrise peut soumettre une nouvelle offre au client, qui doit la prendre en considération, pour tout nouveau local ainsi que pour tous les changements des services effectués dans les locaux existants du client. Le client doit inviter Sunrise à participer aux appels d'offre dans le domaine des services TIC.

- 25 Garantie; disponibilité; responsabilité**
- 25.1 Sunrise ne garantit pas que les services fonctionneront sans interruptions ou perturbations, elle ne garantit pas non plus de capacité et de durée spécifiques de transmission ni de protection contre les accès non autorisés ou les écoutes illégales.
- 25.2 Sunrise n'a pas testé les infrastructures nécessaires à la prestation de la largeur de bande au moment de la conclusion du contrat avec le client. Elle ne peut par conséquent pas assurer que la largeur de bande sera disponible dans tous les locaux aux frais convenus. Si la largeur de bande n'est pas disponible dans certains locaux aux frais convenus, Sunrise en informera le client et lui offrira une alternative de connexion pour les locaux touchés selon la description de service et les frais prévus pour cette alternative. Si le client accepte cette offre, le contrat sera modifié en conséquence. Si le client ne l'accepte pas dans le délai imparti, le contrat ne s'appliquera pas à ces locaux et Sunrise n'en sera pas tenue responsable. Le contrat restera en revanche valide pour tous les autres services et locaux.
- 25.3 Sunrise ne peut être tenue responsable des contenus ou services créés par le client et des tiers via son infrastructure de télécommunications. Par conséquent, Sunrise ne peut ni assurer les contenus et services susmentionnés ni en assumer la responsabilité ni les garantir.
- 26 Respect de la loi**
- Les parties doivent agir conformément aux dispositions prévues dans la loi sur les télécommunications suisse.
- 27 Durée et résiliation**
- 27.1 Dans le cas d'une suspension ou d'une désactivation des services, Sunrise peut demander une taxe de désactivation ou réactivation de 50 CHF minimum pour chaque service.
- 27.2 Dans le cas d'une résiliation extraordinaire du contrat ou d'un service prévu par la clause 15.3, le client doit s'acquitter d'une taxe payable en une fois, égale au montant des frais mensuels générés jusqu'à expiration de la durée minimale du contrat, ainsi que des frais uniques impayés et des coûts d'installation et de développement calculés prorata temporis.
- 27.3 Le passage à un abonnement Sunrise assorti d'une taxe de base moins élevée est possible après en avoir convenu par écrit.
- III. Conditions particulières pour les services d'intégration**
- 28 Objet du contrat**
- Le chapitre III énonce les règles spécifiques applicables aux services fournis par Sunrise au client dans le domaine de l'intégration système, de la maintenance, de l'assistance et aux services de gestion ainsi qu'aux fournitures.
- 29 Fournitures et services par Sunrise**
- 29.1 Étape pré-vente**
- Le client est seul responsable de la définition des spécifications des services dont il a besoin et qui seront fournis par Sunrise. Lorsque Sunrise aide le client à analyser ses besoins et/ou à sélectionner des produits sans frais, Sunrise n'assume aucune obligation contractuelle ni aucune responsabilité. Par contre, si un énoncé de travail est rédigé pour que les services de consultation soient rendus contre un paiement de frais, Sunrise est responsable conformément au contrat.
- 29.2 Spécifications des services et fournitures**
- Les spécifications de chaque service (conseil, programmation, intégration système, maintenance, gestion, etc.) ou fourniture figurent dans l'énoncé de travail et le formulaire de commande correspondant ainsi que dans les autres documents du fabricant du produit. Ces spécifications définissent les conditions minimales que les services et les fournitures doivent remplir de manière exhaustive.
- 29.3 Produits et services fournis par des tiers**
- Concernant les fournitures et/ou licence de produits d'un tiers ainsi que les services y relatifs (comme la résolution des problèmes, l'analyse d'erreurs, le dépannage, la livraison de correctifs et de mises à jour, les remplacements), les conditions de livraison, de licence et de garantie du tiers, qui doivent être mises à disposition du client dans une forme appropriée, sont les seuls applicables.
- 29.4 Services: Droit des mandats / contrat de travail**
- Les services sont fournis dans le cadre d'une activité professionnelle qualifiée ou d'un mandat ou d'un contrat de travail, pour autant que le résultat du travail à fournir sous la forme d'un produit livrable ait été clairement défini dans l'énoncé de travail ou le formulaire de commande.
- 30 Livraison; installation**
- 30.1 Livraison**
- 30.1.1 Selon son gré, Sunrise peut transmettre le logiciel, les résultats de travail et la documentation au client sur un support de données, via une transmission de données ou en ligne.
- 30.1.2 La livraison de matériel est effectuée à la charge et aux risques du client, à l'adresse que celui-ci a indiquée dans l'énoncé de travail ou le formulaire de commande.
- 30.2 Installation et formation**
- L'installation est effectuée par Sunrise dans les limites spécifiquement convenues dans l'énoncé de travail ou le formulaire de commande. Tout coût supplémentaire est supporté par le client, particulièrement si des adaptations de son environnement technique, des configurations d'interfaces, des migrations de données, des paramétrages, des formations et d'autres activités assimilées sont requises.
- 31 Maintenance et assistance**
- 31.1 Objectif de la maintenance**
- 31.1.1 Dans le cas des logiciels, la maintenance sert à conserver le standard technique d'origine et à restaurer les capacités de fonctionnement du logiciel si un défaut devait survenir.
- 31.1.2 Pour le matériel, la maintenance vise à assurer le bon fonctionnement, à réparer ou remplacer le matériel si un problème technique devait apparaître.
- 31.1.3 Aucune garantie de non-interruption des services, de compatibilité système ou de rectification immédiate des défauts ne sera apportée.
- 31.1.4 Sunrise peut offrir une solution alternative jusqu'à ce que le défaut ait été réparé.
- 31.2 Mises à jour et nouvelles versions**
- La fourniture de mises à jour ou de nouvelles versions comportant des fonctions améliorées n'est incluse dans la taxe de maintenance que si l'énoncé de travail ou le formulaire de commande le stipule expressément.
- 31.3 Causes des défauts, matériel consommable, remplacements**
- 31.3.1 Le remplacement ou la réparation de matériel ou de logiciels endommagés par des influences externes ainsi que du matériel consommable et des pièces sujets à l'usure (p. ex., les batteries) ne sont inclus dans les travaux de maintenance que si l'énoncé de travail ou le formulaire de commande le mentionne.
- 31.3.2 Si elle le souhaite, Sunrise peut remplacer une pièce défectueuse par une pièce équivalente.
- 31.3.3 Les pièces remplacées restent la propriété du client, sauf mention contraire dans l'énoncé de travail ou le formulaire de commande.
- 31.4 Prérequis pour la maintenance**
- 31.4.1 La maintenance s'applique au matériel et aux logiciels non altérés mis en service sans interruption pour être utilisés dans les locaux mentionnés dans l'énoncé de travail ou le formulaire de commande et qui sont conformes aux configurations et conditions d'utilisation recommandées par Sunrise et le fabricant.
- 31.4.2 Sunrise peut demander que d'autres composants du système du client ayant un impact sur les services soient également révisés de manière compétente et que le client autorise des changements gratuits pour que l'efficacité soit améliorée.
- 31.4.3 Le client doit installer ou permettre à Sunrise d'installer toutes les mises à jour et recommandations émises par les fabricants ou fournisseurs de logiciels dans le délai indiqué par ces fabricants ou fournisseurs. Si les mises à jour et recommandations ne sont pas installées à temps, Sunrise ne sera pas responsable des problèmes rencontrés par le client avec le logiciel. En outre, Sunrise peut suspendre la totalité ou certains des services d'assistance et de maintenance de logiciel jusqu'à ce que les mises à jour et recommandations aient été correctement installées.
- 31.4.4 Avant de déclarer l'existence d'un quelconque défaut, le client doit appliquer les outils de diagnostic des problèmes qui lui sont fournis.
- 31.4.5 Il doit également assurer l'accès à l'objet concerné par la maintenance et fournir les installations requises pour l'accès à distance à son compte.
- 31.5 Frais additionnels de maintenance**
- 31.5.1 Dans le cas de l'intervention du client ou d'un tiers, d'erreurs de manipulation, d'avis de défaut erronés, de défauts causés par des composants autres que ceux maintenus par Sunrise, de prérequis de maintenance tels que définis dans les clauses 31.4 non respectés ou de négligences des obligations de coopération par le client, Sunrise peut soit suspendre une partie ou la totalité des services ou facturer une taxe supplémentaire au taux actuellement en vigueur pour tous les services et fournitures qui sont devenus nécessaires pour la résolution du cas en question ou qui sont requis en dehors des heures d'ouverture habituelles de Sunrise.
- 31.6 Exclusions de la maintenance**
- 31.6.1 Les services suivants ne sont absolument et spécifiquement pas couverts par des services de maintenance et seront facturés au client: maintenance d'extensions et d'options non fournies par Sunrise; maintenance d'installations électriques; réparation de défauts causés par des influences externes non imputables à Sunrise; services en lien avec le déplacement du matériel; restauration et sauvegarde de données et de logiciels.
- 31.6.2 Si le fabricant tiers cesse, suspend ou interrompt pour une raison quelconque le service d'assistance et de maintenance pour ses produits, Sunrise est également relevée de ses obligations en lien avec cette prestation.
- 32 Frais**
- 32.1 Facture au temps**
- 32.1.1 Sunrise a pour règle de facturer ses services sur une base temporelle et matérielle.
- 32.1.2 Le temps de déplacement est payé selon les tarifs de Sunrise actuellement en vigueur.
- 32.1.3 Les dépenses et les coûts additionnels (particulièrement les frais de déplacement, logement et repas) et les coûts des moyens auxiliaires spécifiquement utilisés pour un projet donné (matériel, licences, banques de données, etc.) seront facturés à part au client.
- 32.2 Taux illimités; plafond**
- 32.2.1 Les prix fixes ne sont applicables que s'ils ont été convenus explicitement dans l'énoncé de travail ou le formulaire de commande.
- 32.2.2 Les prix plafonnés ne sont pas des prix fixes, car ils portent la définition suivante: s'il atteint le plafond, le client peut cesser d'utiliser le service sans que l'une ou l'autre des parties ne subisse d'autres charges. Si possible, Sunrise informe le client avant que le plafond soit atteint.
- 33 Droits de la propriété intellectuelle**
- 33.1 Les résultats des services (comme les développements du logiciel, mais pas les droits pré-existants de propriété intellectuelle) obtenus individuellement et exclusivement pour le client contre paiement de frais spécifiques peuvent, après paiement intégral, devenir la propriété du client, y compris le transfert des droits de protection.
- 33.2 Le client accorde à Sunrise, de manière irrévocable et sans frais, la licence perpétuelle, non révocable, cessible, mondiale et autorisant l'octroi d'une sous-licence, afin d'utiliser, développer, adapter, modifier, amender, améliorer, commercialiser et distribuer ces résultats et de créer des travaux dérivés à ses propres fins et pour d'autres clients (y compris des fins commerciales, mais pas seulement).
- 33.3 Sunrise peut en outre appliquer librement et sans frais les idées, procédures et résultats utilisés pour un développement.
- 34 Durée et résiliation**
- 34.1 Durée**
- 34.1.1 En règle générale, les contrats pour la livraison de fournitures et la prestation de services sont en vigueur jusqu'à leur exécution complète.
- 34.1.2 Pour les services en cours (comme les services de maintenance ou de gestion), une durée minimale et un préavis doivent être déterminés dans l'énoncé de travail ou le formulaire de commande.

34.1.3 Sauf indication contraire, les contrats pour les services de maintenance sont d'une durée minimale de trois ans et soumis à un préavis initial de résiliation de six mois. S'ils ne sont pas résiliés, ces contrats sont automatiquement reconduits pour un an. Une fois le contrat reconduit, le préavis est réduit à trois mois.

34.2 Résiliation

34.2.1 Les contrats sur des licences de logiciels permanentes (c'est-à-dire les licences accordées contre le paiement de frais uniques) peuvent être résiliés par le client à tout moment. Par contre, Sunrise ne peut les résilier que si le client transgresse ses obligations contractuelles. Dans les deux cas, aucun remboursement n'est possible.

34.2.2 Les contrats sur des fournitures matérielles ne peuvent pas être résiliés.

Version de janvier 2019