CONDITIONS GÉNÉRALES

1. CHAMP D'APPLICATION
Les présentes conditions générales de vente (ci-après «CGV») s'appliquent à l'ensemble des services et produits (ci-après dénommés ensemble «services») que Sunrise Sàrl (ci-après «Sunrise») fournit au client sous la marque «Sunrise».
La nature et l'étendue des prestations contractuelles dépendent des conditions spécifiques applicables aux différents services, des conditions des contrats correspondants ainsi que des descriptions des prestations et des conditions des offres proposées dans les publicités, dans les fact sheets ou sur www.sunrise.ch / www.sunrise.ch/cg («conditions contractuelles»). Le point 2 fait l'objet d'une réserve.
En cas de contradictions, les dispositions du contrat et les conditions particulières prévalent. Les présentes CG sont réputés acceptées par le client au plus tard lors de l'utilisation des prestations de service respectives.

2. TARIFS
Les prix applicables pour les produits et abonnements sont ceux en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Les listes de prix actuellement publiées sur sunrise.ch/fraisdeservice ou sur www.sunrise.ch s'appliquent aux frais généraux de service et de traitement, ainsi qu'aux prix facturés en fonction de l'utilisation (p. ex. les prix des minutes, de transfert de données, à l'international et pour le roaming). Les unités de décompte entamées sont facturées intégralement. **Sunrise est en droit d'adapter le prix de chaque service une fois par année calendaire dans la mesure du renchérissement.** Le calcul du renchérissement se base sur l'indice national des prix à la consommation de l'Office fédéral de la statistique (IPC base décembre 2020 = 100 points). L'indice initial est le niveau de l'IPC au 1er janvier 2024. Si Sunrise n'adapte pas les prix d'un service au cours d'une année calendaire, ce droit n'expire pas les années suivantes. **En cas d'adaptation des prix suite au renchérissement, le client n'a pas le droit de résilier prématurément le service.**

3. OBLIGATIONS DE SUNRISE
Sunrise est libre dans le choix des moyens techniques utilisés pour fournir les prestations convenues, dans la mesure où il n'en a pas été convenu différemment par contrat. Font par exemple partie des moyens techniques les infrastructures, les plateformes, les technologies et protocoles de transmission ainsi que les interfaces utilisateurs.
Sunrise s'efforce de mettre à disposition des prestations de service et des réseaux de parfaite qualité. Tout dérangement survenant sur un réseau situé dans la zone d'influence de Sunrise sera supprimé aussi rapidement que possible.
Sunrise est libérée de son obligation de prestation dans les cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure tous les événements imprévisibles ainsi que les événements dont les conséquences sur l'exécution du contrat n'engagent la responsabilité d'aucune partie. Sunrise n'est pas tenue de surveiller la consommation des prestations de service. Si les frais d'utilisation du client augmentent de manière excessive, Sunrise peut en informer le client, mais n'y est pas contraint.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT
Le client est tenu, pendant la durée du contrat, d'utiliser les prestations de service de Sunrise conformément au contrat et de payer les prestations de service dans les délais impartis.
Le client doit apporter la preuve de son identité au moyen d'un document officiel lors de l'inscription ou de l'enregistrement, maintenir à jour en tout temps ses nom et adresse actuels et communiquer immédiatement en ligne ou par écrit toute modification de ces données. Sunrise est autorisée à ne pas fournir les prestations contractuellement dues jusqu'à ce que le client lui ait fourni les données correctes et exhaustives et qu'il ait prouvé son identité. L'obligation qu'a le client de payer les prestations de service n'en est pas affectée.
Le client doit suivre toutes les consignes de sécurité recommandées par Sunrise, notamment protéger les appareils contre les accès de tiers non autorisés, sauvegarder régulièrement ses données pour éviter toute perte, conserver avec diligence ses données d'accès, mots de passe ou codes PIN et ne pas les transmettre à des tiers. En cas de perte de données d'accès, de mots de passe, de codes PIN ou d'une carte SIM, Sunrise doit en être informée immédiatement. Le client se doit dans tous les cas (p. ex. en cas d'utilisation par des tiers) de payer les prestations de service utilisées avant information de Sunrise par le biais du raccordement correspondant.

5. PRESTATIONS DE SERVICE DE TIERS
Si un service ou une prestation complémentaire est fourni par un fournisseur tiers (p. ex. dans le cas de services à valeur ajoutée, de services de contenu), le client conclut, en l'absence d'accord contraire, un contrat avec ce fournisseur tiers et les conditions contractuelles et les clauses de ce fournisseur s'appliquent. La prestation de Sunrise se limite à la mise à disposition de l'accès technique à un autre fournisseur. Selon la prestation de service, Sunrise peut exiger pour ce dernier des taxes et se charger de l'encaissement. Le client peut bloquer entièrement l'accès aux services téléphoniques à valeur ajoutée dont l'encaissement est effectué par Sunrise ou bloquer uniquement l'accès aux services érotiques à valeur ajoutée si Sunrise ne permet pas un blocage différencié. La responsabilité ou l'obligation de garantie de Sunrise ne peut pas être engagée pour ces fournisseurs ou leurs prestations de service.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT
Les factures sont établies sur la base des enregistrements techniques. Lorsque les montants à facturer sont modiques, Sunrise peut en différer la facturation. Des frais seront facturés pour les factures envoyées par courrier postal. Le client s'engage à payer le montant facturé à la date d'échéance mentionnée sur la facture. Si aucune date n'est indiquée, le délai de paiement accordé est de 30 jours.
Dans sa facture, Sunrise peut facturer au client les montants dus provenant de l'utilisation de services à valeur ajoutée ou de prestations de fournisseurs tiers. Les dispositions conformément aux chiffres 6 à 8 (à l'exception d'un blocage de la connexion ou d'une résiliation du contrat avant la résolution du conflit du fait de factures contestées concernant des services à valeur ajoutée) s'appliquent également si Sunrise procède à l'encaissement pour le compte de tiers.
Le client doit faire parvenir à Sunrise sous 30 jours ses objections fondées portant sur la facture en les justifiant. Dans le cas contraire, la facture est réputée acceptée par le client. Les prétentions de restitution du client en raison de montants trop payés sont créditées sur le compte de facturation du client et déduites de la prochaine facture à échoir. A la fin du contrat, toutes les créances en cours deviennent exigibles.

7. DÉPÔT ET LIMITE DE CRÉDIT
Sunrise est en droit d'exiger, aussi bien à la conclusion du contrat que pendant la durée du contrat, un dépôt ou un paiement anticipé ou encore de fixer une limite de crédit mensuelle à la signature du contrat et en cas de doutes fondés quant à l'observation des obligations de paiement ou en cas de mesures d'encaissement connues prises contre le client. Le dépôt peut être utilisé pour recouvrer toutes les créances sur le client. Le client peut prétendre au remboursement du dépôt au plus tôt après six mois, au plus tard à la fin du contrat lorsque toutes les créances de Sunrise ont été réglées.

8. RETARD
Si le client ne remplit pas son obligation de paiement dans le délai de paiement imparti ou renonce à invoquer une objection fondée, il est en demeure dès l'échéance dudit délai sans qu'un rappel ne soit nécessaire, et doit payer des intérêts moratoires de 6%. Il est également question de retard lorsqu'une part du montant de la facture est contestée et que la part non contestée n'est pas payée ou lorsque Sunrise a rejeté l'objection du client au motif qu'elle était injustifiée. Conformément aux chiffres 11 ou 17, Sunrise est alors autorisée à bloquer les prestations de service ou à résilier le contrat.
Des frais de rappel seront facturés au client. Sunrise peut en tout temps charger des tiers de l'encaissement. Le client doit s'acquitter d'une taxe minimale à verser directement au tiers chargé de l'encaissement. En plus des taxes minimales, le client doit s'acquitter des charges et dépenses individuelles de tiers, nécessaires à l'encaissement. Informations détaillées sous www.sunrise.ch/fraisdeservice

9. PROTECTION DES DONNÉES
Dans le cadre de la fourniture de prestations de service pour le client, Sunrise est en droit de recueillir elle-même des données relatives aux personnes, les recevoir de tiers, les enregistrer, les traiter et les transmettre à des tiers en respectant à tout moment les normes de protection des données en vigueur.
Si la loi l'autorise, ou si les intérêts prépondérants de Sunrise l'exigent, ou si le client y consent, Sunrise est en droit de traiter les données personnelles collectées aux fins suivantes:

a) vérifier que les conditions requises pour la conclusion d'un contrat sont remplies;
b) honorer des obligations contractuelles envers le client;
c) respecter les obligations légales;
d) entretenir, développer et préserver la relation avec le client;
e) individualiser les services ou rendre des contenus personnalisés disponibles, par exemple au moyen d'analyses de la démographie, du comportement et des intérêts des utilisateurs.
f) confirmer une adresse;
g) empêcher une utilisation illégitime de prestations de service (notamment empêcher les cas de fraude à la conclusion du contrat et pendant la durée du contrat);
h) facturation, encaissement et examiner la solvabilité et l'honorabilité;
i) promouvoir, concevoir et perfectionner des produits Sunrise;
j) publier des fichiers d'annuaire;

Le client consent à ce que Sunrise fasse appel à des tiers, tels que des fabricants et fournisseurs, situés dans des pays où les normes de protection des données sont différentes, qui peuvent accéder, depuis l'étranger, aux données personnelles et aux données de télécommunication des clients sur les systèmes Sunrise et les traiter sur leurs sites à l'étranger en vue de fournir des prestations de maintenance et d'autres services (p. ex. centres d'appel). Ces tiers s'engagent contractuellement à respecter les mesures nécessaires selon le droit suisse en vigueur lors du traitement des données personnelles et des données de télécommunication. De plus amples informations sur l'utilisation des données à caractère personnel figurent dans la déclaration de confidentialité sur www.sunrise.ch/dc.
Si le client utilise chez Sunrise des prestations de tiers, il consent à ce que Sunrise transmette au tiers les données du client dont celui-ci a besoin pour exécuter les obligations contractuelles vis-à-vis du client.

10. ABUS
Les prestations de service ne doivent pas être utilisées abusivement, c.-à-d. de manière non conforme au contrat ou illégale. Sont notamment considérés comme abus

a) un usage des prestations de service non conforme aux dispositions
b) la revente ou la cession à titre gratuit de prestations de service;
c) l'utilisation de prestations de service permettant d'acheminer des appels sur le réseau mobile de Sunrise au moyen de passerelles GSM ou d'autres équipements similaires;
d) l'établissement de communications permanentes ou de communications qui entraînent des versements directs ou indirects ou encore la fourniture d'autres contreprestations de tiers au client;
e) le transfert de communications vers des numéros courts ou à valeur ajoutée;
f) la diffusion de publicité de masse ou de logiciels nuisibles;
g) le raccordement d'appareils incompatibles avec à l'infrastructure de Sunrise;
h) l'accès non autorisé ou l'utilisation non autorisée de données, systèmes et éléments de réseau;
i) une utilisation excessive pouvant entraîner une surcharge du système ou du réseau.

La revente ou la cession de prestations à des tiers est soumise à l'accord préalable écrit de Sunrise. Les entreprises liées au client sont également considérées comme des tiers au sens de la présente disposition.
Le client dédommagera Sunrise pour toute réclamation par des tiers due à une mauvaise utilisation des prestations par le client. En cas d'abus à la charge du client, Sunrise doit en être immédiatement informée.

11. BLOCAGE
Sunrise peut, sans préavis, bloquer entièrement ou partiellement des prestations de service ou restreindre l'offre à certaines prestations i) s'il existe un juste motif au sens du chiffre 17, ii) si le blocage est effectué dans l'intérêt présumé du client, par exemple dans le cas d'un abus par un tiers, et iii), en cas de doutes fondés quant à l'observation de l'obligation de paiement jusqu'au versement d'un dépôt au sens du chiffre 7. Le client est informé du blocage par des moyens appropriés.
Le blocage peut être maintenu jusqu'à ce que son motif premier ne soit plus avéré. Dans la mesure où le motif du blocage est imputable au client, l'obligation de paiement des services par le client n'est pas affectée par le blocage et le client peut également se voir facturer des frais de dossier pour le blocage et le déblocage, ainsi que tous les frais inhérents à une carte SIM de remplacement.

12. APPAREILS
Un appareil acquis auprès de Sunrise est la propriété du client sous réserve d'accords divergent. Sunrise se réserve le droit d'assortir l'achat d'un appareil d'une clause de réserve de propriété. Les dispositions de garantie publiées par Sunrise s'appliquent aux appareils mobiles. En présence de défauts matériels, le droit à la résolution du contrat est exclu dans tous les cas.
Les appareils prêtés au client restent la propriété de Sunrise et sont à rendre à Sunrise sous 30 jours à compter de la résiliation du contrat ou d'une demande de restitution. Aucun droit de gage ou de rétention ne peut être constitué sur ces appareils. Si des appareils prêtés ne sont pas restitués alors que Sunrise en a formulé la demande, ces appareils seront facturés au client au prix neuf.

13. GARANTIE POUR PRESTATIONS DE SERVICE
Sunrise s'engage vis-à-vis du client à fournir avec soin les prestations dues contractuellement, qui sont définies pour l'usage ordinaire de la clientèle privée ou commerciale. Sunrise ne garantit cependant pas
a) un fonctionnement continu sans interruption ni dérangement de ses prestations de service;
b) la couverture du réseau mobile sur tout le territoire;
c) des capacités et des temps de transmission déterminés;
d) l'intégrité des données transmises ou utilisées par le biais de l'infrastructure de Sunrise ou de réseaux de tiers;
e) les contenus et/ou prestations fournis par des tiers ou accessibles auprès de tiers;
f) une protection absolue de son réseau ou de réseaux tiers contre des accès ou écoutes illicites;
g) la protection contre des logiciels nuisibles, des virus, le spamming, des troyens, des attaques d'hameçonnage, des données et d'autres actions criminelles de tiers;
h) la protection contre les pertes de données suite à des dérangements survenant sur le réseau ou des réparations d'appareils;
i) des mesures de sécurité au niveau de l'infrastructure de Sunrise qui permettent d'éviter des dommages au niveau des appareils du client.

Sunrise se réserve le droit d'effectuer des travaux d'entretien sur le réseau qui peuvent être liés à des interruptions de fonctionnement ou des ralentissements. La survenance d'un tel événement ne fournit aucun juste motif de résiliation extraordinaire au sens du chiffre 17.

14. RESPONSABILITÉ
Sunrise décline toute responsabilité en cas de force majeure ou pour les dommages dont Sunrise n'est pas responsable ou qui sont survenus suite au blocage ou à la résiliation de prestations de service (chiffres 11 et 17). La responsabilité est exclue pour négligence légère et dans tous les cas pour les dommages indirects ou consécutifs ainsi que pour les pertes de profit et de données.

15. DURÉE DU CONTRAT
Le contrat prend effet à compter de la date de la signature du client sous réserve d'un examen positif de sa solvabilité ou de la fourniture du dépôt convenu, à moins qu'une autre date soit définie dans le contrat. Si la commande est passée sur Internet, le contrat prend effet lorsque le client reçoit de Sunrise, par écrit ou par e-mail, la confirmation de la conclusion du contrat. Le contrat prend effet au plus tard à l'activation / au moment de l'utilisation de la prestation de service.
Une durée minimale de contrat commence toujours à courir dès l'activation du service, indépendamment du début du contrat.

16. RÉSILIATION ORDINAIRE
Les résiliations d'abonnements mobiles, internet, réseau fixe et TV doivent être effectuées soit par téléphone (0800 100 600, gratuit en Suisse), soit via le Sunrise Chat. Plus d'informations sur www.sunrise.ch/resiliation.
Les résiliations par courrier ou e-mail ne sont pas valables. En cas de résiliation avec portage du numéro de téléphone, une résiliation écrite est encore acceptée dans la mesure où celle-ci est adressée par voie électronique par le nouveau fournisseur à la demande du client dans le cadre de la procédure de portage.
Les conditions de résiliation des services de téléphonie mobile sont énoncées dans les Conditions spéciales pour les services de téléphonie mobile.
Les conditions de résiliation d'Internet, du réseau fixe et des services TV/radio sont énoncées dans les Conditions spéciales pour le réseau fixe, Internet et les services TV.
Pour le reste, les conditions de résiliation définies dans les descriptions des services respectifs s'appliquent. Sunrise est en droit de mettre fin aux contrats, quelle que soit la durée contractuelle minimale, avec un préavis de 2 mois à la fin de chaque mois.

17. RÉSILIATION POUR JUSTE MOTIF
En présence de justes motifs, Sunrise a le droit de résilier sans préavis les contrats correspondants conclus avec le client ainsi que toutes ou certaines prestations de service prévues par les contrats. Il y a juste motif notamment lorsque
a) le client ne fournit pas dans les délais le dépôt exigé;
b) des indices laissent supposer que le client utilise les prestations de service à des fins non conformes au contrat;
c) une autorité judiciaire ordonne par décision exécutoire à Sunrise de ne plus mettre les prestations de service à disposition du client;
d) l'utilisation des réseaux de Sunrise ou de tiers est entravée par le client;
e) il y a raison de penser que le client a fourni des informations incorrectes ou incomplètes à la conclusion du contrat;
f) le client se trouve en retard de paiement ou de prestation après plusieurs rappels;
g) des intérêts publics prépondérants l'exigent;
h) en cas d'abus au sens du chiffre 10.

La réactivation d'un contrat résilié donne lieu à la facturation de frais au client. En présence de justes motifs, le client a le droit de résilier sans préavis le contrat correspondant avec Sunrise. Il y a juste motif notamment lorsque
i) Sunrise viole le contrat de manière prolongée, essentielle et fautive, et qu'elle n'y remédie pas malgré les avertissements appropriés du client;
j) le réseau au domicile, sur le lieu de travail ou au siège commercial du client est indisponible pendant plus de sept jours (sauf en cas de force majeure);
k) le client déménage en Suisse et ne peut plus utiliser le service à sa nouvelle adresse;
l) le client décède.

18. RÉSILIATION ANTICIPÉE – FRAIS OCCASIONNÉS
Une résiliation par le client avant la fin de la durée contractuelle minimale ou en dehors du délai de résiliation n'est possible qu'avec des conséquences financières. L'indemnisation forfaitaire convenue sera facturée indépendamment du motif de résiliation. Si aucune indemnisation forfaitaire n'a été convenue, le client doit payer dans leur intégralité les taxes de base mensuelles récurrentes jusqu'à la fin de la durée contractuelle minimale, en plus des frais de traitement. Ces derniers sont immédiatement exigibles.
Sous réserve de mentions contraires dans les dispositions particulières relatives aux prestations de service respectives et la résiliation par le client en présence de justes motifs.
Le client doit également verser l'indemnité lorsque le rapport contractuel a été résilié par Sunrise pour un juste motif qui engage la responsabilité du client (chiffre 17). En cas de la conversion d'une prestation de service en un service à taxe de base moins élevée, Sunrise est en droit de réclamer une indemnité appropriée.
Après expiration de la durée contractuelle minimale et pour les contrats sans durée minimale, la résiliation sans respect du délai de résiliation ordinaire est uniquement possible moyennant le paiement des taxes de bases mensuelles de l'abonnement jusqu'à la date de résiliation prescrite, et des frais de traitement en supplément.
Certaines offres peuvent prévoir une durée contractuelle minimale, dont le non-respect peut entraîner des conséquences financières (par exemple, une indemnisation pour les appareils reçus en cadeau).

19. MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES
Sunrise se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions contractuelles lorsque des intérêts justifiés de Sunrise l'exigent. Les modifications sont communiquées au client sous la forme adaptée, avec un délai de préavis approprié.
Le client doit accepter les modifications apportées aux conditions contractuelles pour des motifs techniques ou liés à l'entreprise, dans la mesure où ces dernières sont avantageuses pour le client ou n'entraînent qu'une réduction négligeable des presta-tions sans affecter les principales dispositions du rapport contractuel. Des modifications sont également autorisées lorsque des directives légales (p. ex l'augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée ou des taxes pour droit d'auteur), des ordonnances judiciaires ou le renchérissement (cf. point 2) l'imposent. **Les motifs énoncés dans ce paragraphe n'autorisent pas à procéder à une résiliation extraordinaire.**
Si Sunrise modifie dans d'autres cas les prix ou les prestations et si la charge totale (prix) devient plus élevée pour le client ou certaines prestations sont considérablement réduites, le client peut résilier le contrat ou les prestations de service respectives à la date d'entrée en vigueur de la modification sans frais occasionnés au sens du chiffre 18, si Sunrise ne lui propose pas à son gré, dans les 14 jours suivant la réception de la résiliation, une des offres de remplacement suivantes: (i) le maintien inchangé des conditions de contrat en vigueur jusqu'alors ou (ii) la compensation, par des moyens appropriés, de la charge totale générée pour le client par les modifications.
Si le client ne résilie pas le contrat avant l'échéance du délai de préavis, cela vaut pour acceptation des modifications apportées aux conditions contractuelles. La modification ou l'offre de remplacement devient ainsi partie intégrante au contrat.
Si la modification concerne une prestation supplémentaire ou une option, le droit de résiliation se limite exclusivement à la prestation supplémentaire ou à l'option.

20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
D'éventuels droits de propriété intellectuelle liés aux prestations de service de Sunrise ou à la cession ou à la vente d'appareils, notamment les logiciels, demeurent la propriété de Sunrise ou du titulaire du droit respectif. Le client se voit accorder un droit incessible, limité dans le temps et non exclusif d'exercer desdits droits conformément au contrat. Le client ne dispose pas d'autres droits.

21. AUTRES DISPOSITIONS
Sunrise transmet en principe les lettres commerciales, y compris les factures, sous forme électronique par e-mail. L'adresse e-mail indiquée par le client et consignée dans le compte client est considérée comme adresse de correspondance du client.
En vue de l'exécution du contrat, Sunrise peut à tout moment faire appel à des tiers en Suisse et à l'étranger. Le client renonce à son droit de compensation pour toutes les créances qu'il pourrait détenir contre Sunrise.
Les conventions accessoires, les modifications des CG, des conditions particulières ou d'autres documents contractuels et les compléments qui y sont apportés requièrent pour leur validité la forme écrite et une signature. Les modifications manuscrites sont uniquement valables lorsque les deux parties les reconnaissent par une signature séparée. Sous réserve des dispositions indiquées au chiffre 19.
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 sans l'accord du client.

22. FOR ET DROIT APPLICABLE
Le contrat est régi par le droit suisse. **Le for est Zurich.** Sous réserve des fors impératifs prévus par le droit fédéral.

Sunrise Sàrl
Juillet 2023