

# CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR SERVICES INTERNET, RÉSEAU FIXE ET TV

## 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions particulières sont valables pour tous les services l'Internet, le réseau fixe et la TV que Sunrise UPC GmbH (ci-après «Sunrise») fournit au client sous la marque «Sunrise». La nature et l'étendue des prestations contractuelles résultent des Conditions générales de vente (CG), de l'aperçu des tarifs, des dispositions du contrat correspondant ainsi que des descriptifs de prestations actuels sur [www.sunrise.ch](http://www.sunrise.ch). En cas de divergences, ce sont les conditions particulières qui prévalent sur les CG. Les offres individuelles peuvent également prévoir des dispositions qui dérogent à ces dispositions particulières.

En utilisant les services respectifs, le client accepte ces conditions particulières.

## 2. SERVICES INTERNET

L'utilisation des services de Sunrise nécessite un raccordement à un réseau IP ou à un réseau câblé.

Sunrise met un accès à Internet à disposition du client. Des précisions quant aux services Internet respectifs sont disponibles dans les descriptifs individuels de prestations.

Sunrise ne garantit aucune largeur minimale de bande. Les vitesses de transfert indiquées constituent les meilleures prestations possibles et ne peuvent pas être garanties. Le débit Internet effectif dépend par ex. du raccordement téléphonique, de la distance jusqu'au prochain central téléphonique, de la qualité des lignes, ou d'autres facteurs et peut être inférieur au débit Internet maximal indiqué.

Le client prend connaissance que l'utilisation simultanée de l'offre TV et des services Internet peut dégrader l'étendue de la prestation de service Internet. L'utilité du WLAN dépend des données locales de la situation géographique du client. Dans ce cas, la responsabilité de Sunrise ne saurait être engagée.

*Ce qui suit s'applique uniquement aux clients disposant d'un réseau câblé:* Dans la mesure où le raccordement câblé n'est pas proposé gratuitement, selon l'offre, des frais de raccordement câblé peuvent être facturés par Sunrise, ou dans certains cas par le propriétaire du logement ou par un opérateur d'un réseau partenaire. Le propriétaire d'une maison individuelle est dans l'obligation de permettre à Sunrise d'accéder au terrain ou au bâtiment afin de permettre à Sunrise de mettre en place les circuits nécessaires dans l'installation de distribution de l'immeuble afin que les services puissent être mis en service. Les clients sont en droit de faire bloquer les raccordements câblés non utilisés (plombage). Le client doit pour cela autoriser l'accès à Sunrise pour le contrôle périodique des raccordements plombés. Le retrait des plombages des prises télé-réseau ainsi que le raccordement à notre réseau de communication sous quelque forme ou l'extension de l'installation en dehors de l'accord contractuel sont considérés comme abusifs.

## 3. SERVICES POUR LE RÉSEAU FIXE

Sunrise met un raccordement au réseau fixe téléphonique à disposition du client. Des précisions quant aux services correspondants pour le réseau fixe sont disponibles dans les descriptifs individuels de prestations.

En plus des minutes de conversation, Sunrise peut facturer une taxe d'établissement de communication. Les appels vers l'étranger, les communications à l'étranger et depuis l'étranger, les appels vers des numéros spéciaux (par ex. 084x, 090x, 18xx) et les services à valeur ajoutée doivent être payés en sus en fonction de l'abonnement. Les communications fixes sont facturées à la minute.

Pour les services pour le réseau fixe proposés au moyen de VoIP, en comparaison avec la téléphonie fixe traditionnelle, les services suivants ne sont pas disponibles : Alimentation à distance (en cas de panne de courant, toute communication est exclue, c'est-à-dire que les appels d'urgence ne sont pas

possibles) et utilisation d'appareils de téléalarme. Pour autant que cela soit techniquement possible, le numéro de téléphone de l'appelant ou de l'appelé est en règle générale affiché. Le client peut supprimer l'affichage du numéro de l'appelant de manière permanente ou pour chaque appel. La suppression de l'affichage du numéro de l'appelant ne peut néanmoins pas être garantie, en particulier lors de communications vers un réseau étranger.

Le modem doit être raccordé à l'adresse communiquée à Sunrise. Dans le cas contraire, la localisation et l'acheminement des appels d'urgence ne pourront pas être assurés. En cas de coupure de courant, l'utilisation de certains services ne sera plus possible. Par conséquent, l'utilisation pour les applications de sécurité critiques (p. ex. une TeleAlarm) et des appels à mobilisation automatiques (SMT). Sunrise décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnements ou de pannes de ces applications.

## 4. SERVICES TV

### 4.1. TV au réseau fixe

Sunrise permet au client d'accéder à une multitude de chaînes de télévision et de stations de radio via le réseau fixe. Des détails concernant les services correspondants ainsi que les chaînes de télévision et les stations de radio actuellement disponibles sont consultables dans les descriptifs de prestations. Le client est responsable de l'acquisition ainsi que de l'installation d'un téléviseur compatible. Sunrise ne garantit ni l'actualité ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations disponibles sur le guide TV électronique.

La disponibilité et l'étendue de Sunrise ComeBackTV dépendent des services TV correspondants et des différentes chaînes de télévision compatibles avec cette fonction. La liste des chaînes qui offrent la fonction Sunrise ComeBackTV est disponible dans les descriptifs de prestations.

Sunrise se réserve le droit d'élargir ou de restreindre légèrement l'offre de chaînes ou certaines fonctions TV (notamment la disponibilité de chaînes de TV et de stations de radio spécifiques, les fonctions HD, les caractéristiques et les chaînes compatibles avec Sunrise ComeBackTV, le guide TV électronique et/ou toute autre fonction), sans que cela n'habilite le client à demander une rupture anticipée du contrat ou à une réduction de prix.

Le client prend connaissance que les contenus mis à disposition par les services TV sont intégralement ou partiellement protégés par le droit sur la propriété intellectuelle.

Pour des raisons de droits de licence, les chaînes premium ainsi que la fonctionnalité Live Pause, les enregistrements et la fonctionnalité ComeBackTV peuvent, pour des raisons de droits de licence, uniquement être utilisées à titre privé et en aucun cas à titre commercial. En particulier ne sont pas autorisées la réception et l'utilisation de telles chaînes dans des lieux accessibles au public, notamment dans les cafés, restaurants, hôtels, cinémas, théâtres, vitrines, etc. ainsi que la location et la sélection de parties de programmes en vue d'une utilisation en dehors du cercle familial privé. Pour de telles utilisations, Sunrise peut délivrer une autorisation exceptionnelle sur demande.

### 4.2. TV App (OTT)

Les services TV de Sunrise qui peuvent être reçus par une application numérique sont soumis aux Conditions d'Utilisation de l'Application TV.

## 5. OPTIONS

### 5.1. Généralités

Les options des services précédemment cités contiennent des fonctions additionnelles complémentaires et sont soit offertes gratuitement, soit facturées sur la base d'un abonnement ou selon les presta-

tions utilisées. De plus, les conditions des services correspondants s'appliquent. La disponibilité des options individuelles selon les abonnements, ainsi que l'étendue des prestations sont disponibles dans les descriptifs de prestations.

Sunrise se réserve le droit d'étendre, limiter, suspendre ou modifier à tout moment des options de quelque façon que ce soit. Dans la mesure où le client a souscrit une telle option, celui-ci sera informé au préalable et de manière appropriée de la limitation ou de tout autre changement de même nature. Les dispositions du chiffre 19 des CG s'appliquent. La suppression d'une option n'affecte pas le contrat sous-jacent.

### 5.2. TV Box supplémentaire

L'utilisation de la TV Box supplémentaire dépend de la bande passante du raccordement à Internet correspondant. En fonction de la bande passante, l'utilisation simultanée du raccordement TV principal et de la TV Box supplémentaire peut, dans certaines circonstances, nuire à l'étendue des services TV et Internet.

### 5.3. Services de contenu

Sunrise offre des services supplémentaires payants en option, comme par ex. Vidéo on Demand, Teleclub ou des options supplémentaires Pay-TV. Si un client souscrit un contrat correspondant avec un tiers, ce sont les conditions contractuelles de celui-ci, publiées dans les descriptifs de prestations, qui s'appliquent. Dans un tel cas, les taxes peuvent apparaître sur la facture de Sunrise par ordre du tiers. Des hausses de prix de la part du tiers ne donnent pas droit au client de résilier les services TV.

Le client est informé du fait que Sunrise n'a en principe aucune influence sur la disponibilité générale du contenu, notamment lors de perturbations du signal hors de la sphère de Sunrise.

### 5.4. Durée contractuelle des options

Sauf disposition contraire dans l'aperçu des tarifs, les descriptifs de prestations ou les CG des services de contenu payants, une durée minimale de contrat d'un mois s'applique en principe à toutes les options. Pour Teleclub, Canal+, les packs en langue étrangère et la TV Box supplémentaire, la durée minimale du contrat est d'une année. Sauf indication contraire dans les descriptifs de prestations, les options peuvent être résiliées à tout moment.

La résiliation d'un service comprend aussi la résiliation de toutes les options liées aux services résiliés. La résiliation d'une option n'affecte pas le service sous-jacent. Cependant, si un service, auquel est combinée une option dont la durée minimale du contrat n'est pas atteinte, est résilié, le client doit s'acquitter des taxes pour l'option jusqu'à expiration de la durée minimale du contrat. Celles-ci sont dues immédiatement.

## 6. REMISES

Certaines offres prévoient une remise promotionnelle, une remise combinée ou une remise sur volume sur le tarif de base de l'abonnement éligible à une remise. Sauf indication contraire dans les descriptions de services ou dans une offre, les cumuls de remises sont exclus et les remises ne sont possibles que si les services éligibles à des remises sont indiqués sur la même facture.

## 7. MATÉRIEL SUNRISE

Le matériel gratuitement mis à disposition du client par Sunrise, comme par ex. les Set Top Box, reste la propriété de Sunrise pendant l'intégralité de la durée du contrat. Sunrise se réserve le droit de fournir du matériel à l'état neuf, mais pas nécessairement sortant d'usine.

Le client est tenu de prendre soin du matériel. Le matériel ne doit pas être utilisé dans un but autre que celui défini dans le contrat. Il est en particulier inter-

dit d'ouvrir le matériel et d'intervenir dans le matériel ou les logiciels.

Sunrise est en droit, à des fins de configuration, de maintenance ou d'optimisation et/ou d'extension de ses services, d'accéder à tout moment par Internet au matériel et de consulter, modifier, actualiser ou supprimer les données techniques ou les logiciels qui s'y trouvent. Sunrise ne peut être tenu responsable en cas de perte de données chez le client, en particulier si celle-ci survient suite au remplacement de matériel défectueux ou de logiciels erronés ou après la réalisation de la télémaintenance.

À l'expiration de la durée du contrat, le client est tenu de renvoyer à Sunrise l'appareil non endommagé dans un délai de 30 jours. Au cas où le client ne s'acquitterait pas de cette obligation, il devra payer à Sunrise, indépendamment de l'âge de l'appareil, un dédommagement s'élevant à CHF 100.- par appareil.

## 8. ACHAT D'UN TERMINAL

Une majoration de la taxe d'abonnement liée à l'achat d'un terminal s'applique dans tous les cas durant 24 mois (durée de majoration). Ensuite, cette part de la taxe d'abonnement est supprimée. Si le client résilie l'abonnement avant la fin de la durée de majoration ou si Sunrise résilie le contrat suite à une violation de contrat par le client, les parts de la durée restante sont dues immédiatement.

Si l'appareil final acquis, p. ex. un modem, ne fait pas partie d'une offre de prestations de Sunrise, le client est responsable de la compatibilité et du bon fonctionnement de cet appareil avec l'infrastructure Sunrise dont il dispose. En cas de dysfonctionnement d'un appareil, les clients peuvent faire valoir la garantie fabricant de 24 mois applicable aux appareils vendus par Sunrise. Le droit à la garantie se conforme dans ce cas aux conditions de chaque fabricant. **De plus, Sunrise exclut tous les droits de garantie légaux.**

## 9. PAIEMENT PAR MENSUALITÉS / PLAN DE PAIEMENT DE L'APPAREIL

Si le client a signé un accord de paiement par mensualités (plan de paiement de l'appareil) avec Sunrise, le nombre et le montant des paiements mensuels, ainsi qu'un éventuel acompte, sont fixes dans l'accord d'achat et de paiement par mensualités. Sauf accord contraire, la durée du contrat de la convention de paiement par mensualités est de 24 mois. Les mensualités sont prélevées sur facture au titre du contrat d'internet. Le paiement par mensualités est sans taxe ni intérêt.

L'accord de paiement par mensualités est lié à un contrat d'internet (voir également le chiffre 12). Le client est autorisé à régler à tout moment les sommes dues en une fois. Un plan de paiement de l'appareil ne peut être souscrit qu'avec un abonnement internet. L'objet de vente financé est la propriété du client. Le client ne sera dispense en aucune circonstance de son obligation d'exécution de l'accord de paiement par mensualités, donc du paiement des mensualités, que l'appareil lui soit volé, qu'il le cède à un tiers ou qu'il en transfère la propriété à un tiers.

## 10. INSTALLATION

Le propriétaire du raccordement réseau doit donner son accord au client, si le propriétaire et le client sont différents. L'installation et la désinstallation du matériel et des appareils compatibles sont à la charge du client. Sunrise propose de faire installer le matériel Sunrise par des personnes spécialisées contre une taxe. Sunrise prend en charge le support uniquement pour le matériel acheté par l'intermédiaire de Sunrise.

## 11. DÉMÉNAGEMENT

En cas de déménagement, Sunrise facture au client des frais de dossier. Ces frais ne couvrent pas les coûts liés à l'intervention éventuelle d'un électricien au nouveau domicile.

## 12. RÉSILIATION DU RACCORDEMENT AU RÉSEAU

Toute résiliation du raccordement au réseau par le client entraîne automatiquement la résiliation des services obtenus auprès Sunrise et liés à ce raccordement au réseau.

## 13. COMBINAISONS DE PRODUITS

Les services individuels Internet, réseau fixe et TV sont offerts en différentes versions dans les groupes

de produits «internet», «réseau fixe» et «TV» et peuvent être combinés de manière échelonnée dans le temps et selon leur contenu conformément aux possibilités publiées dans les descriptifs de prestations.

L'offre de base «internet» est une condition requise pour l'utilisation des services réseau fixe et TV.

## 14. MIGRATION D'ANCIENS PRODUITS

Lors d'une migration d'anciens produits, la durée minimale du contrat en cours est en principe reprise. Sunrise peut prévoir des exceptions à cette règle. Dans de tels cas, la durée minimale du contrat recommence à courir.

## 15. CHANGEMENT DE PRODUIT

Pour tous les abonnements, un changement pour un abonnement avec une taxe de base mensuelle supérieure est possible gratuitement à tout moment. Un changement vers un abonnement avec un tarif de base inférieur est généralement possible le mois suivant.

Au cours de la durée contractuelle minimale, un passage à un abonnement dont la taxe de base est inférieure n'est possible que moyennant des frais de passage. Une fois la durée contractuelle minimale écoulée, ce changement est possible sans frais.

Dans le cadre de certaines offres, un passage à un abonnement dont la taxe de base est inférieure est impossible, sauf moyennant des implications en termes de coûts. Les conditions de l'offre s'appliquent. Si une durée minimale de contrat est définie pour les contrats de certains segments de clientèle commerciale, un changement pour un abonnement avec une taxe de base inférieure n'est pas possible durant les deux premiers mois suivant l'activation. Un changement est ensuite possible gratuitement, en tout temps.

En cas de changement d'abonnement au cours d'un mois, les éléments de service inclus dans l'ancien et le nouvel abonnement sont décomptés au prorata.

## 16. DURÉE DU CONTRAT, RÉSILIATION

### 16.1. Abonnements réseau fixe

Les services du groupe de produits «réseau fixe» dotés d'une taxe de base n'ont pas de durée minimale de contrat et peuvent être convertis à tout moment en services réseau fixe sans taxe de base.

### 16.2. Abonnements Internet et TV

Les services des groupes de produits «Internet» et «TV» ont chacun une durée minimale de contrat distincte de 12 mois, sauf dispositions contractuelles contraires. Chacun peut être résilié moyennant un délai de préavis de 60 jours à la fin de la durée minimale du contrat.

Si le client n'a pas résilié le service en question à la fin de la durée minimale du contrat, celui-ci est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée. Cependant, ce service peut être résilié à la fin de chaque mois, moyennant un préavis de 60 jours.

Une résiliation de l'offre de base «Internet» par le client provoque automatiquement une résiliation des services réseau fixe et TV, y compris les options. Si le client résilie des services dans les groupes de produits «Internet» et «TV» avant l'expiration de la durée minimale du contrat, il doit s'acquitter des taxes de base mensuelles jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat pour chaque service résilié de manière anticipée. Celles-ci sont dues immédiatement.

### 16.3. Abonnement internet avec plan de paiement de l'appareil

Si un client résilie un abonnement à Internet, l'abonnement à Internet en question ainsi que tous les plans de paiement de l'appareil qui y étaient liés prendront fin ensemble au terme du délai de résiliation de 60 jours de l'abonnement à Internet. Toutes les mensualités restant à payer du plan de paiement de l'appareil sont alors immédiatement exigibles et doivent être payées en une seule fois. Un changement de titulaire d'un abonnement internet a les mêmes conséquences que la résiliation de l'abonnement en question.

### 16.4. Formalités de résiliation

Les résiliations d'abonnements internet, réseau fixe et TV doivent être effectuées soit par téléphone (0800 100 600, gratuit en Suisse), soit via le Sunrise Chat. Les abonnements avec une durée contractuelle minimale de douze mois ou plus ne peuvent pas

être résiliés plus tard que six mois avant le terme de la durée minimale du contrat. Plus d'informations sur [www.sunrise.ch/resiliation](http://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.

### 16.5. Autres dispositions

Les dispositions des chiffres 16 (Résiliation ordinaire), 17 (Résiliation pour juste motif) et 18 (Résiliation anticipée Frais occasionnés) des CG s'appliquent par ailleurs

## 17. RÉSILIATION DE L'ACCORD DE PAIEMENT PAR MENSUALITÉS

L'accord de paiement par mensualités (plan du paiement appareil) est réputé résilié lorsque

- le client résilie l'abonnement à Internet auquel le plan de paiement de l'appareil est lié;
- le client a payé toutes les mensualités dues;
- Sunrise a réceptionné l'avis de résiliation du client;
- Sunrise résilie le contrat d'internet pour juste motif (chiffre 17 CG);
- Sunrise résilie l'accord de paiement par mensualités pour juste motif (chiffre 17 CG);
- un changement de titulaire du contrat d'internet survient sans que la convention de paiement par mensualités ne soit transférée au nouveau titulaire.
- après expiration de la durée définie du contrat de 24 mois, qui débute après la réception de l'appareil (dans la mesure où aucune autre durée du contrat n'a été convenue).

Si des mensualités restant à payer sont encore dues au moment de la résiliation, celles-ci sont immédiatement exigibles.

La résiliation réglementaire du contrat d'internet référence dans la convention d'achat et de paiement par mensualités par Sunrise au sens des chiffres 16 CG et 11 des présentes conditions particulières, ainsi que la résiliation extraordinaire à l'initiative du client pour des raisons imputables à Sunrise, n'affectent pas la convention de paiement par mensualités.

Sunrise UPC Sàrl  
Mai 2022