

Taxes de service Sunrise

Taxes relatives au produit

Abonnements mobiles

	Montant	Explication
Taxe d'activation Abonnement mobile	CHF 55.-	Taxe pour la première activation d'un abonnement mobile. Carte SIM/eSIM incluse.
Taxe d'activation Abonnement de données	CHF 29.-	Taxe pour la première activation d'un abonnement de données mobiles. Carte SIM/ eSIM incluse.
Nouvelle carte SIM <ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle carte SIM • Nouvelle profil eSIM 	CHF 55.- CHF 0	Taxe pour l'échange ou le remplacement d'une carte SIM / eSIM.
Résiliation avant la fin de la durée minimale du contrat	Variable + CHF 100.-	En cas de résiliation anticipée, les taxes de base mensuelles sont facturées dans leur totalité jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat et sont majorées de frais de dossier s'élevant à CHF 100.-. Dans le cas d'offres avec des suppléments gratuits et des cadeaux, une compensation peut également être facturée.
Résiliation sans respect du délai de résiliation	Variable + CHF 100.-	Après expiration de la durée minimale du contrat et pour les contrats sans engagement, la résiliation sans respect du délai de résiliation ordinaire est possible moyennant le paiement des taxes de bases mensuelles de l'abonnement jusqu'à la date de résiliation prescrite, avec un supplément de CHF 100.-.

Prepaid

	Montant	Explication
Taxe d'activation	CHF 19.90	Taxe pour la première activation de Prepaid. Carte SIM/eSIM incluse.
Nouvelle carte SIM/eSIM	CHF 20.-	Vous pouvez commander gratuitement une SIM de remplacement sur MySunrise. Afin de nous permettre de vous envoyer votre nouvelle SIM, vous devez charger au minimum CHF 20.00 sur votre crédit prépayé dans un délai de 48 heures, indépendamment de votre crédit de conversation actuel.
Remboursement du solde du compte	CHF 30.-	Taxe pour le remboursement du solde du compte en cas de désactivation de la ligne exigée par la loi. Le remboursement ou le transfert du solde du compte est par ailleurs exclu.

Abonnements Internet, réseau fixe et TV

	Montant	Explication
Taxe d'activation	CHF 89.-	Taxe pour la mise en service d'un raccordement à Internet.
Résiliation avant la fin de la durée minimale du contrat	Variable +CHF 100.-	En cas de résiliation anticipée, les taxes de base mensuelles sont facturées dans leur totalité jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat et sont majorées de frais de dossier s'élevant à CHF 100.-. Dans le cas d'offres avec des suppléments gratuits et des cadeaux, une compensation peut également être facturée.
Résiliation sans respect du délai de résiliation	Variable +CHF 100.-	Après expiration de la durée minimale du contrat et pour les contrats sans engagement, la résiliation sans respect du délai de résiliation ordinaire est possible moyennant le paiement des taxes de bases mensuelles de l'abonnement jusqu'à la date de résiliation prescrite, avec un supplément de CHF 100.-.

	Montant	Explication
Matériel non retourné.	CHF 100.-	Taxe pour le matériel emprunté (modem, routeur ou TV Box) et non retourné à la fin du contrat, quel que soit l'ancienneté de l'appareil.
Internet Box 5G non retournée	CHF 250.-	Taxe pour la Sunrise Internet Box 5G empruntée et non retournée à la fin du contrat, quel que soit l'ancienneté de l'appareil.

Remarque: en cas de résiliation anticipée d'une option avec une durée minimale, les taxes de base mensuelles sont facturées dans leur totalité jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat (p. ex. Teleclub, Canal+, etc.). Dans le cas de l'option demi-tarif CFF, le prix total du demi-tarif CFF sera facturé.

Taxes administratives

	Montant	Explications
Frais de facture papier	CHF 3.-/ mois	Taxe d'envoi par courrier d'une facture papier simple (sans le détail des communications).
Frais de facture papier détaillée	CHF 4.-/ mois	Taxe d'envoi par courrier d'une facture papier détaillée avec le détail des communications.
Frais de règlement de la facture dans le magasin Sunrise	CHF 7.50	Frais de traitement pour le règlement de la facture impayée, échue dans le magasin Sunrise.
Convention de paiement par mensualités	CHF 5.-/ mensualité	Un supplément de CHF 5.- (TVA incl.) est prélevé pour chaque mensualité convenue.
Transfert de données mobile dans le magasin Sunrise.	CHF 29.-	Transfert des données du téléphone portable dans le Shop CHF 29.-
Support technique et service de l'équipement	CHF 29.-	Support technique et service de l'équipement dans le Shop < 15 Min. CHF 29.-
Support technique et service de l'équipement	CHF 49.-	Support technique et service de l'équipement dans le Shop > 15 Min. CHF 49.-
Frais administratifs pour copie de facture	CHF 5.-/ CHF 0.-	Taxe de traitement pour la commande d'une copie de la facture papier. La commande de la copie de la facture par e-mail est gratuite. La copie de la facture peut être téléchargée gratuitement dans Mon compte.
Taxe de retour de courrier	CHF 10.-	Taxe de traitement pour envoi postal non distribuable (p. ex. facture, rappel).
Taxe de paiement postal ou bulletin de versement rouge en ligne	CHF 3.90/ CHF 5.-	Taxe de CHF 3.90 pour tout paiement au guichet postal avec un bulletin de versement orange et taxe de CHF 5.- pour tout paiement avec un bulletin de versement rouge soit au guichet postal ou en ligne.
Frais pour bulletin de versement	CHF 5.-	Frais d'envoi par courrier d'un bulletin de versement.
Frais pour extrait de compte	CHF 5.-	Frais d'envoi par courrier d'un extrait de compte.
Taxe pour le blocage du compte	CHF 50.-	Taxe de blocage en cas de non paiement.
Frais de déblocage	CHF 0.-	Frais de réactivation provisoire du compte client pour les appels et SMS Nationaux après un blocage dû à un retard de paiement
Frais de rejet de prélèvement (LSV / débit direct)	CHF 20.-	Taxe de traitement en cas de refus de recouvrement LSV par une banque.

	Montant	Explications
Frais de suspension	CHF 5.-	Frais de suspension de l'abonnement pour les séjours de courte durée à l'étranger
Taxe de déménagement	CHF 79.-	Taxe de traitement pour la vérification et le transfert de produits de réseau fixe, Internet et TV.
Frais d'annulation	CHF 350.-	Frais de traitement pour l'annulation d'un accès Internet pas encore activé.
Taxe pour demande de renseignements sur appels / messages abusifs	CHF 70.-	Taxe pour la fourniture de renseignements concernant des détails de communication et l'identité d'appels/messages abusifs conformément à l'art. 82 de l'ordonnance sur les services de télécommunication.
Changement de numéro de téléphone mobile	CHF 100.-	Taxe de traitement pour le deuxième changement de numéro de téléphone mobile – le premier changement est gratuit.
Taxe de traitement de demandes concernant la protection des données	selon le travail	La taxe de traitement des demandes concernant la protection des données conformément à l'art. 2 de l'ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données varie en fonction du travail fourni, mais s'élève au maximum à CHF 300.-.
Identification des nouveaux clients - ID Checker APP - par LA POSTE	CHF 0.- CHF 40.-	Identification via Sunrise ID Checker APP CHF 0.-, et par LA POSTE CHF 40.-.
Taxe de changement de titulaire - Hotline/ Sunrise Center - sur My Sunrise	CHF 40.- CHF 0.-	Taxe de traitement de changement de titulaire: transfert d'un raccordement réseau fixe ou d'un numéro mobile à une autre personne. Cette taxe est facturée par exemple lorsqu'un abonnement est transféré à une autre personne.

Frais administratifs en cas de retard de paiement (point 8 des CGV)

	Montant	Explications
Premier rappel	Gratuit	Par e-mail ou par SMS
Chaque relance	CHF 30.-	Par écrit, par courrier
Coût annulation frais de rappel	CHF 5.-	Taxe pour l'annulation des frais de rappel

	Montant	Explications	
Recouvrement	Frais de traitement	Frais de traitement après remise de la créance au prestataire de recouvrement des créances (au plus tôt à partir du 80e jour suivant la date de facturation).	
		Montant de la créance en CHF	Frais de traitement en CHF
		0 - 19	37
		20 – 59	58
		60 – 144	Correspond au montant de la créance ouverte
		145 – 399	145
		400 – 999	225
		1000 – 1999	285
		2000 – 2999	385
		3000 – 4999	575
		5000 – 6999	685
		7000 – 9999	825
		10 000 – 19 999	1375
		20 000 – 49 999	2600
		>50 000	6% du montant de la créance ouverte
	Selon jugement ou contra	Coûts engendrés par un jugement juridiquement contraignant ou par un nouveau contrat	
	Coûts externs officiels	Dépenses d'encaissement (p. ex. frais de poursuite, etc.)*	

* Payable directement au tiers intervenant pour l'encaissement, disposant d'un droit de créance autonome, conformément au chiffre 8 CG. Sunrise annule les éventuelles inscriptions au registre des poursuites après paiement complet de la créance, sur demande du client.

Version Mai 2022