

Dispositions sur l'utilisation appropriée de l'Internet mobile

1. Domaine d'application des dispositions

En qualité d'Unlimited Company, Sunrise offre avec la plupart de ses abonnements mobiles un accès Internet à haut débit 4G ou 4G+ illimité. Nos clients constituent une communauté qui se partage un certain volume de la bande passante des cellules d'antenne du réseau mobile Sunrise.

Malgré une amélioration constante des capacités du réseau, celles-ci ont des limites physiques et techniques. Il peut donc advenir que certaines cellules d'antenne arrivent aux limites de leurs capacités aux heures de forte utilisation.

Sunrise prie donc ses clients d'utiliser l'Internet mobile conformément aux dispositions et de manière raisonnable, dans l'intérêt de tous les utilisateurs.

Les présentes dispositions et mesures doivent garantir la possibilité pour tous les utilisateurs de profiter de la meilleure expérience possible, la stabilité de la disponibilité du réseau et la possibilité, pour Sunrise, de continuer à proposer ses prestations illimitées à des prix raisonnables.

2. Utilisation non conforme aux dispositions

L'utilisation conforme aux dispositions de l'abonnement mobile Sunrise couvre l'utilisation de smartphones, de tablettes, d'ordinateurs portables, de montres connectées et d'autres appareils mobiles. Les fonctions de hotspot (Thethering) des appareils mobiles sont prévues pour la connectivité mobile personnelle.

Pour autant que les produits ne sont pas expressément prévus à cet effet, les abonnements mobiles ne doivent pas servir à remplacer l'Internet sur réseau fixe. Cela vaut en particulier pour l'utilisation stationnaire d'une carte SIM sur un routeur ou un appareil hotspot.

Toute utilisation non conforme aux dispositions est considérée comme abusive. Dans de tels cas, Sunrise est autorisée à suspendre la fourniture du service, à la limiter ou à prendre toute autre mesure appropriée (voir également chiffres 11 et 17 des Conditions générales).

3. Gestion du réseau en cas d'utilisation excessive

En principe, les prestations illimitées peuvent effectivement être utilisées en illimité*, tant que l'utilisation n'a pas lieu dans un cadre exceptionnellement excessif et sur une période prolongée.

Une utilisation excessive de services mobiles peut entraîner des problèmes de capacités et une détérioration des performances du réseau, ce qui se répercute directement sur l'expérience d'utilisation des autres utilisateurs mobiles. Pour remédier à cette situation, Sunrise se réserve le droit de déprioriser provisoirement le trafic de données 4G et 4G+ des clients qui atteignent un certain seuil d'utilisation:

- Première dépriorisation. Une première dépriorisation a lieu pour les clients qui consomment chaque mois davantage de données que 97 % des autres clients, estimation établie sur la base d'une moyenne trimestrielle (situation en septembre 2017: env. 40 Go par mois).
- Deuxième dépriorisation. Une deuxième dépriorisation a lieu durant le même mois pour les clients qui consomment chaque mois davantage de données que 99,98 % des autres clients, estimation établie sur la base d'une moyenne trimestrielle (situation en septembre 2017: env. 500 Go par mois).

Les clients dont les données ont une priorité inférieure pourront constater, aux lieux et aux heures où le réseau mobile est surchargé, une réduction du débit de bande passante, sensible en principe uniquement en cas d'activités consommant de grandes quantités de données. Sur les cellules d'antenne non surchargées, cette dépriorisation n'a aucun effet sur le débit de bande passante.

La première dépriorisation a lieu dès que la valeur seuil précitée est atteinte au cours d'un mois. La deuxième dépriorisation a lieu si la deuxième valeur seuil est atteinte au cours du même mois.

Au cas par cas, Sunrise se réserve le droit de prendre des mesures ponctuelles supplémentaires en sus de la deuxième dépriorisation, notamment une réduction du débit sur l'ensemble du réseau.

Au début du mois suivant, le statut d'utilisation du client est remis à zéro et les dépriorisations sont levées.

Sunrise se réserve le droit de prendre d'autres mesures de gestion du réseau ainsi que de hiérarchisation par produits, par application ou par pays, si celles-ci s'imposent pour préserver la stabilité de la disponibilité du réseau.

* Sont considérées comme illimitées uniquement les applications de données, de SMS et vocales connues à ce jour.