

CONDITIONS DE COMMANDE ET DE LIVRAISON - SUNRISE ONLINE SHOP

Les présentes conditions de commande et de livraison s'appliquent à toutes les opérations juridiques que les clients effectuent dans le Sunrise Online Shop, y compris à l'achat d'articles (p. ex. appareils) et à l'obtention de services de télécommunication. Sauf disposition contraire dans les présentes conditions de commande et de livraison, les conditions générales de Sunrise et les conditions contractuelles spécifiques au produit selon www.sunrise.ch/agnb s'appliquent.

1. Prix

Les prix indiqués au moment de la commande dans le Sunrise Online Shop des marchandises et services s'appliquent. Les prix s'entendent taxe sur la valeur ajoutée incluse. Les frais de livraison sont décomptés séparément. Sous réserve de modifications tarifaires.

2. Disponibilité du réseau

Lors de la commande de services de téléphonie mobile, il incombe au client de vérifier lui-même la couverture du réseau mobile sur son lieu de domicile ou de travail (www.sunrise.ch/netzabdeckung). Au moment de la réception de la commande de services Internet, réseau fixe et TV, le client est mis au courant si les services commandés ne peuvent être fournis au lieu de domicile ou de travail indiqué. Dans ce cas, le client peut annuler sa commande.

3. Commande, contrôle d'identité

Sont autorisées à commander toutes les personnes majeures domiciliées en Suisse. Seules les commandes destinées à un usage personnel sont admises; elles ne doivent pas être effectuées au nom de tiers. La revente d'articles achetés dans le Sunrise Online Shop à des fins commerciales est interdite.

Tout envoi de commande est ferme pour le client. La réception de la commande est confirmée par e-mail. Sunrise peut soumettre l'acceptation de la commande à un examen de solvabilité et, pour ce faire, confier le traitement des données du client à des tiers. Par ailleurs, Sunrise est en droit de refuser des commandes pour diverses raisons; elle en informe le client en conséquence.

Pour commander des services d'abonnement, le client doit s'identifier au moyen d'une pièce d'identité officielle après avoir soumis sa commande ferme. Les pièces d'identité admises sont: passeport, carte d'identité, permis de séjour suisse. Les pièces d'identité d'autres pays peuvent être exclues.

Le contrôle d'identité est contraignant. Si, après remise d'une commande ferme, le client ne finalise pas le contrôle d'identité, la commande sera réputée annulée et le client se verra facturer des frais de dossier de CHF 100.– (sauf si le client n'est pas en mesure de finaliser sa commande pour des raisons qui ne lui sont pas imputables).

4. Livraison

Les livraisons sont possibles en Suisse uniquement. Les prix de livraison indiqués dans le Sunrise Online Shop s'appliquent.

Les délais de livraison indiqués par Sunrise sont purement indicatifs. Sunrise ne garantit aucun délai de livraison. Le client est informé en cas de retard notable.

Lors de la livraison d'articles et/ou de contrats pour services d'abonnement, il peut arriver que le service postal contrôle l'identité du destinataire. Celui-ci doit confirmer personnellement la réception de la commande et signer lui-même le contrat d'abonnement. Si les données de la personne qui commande et celles du destinataire ne correspondent pas, la livraison n'est pas remise. Sunrise se réserve le droit de résilier les rapports contractuels en cas de représentation non autorisée du client.

Si, pour des raisons dont Sunrise ne saurait être tenue pour responsable (p. ex. adresse de livraison erronée, absence du destinataire), la livraison est impossible ou possible uniquement dans des conditions difficiles, Sunrise est autorisée à annuler la commande.

En cas de dommages dus au transport ou de différences de quantité manifestes, le client doit émettre une réserve précise et détaillée à l'attention de l'entreprise de transport chargée de la livraison (p. ex. La Poste). Les dommages dus au transport ou les différences de quantité non apparents doivent être signalés au service clients de Sunrise immédiatement ou au plus tard dans un délai de cinq jours.

5. Facture

Les frais d'abonnement mensuels et les éventuels plans de paiement de l'appareil d'achats effectués dans le Sunrise Online Shop sont imputés au client via la facture mensuelle Sunrise. D'autres possibilités de paiement sont indiquées pour les coûts uniques au terme du processus de commande. Celles-ci dépendent du résultat du contrôle de solvabilité et des produits achetés.

6. Conditions de révocation

Si un article est en rupture de stock pour une période indéfinie au moment de la commande, le client a la possibilité de révoquer sa commande. Cette révocation doit cependant intervenir immédiatement après réception de l'information par Sunrise, via le service à la clientèle.

Si un article n'est pas livré dans un délai de quatre semaines à compter du moment de la commande, le client est autorisé à révoquer l'achat de l'article. Ce droit de révocation ne s'applique pas aux appareils mobiles présents sur le marché depuis peu, ni à d'autres articles pour lesquels des retards de livraison sont habituels.

Les articles livrés peuvent être échangés ou retournés gratuitement par recommandé, avec l'étiquette de réponse commerciale fournie à la livraison, dans un délai de 7 jours à compter de la réception. Cela s'applique pour autant que les articles livrés ne sont pas endommagés, qu'ils se trouvent dans leur emballage d'origine et que celui-ci n'a pas été ouvert. Le formulaire de retour, l'adresse et la marche à suivre se trouvent dans le pack livré.

La révocation de contrats d'abonnement est exclue, sauf en cas de non-disponibilité du réseau sur le lieu de domicile ou de travail. La seule mauvaise disponibilité du réseau ne donne pas droit à une révocation. Cela vaut aussi pour les plans de paiement de l'appareil.

Lors de l'achat d'un appareil avec paiement par mensualités en lien avec un abonnement mobile Sunrise, la révocation de l'achat d'un appareil n'entraîne aucun remboursement de l'abonnement mobile Sunrise. Cela vaut aussi pour la commande simultanée d'autres appareils et services d'abonnement.

7. Garantie, responsabilité

Si l'appareil est défectueux, les clients peuvent faire valoir la garantie du fabricant d'une durée de 24 mois, valables pour les appareils de toutes les marques vendus par Sunrise. La prétention à la garantie dépend des conditions du fabricant concerné. **De plus, Sunrise exclut tout droit à la garantie légale.**

Sunrise reprend les appareils défectueux et sous garantie, bien que les travaux de réparation doivent être effectués par un tiers désigné par le fabricant. En cas de défaut immédiatement notifié par le client, le fabricant a le choix entre réparer l'appareil ou le remplacer par un appareil de même valeur. La résolution du contrat est exclue. Sont exclus de la garantie une usure normale de l'appareil, une utilisation non conforme, des défauts causés par des influences extérieures (violence, chute, eau, humidité, chaleur, froid, programme malveillant, virus, etc.) ainsi que l'incompatibilité de l'appareil avec les infrastructures techniques. Toute manipulation par le client à l'intérieur de l'appareil entraîne l'extinction du droit à la réparation ou à l'échange.

La garantie des services se fonde sur les conditions générales de Sunrise.

L'exploitant du Sunrise Online Shop et le fournisseur de prestations est Sunrise Communications AG, Thurgauerstrasse 101B, 8152 Glattpark (Opfikon)

Février 2020