

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES PRESTATIONS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

1. OBJET DU CONTRAT

Ces conditions particulières s'appliquent à tous les services de téléphonie mobile fournis au client par Sunrise UPC Sàrl («Sunrise») sous la marque «Sunrise». Sont inclus ici tous les services vocaux, de SMS, de messagerie, d'Internet, de données, de médias et à valeur ajoutée qui sont fournis via le réseau mobile.

Sunrise met à disposition du client un raccordement mobile. Au moyen de ce raccordement mobile, le client peut utiliser en Suisse et à l'étranger le réseau mobile de Sunrise et de ses partenaires de roaming au moyen d'un équipement mobile afin d'établir et de réceptionner des communications vocales et de données.

La nature et l'étendue des prestations contractuelles dépendent également des conditions générales de vente (CGV), des conditions des contrats correspondants conclus avec les clients ainsi que des descriptions des prestations et conditions des offres proposées dans les publicités, dans les factsheets, dans les dispositions sur l'utilisation appropriée de l'internet mobile ou sur www.sunrise.ch ou www.sunrise.ch/cg. En cas de divergences avec les CG, les conditions particulières prévalent. Les offres individuelles peuvent également prévoir des dispositions qui dérogent à ces dispositions particulières.

En utilisant les prestations de service respectives, le client accepte les conditions particulières.

2. RÉSEAU MOBILE ET PRESTATIONS DE SERVICE

La couverture du réseau mobile indiquée par Sunrise ne l'engage aucunement. La disponibilité continue et sur tout le territoire des prestations de service en Suisse et à l'étranger ne peut pas être garantie étant donné que cette dernière peut être conditionnée par des facteurs étrangers à la zone d'influence de Sunrise. La couverture mobile peut également être entravée dans des zones bien alimentées.

Sunrise se réserve le droit de limiter provisoirement ou de suspendre les prestations de service, par exemple en raison de travaux de maintenance sur le réseau, d'une trop forte sollicitation des capacités, de dérangements dans les installations de Sunrise ou de tiers, de difficultés d'approvisionnement énergétique, etc. Sunrise s'efforce de remédier aussi rapidement que possible aux dérangements se situant dans sa zone d'influence.

Des appels à l'étranger sont possibles dans la mesure où Sunrise dispose d'un contrat de roaming avec des opérateurs de téléphonie mobile étrangers. L'étendue des prestations de service de roaming est définie par l'offre de l'opérateur étranger. Dans les pays proposant plusieurs opérateurs possibles, Sunrise détermine le partenaire de roaming respectif. Sunrise ne garantit aucune disponibilité minimale pour le trafic de données sur le réseau mobile. Les largeurs de bande du réseau et les vitesses de transmission indiquées désignent les meilleures performances possibles et ne peuvent pas être garanties. Le débit réel sur Internet dépend par exemple de la couverture du réseau mobile, de l'utilisation du réseau, de sa qualité, de son extension ou d'autres facteurs et peut être inférieur aux données maximales indiquées.

3. OPTIONS

Les options proposées pour les prestations de service de téléphonie mobile comprennent des fonctions complémentaires ou des réductions, et sont proposées soit gratuitement, soit moyennant des frais d'abonnement ou des frais en fonction de leur utilisation. La disponibilité de chaque option selon l'abonnement, l'étendue de ses prestations et la durée du contrat est consultable sur le site Web de Sunrise et dans la grille tarifaire de Sunrise.

Sunrise ne garantit pas la disponibilité continue des options. 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 opti-

on, celui-ci sera informé au préalable et de manière appropriée de tels changements. Les dispositions du chiffre 19 des CG s'appliquent.

La limitation ou la suppression d'une option n'affecte pas le contrat sous-jacent.

4. NUMÉRO D'APPEL, SIM

Aucun droit de conserver un numéro d'appel attribué ou de le céder à un tiers n'est octroyé au client. Si des motifs légaux, administratifs, techniques propres à la gestion de l'entreprise l'exigent, Sunrise peut reprendre les numéros de téléphone attribués ou les modifier. Aucun droit de indemnité n'est accordé au client.

Après résiliation du contrat, le numéro d'appel est restitué à Sunrise sous réserve du portage du numéro.

Le numéro d'appel de l'appelant est en règle générale indiqué à l'appelé. Sur demande, Sunrise peut s'assurer du masquage temporaire ou permanent du numéro d'appel. Ce dernier ne peut toutefois pas être garanti, notamment pas pour les SMS, les appels en direction ou en provenance de réseaux étrangers ou encore pour les numéros d'urgence.

Les cartes SIM de recharge et le remplacement par un autre format de carte sont en principe payants. Les SIM temporaires sont désactivées après le portage du numéro.

5. DÉTAILS DES TARIFS GÉNÉRAUX

Les prix et conditions publiés au moment de la conclusion du contrat s'appliquent. Pour la facturation, seules les prestations pour lesquelles des données de facturation sont disponibles sont prises en compte. Les créances portant sur des données fournies ultérieurement, comme par exemple le roaming, peuvent apparaître sur la facture suivante.

Dans la mesure où le contrat de téléphonie mobile ou les plans de tarification n'en disposent pas autrement, les dispositions suivantes s'appliquent:

- Sont facturés en sus de la taxe de base dans le cas des flatrates: les communications vers l'étranger, les communications à l'étranger et depuis l'étranger, les communications établies avec des numéros spéciaux (par exemple 084x, 090x, 18xx), les communications établies avec des services à valeur ajoutée et les taxes à verser pour les options. Ces éléments ne sont compris dans les flatrates que si le tarif respectif l'indique expressément.
- Les communications sont généralement décomptées à la minute (roaming à la seconde), les connexions Internet mobiles par tranches de Ko;
- Les flatrates de SMS/MMS sont uniquement valables pour les SMS/MMS qui sont envoyés en Suisse;
- L'amortisseur de coûts pour Prepaid s'applique aux appels vers tous les réseaux fixes et mobiles suisses, pour une durée maximale et de 120 minutes par appel. L'appel est ensuite interrompu. Les communications vers les numéros courts et les services à valeur ajoutée (par exemple 084x, 090x, 18xx) sont exclues de l'amortisseur de coûts;
- Un contingent de données, un avoir inclus ou une certaine capacité d'enregistrement qui ne sont pas utilisés sur une certaine période sont perdus et ne sont pas reportés sur la période suivante;
- les appels depuis la Suisse vers certains services à valeur ajoutée ou numéros spéciaux à l'étranger sont bloqués.
- Lorsqu'une taxe est calculée par jour, le jour en question commence à la première utilisation et se termine à minuit;
- Les messages vocaux sont effacés de manière irrévocable après huit jours (Sunrise mailbox) ou 15 jours (Sunrise mailbox pro). Sunrise décline toute responsabilité pour les informations effacées ou perdues d'une autre façon.
- Le débit de l'Internet mobile peut être réduit après dépassement d'un certain volume quotidien ou mensuel de données selon les dispositions

sur l'utilisation appropriée de l'internet mobile et la description du produit.

- Les abonnements share data sont facturés conformément aux conditions du contrat de téléphonie mobile associé. Après dissociation des deux contrats, l'abonnement share data est régi par les conditions prévues par la liste de prix définie dans les descriptifs de prestations.
- Les abonnements dotés d'un roaming illimité sont destinés à un usage personnel en Suisse et ne doivent pas être utilisés sur une longue période ou exclusivement à l'étranger, ni être mis à disposition d'un autre utilisateur à l'étranger.
- 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.

6. OFFRE PRÉPAYÉE

La carte SIM prépayée de Sunrise comporte un avoir initial crédité sur le compte respectif du client. Le solde du compte peut être augmenté à tout moment grâce aux versements effectués par le client. Le versement ou le transfert de crédits de compte vers un autre opérateur est exclu.

Si un raccordement mobile reste inutilisé pendant 12 mois, Sunrise est autorisée à bloquer le raccordement mobile sans annonce préalable. Dans la mesure où le client n'exige pas une réactivation du raccordement dans les six mois qui suivent, Sunrise est autorisée à résilier le contrat et à demander la restitution du numéro respectif pour l'attribuer à un autre client. Un éventuel avoir résiduel du client lui sera versé s'il le réclame, contre paiement de frais de traitement appropriés. Sont exclus du versement les crédits de départ ou d'autres crédits rendus disponibles à titre gracieux.

Les cartes prépayées sont personnelles et ne doivent pas être transmises à des tierces personnes inconnues ou revendues.

Les messages adressés aux clients détenteurs de cartes prépayées leur sont généralement envoyés par écrit sous forme de SMS. Le message est réputé reçu lorsque le SMS est accepté, peu importe que ce soit par le client ou une autre personne.

L'identité du client est enregistrée conformément aux dispositions légales. Avant cette date, le raccordement n'est pas actif.

7. APPAREILS, GARANTIE

Le client est responsable du bon fonctionnement et de la compatibilité de son appareil avec l'infrastructure Sunrise.

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.

Le client est tenu de contrôler l'appareil immédiatement après son achat et d'en notifier les défauts sans attendre. 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.

Le client s'engage à sauvegarder les données enregistrées sur l'appareil. Toute responsabilité pour la perte de données est exclue.

Une garantie de trois mois est accordée sur les appareils remplacés ou réparés à condition que le délai de garantie d'origine soit expiré et que la garantie du fabricant ne prévienne pas d'autre délai de garantie. Sont

exclus de la garantie une usure normale de l'appareil, une utilisation non conforme, des défauts causes 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.

8. PAIEMENT PAR MENSUALITÉS

Si le client a signé un accord de paiement par mensualités 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 de téléphonie mobile. Les conditions de paiement sont énoncées au chiffre 6 des CG. Le paiement par mensualités est sans taxe ni intérêt. L'accord de paiement par mensualités est lié à un contrat de téléphonie mobile (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 mobile. L'appareil finance est la propriété du client. Le client ne sera dispensé 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.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Un droit non cessible, non exclusif et non sous-licenciable pour l'utilisation du logiciel qui se trouve sur la carte SIM est octroyée au client pendant la durée du contrat afin de lui permettre d'utiliser les prestations de service de téléphonie mobile. Par ailleurs, tous les droits sur le logiciel demeurent la propriété de Sunrise ou du titulaire respectif du droit. La manipulation du verrouillage SIM-Lock est expressément interdite.

10. CHANGEMENT D'ABONNEMENT

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.

11. RÉSILIATION DU CONTRAT

(i) Abonnements sans engagement:

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à la fin de chaque mois, moyennant un préavis de 60 jours.

(ii) Abonnements mobiles avec durée contractuelle minimale:

Certains abonnements ou offres peuvent être assortis d'une durée contractuelle minimale. Les conditions de l'abonnement ou de l'offre s'appliquent. Le contrat de téléphonie mobile peut être résilié avec un préavis de 60 jours à la fin de la durée minimale du contrat. Après expiration de la durée minimale du contrat, le contrat peut être résilié à la fin de chaque mois, moyennant un préavis de 60 jours.

(iii) Abonnements mobiles avec plan de paiement de l'appareil:

Si le client résilie l'abonnement mobile, l'abonnement mobile et les plans de paiement de l'appareil qui y

sont liés prendront fin ensemble à l'issue du délai de résiliation de 60 jours de l'abonnement mobile. Les mensualités des plans de paiement de l'appareil restant à payer jusqu'à cette date sont dues immédiatement et doivent être payées en une fois.

Un changement de titulaire d'un abonnement mobile a les mêmes conséquences que la résiliation de l'abonnement en question.

(iv) Options:

Les options ont une durée minimale d'un mois, à moins qu'une mention n'en dispose autrement pour l'option en question dans la grille tarifaire. Après expiration de la durée minimale, les options peuvent être résiliées quotidiennement.

La résiliation d'une prestation de service porte également sur toutes les options liées à la prestation de service résiliée.

La résiliation d'une option n'affecte pas la prestation de service sous-jacente. Cependant, si une prestation de service est résiliée alors qu'elle est liée à une option dont la durée contractuelle minimale n'a pas encore expiré, le client doit verser les taxes facturées pour l'option jusqu'à la fin de la durée contractuelle minimale. Ces taxes sont exigibles immédiatement.

(v) Formalités de résiliation:

Les résiliations d'abonnements mobiles doivent être effectuées soit par téléphone (0800 100 600, gratuit en Suisse), soit via le Sunrise Chat. Les abonnements avec une durée minimale de contrat de douze mois ou plus peuvent être résiliés au plus tôt six mois avant la fin de la durée du contrat.

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.

(vi) Conditions complémentaires

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

12. RÉSILIATION DE L'ACCORD DE PAIEMENT PAR MENSUALITÉS

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

- Le client résilie l'abonnement mobile 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 de téléphonie mobile 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 de téléphonie mobile 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 de téléphonie 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