

Conditions générales de vente



1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées «CGV de swype») s'appliquent à tous les produits et services (ci-après dénommés collectivement «services») proposés au client par Sunrise Communications SA (ci-après dénommée «swype») sous la marque «swype». La nature et l'étendue des prestations contractuelles dépendent des conditions spécifiques applicables aux différents services, des conditions des contrats en question ainsi que des descriptions des prestations et conditions des offres dans les brochures et sur www.swype.ch (ci-après «site web de swype»). Ch. 2 fait l'objet d'une réserve. Les présentes CGV sont considérées comme acceptées par le client au plus tard lors de l'utilisation des services concernés.

2. Prix

Les prix appliqués sont les prix des produits et services ainsi que les taxes pour les autres prestations pratiqués au moment de la conclusion du contrat et indiqués sur swype.ch ou sur les plateformes où est proposée l'app swype.

3. Réseau mobile et services

La couverture du réseau mobile indiquée par swype est sans engagement. La disponibilité généralisée et permanente des services en Suisse et à l'étranger ne peut être garantie étant donné qu'elle dépend de facteurs qui échappent à la sphère d'influence de swype. Des trous dans la couverture radio sont aussi possibles dans des zones présentant une bonne couverture. swype se réserve le droit de restreindre ou d'interrompre temporairement les services, par exemple en raison de travaux d'entretien sur le réseau, de contraintes de capacité, de dysfonctionnement des installations de swype ou de tiers, de difficultés dans l'approvisionnement en énergie, etc. swype s'efforce de résoudre le plus rapidement possible les dysfonctionnements sur lesquels elle peut exercer une influence. Des appels à l'étranger sont possibles dans la mesure où swype a un contrat de roaming avec des opérateurs de téléphonie mobile étrangers. L'étendue des services de roaming dépend de l'offre du fournisseur d'accès à l'étranger. Dans les pays où l'on trouve plusieurs fournisseurs d'accès possible, swype choisit le partenaire de roaming. swype ne garantit pas de disponibilité minimale pour le trafic de données sur le réseau de téléphonie mobile. Les bandes passantes et vitesses de transmissions indiquées constituent les meilleures performances possibles et ne peuvent pas être garanties. Le débit effectif dépend entre autres de la couverture du réseau mobile, de sa charge, de sa qualité et de son déploiement ou d'autres facteurs et peut donc être inférieur aux données maximales indiquées.

4. Options de services

Les options de services concernant les prestations de téléphonie mobile incluent des fonctions additionnelles complémentaires ou des réductions et sont facturées soit via une taxe quotidienne, soit une taxe mensuelle. Vous pouvez consulter les disponibilités des différentes options de services selon l'abonnement, leur étendue et la durée du contrat sur le site web de swype et dans l'aperçu des tarifs de swype. swype se réserve à tout moment le droit d'étendre, de restreindre, d'interrompre ou de modifier de toute autre façon les options de services. La limitation ou la suppression d'une option de service n'affecte pas le contrat sous-jacent. La résiliation d'un service comprend aussi la résiliation de toutes les options de services liées aux services résiliés. La résiliation d'une telle option de service n'affecte pas le service sous-jacent.

5. Numéro de téléphone, carte SIM

L'identité du client est enregistrée selon les dispositions légales. Le raccordement ne peut pas être activé avant cette étape. Il n'existe aucun droit à la conservation ou à la transmission à un tiers d'un numéro de téléphone attribué. Dans la mesure où des motifs légaux, officiels, opérationnels ou techniques l'exigent, swype peut retirer ou modifier un numéro de téléphone attribué. Il n'existe aucun droit à un dédommagement. Après la fin du contrat, le numéro de téléphone revient à swype, à moins que le client ne demande un portage. Les cartes SIM sont personnelles et ne peuvent pas être transmises à des tiers inconnus ni revendues. Le numéro de téléphone de l'appelant est en principe affiché à l'appelé. Sur demande, swype peut masquer le numéro de téléphone de façon temporaire ou permanente. Cependant, pour des raisons techniques, il n'est pas possible de garantir que le numéro soit toujours masqué, notamment dans le cadre des SMS, des appels ou depuis ou vers des réseaux étrangers ou vers des numéros d'urgence. Les cartes SIM de remplacement ou le passage à un autre format de carte est en principe payant. Les cartes SIM temporaires sont désactivées une fois que le numéro de téléphone a été transféré.

6. Détails des tarifs généraux

En l'absence de réglementations différentes spécifiées dans les descriptions des prestations, les dispositions suivantes s'appliquent:

- Les communications vers des numéros spéciaux (comme 084x, 090x, 18xx) sont en principe impossibles. Les communications vers l'étranger, à l'étranger ou depuis l'étranger ne sont possibles qu'avec une option de service supplémentaire payante disponible pour certains pays.

- Les tarifs illimités SMS/MMS sont uniquement valables pour les SMS/MMS envoyés en Suisse.
- Un contingent de données, crédit inclus ou capacité d'enregistrement non utilisé pendant une période définie expire et n'est pas transféré à la période suivante.
- Les appels émis depuis la Suisse vers tous les services à valeur ajoutée ou numéros spéciaux à l'étranger sont bloqués.
- Pour les connexions Internet mobiles, les Mo/Go inclus sont uniquement valables pour une utilisation en Suisse. Les connexions mobiles à Internet à l'étranger ne sont possibles qu'avec une option de service supplémentaire payante disponible pour certains pays.
- Les tarifs journaliers sont valables 24 heures à compter de l'activation.
- Les messages vocaux sont supprimés au bout de huit jours. swype décline toute responsabilité au sujet des informations supprimées ou autrement perdues. Le débit de l'Internet mobile peut être réduit au terme de l'utilisation d'un certain volume de données quotidien ou mensuel conformément à la description du produit dans l'aperçu des tarifs.

7. Obligations de swype

swype est libre dans le choix des moyens techniques qui lui servent à fournir les prestations objet du contrat dans la mesure où aucune disposition contractuelle ne s'y oppose. Ces moyens techniques incluent notamment les infrastructures, plateformes, technologies et protocoles de transmission ainsi que les interfaces utilisateurs. swype s'efforce de fournir des services et réseaux d'une qualité irréprochable. Les dysfonctionnements du réseau sur lesquels swype peut exercer une influence seront solutionnés le plus rapidement possible. swype n'est cependant pas soumise à une obligation de performance en cas de danger grave. Les cas de force majeure sont tous les événements imprévisibles ainsi que les événements dont les répercussions sur le respect du contrat ne sont dues à aucune des parties du contrat. swype n'est pas tenu de surveiller la consommation des services. Si les frais d'utilisation du client augmentent de manière excessive, swype est en droit mais n'est pas tenue d'en informer le client.

8. Obligations du client

Le client est tenu, pour toute la durée du contrat, d'utiliser les services de swype dans le respect du contrat et de payer au préalable pour les services utilisés. Le client doit confirmer son identité lors de son inscription ou de son enregistrement à l'aide d'une pièce d'identité officielle. swype doit connaître les données de nom et d'adresse actualisées du client et être informée sans délai par écrit ou en ligne de toute modification de ces données. swype est en droit d'interrompre les prestations objets du contrat jusqu'à ce que le client lui ait fourni des données correctes et complètes et ait confirmé son identité. L'obligation du client de payer pour les services utilisés n'en est pas affectée. Le client doit se conformer aux consignes de sécurité fournies par swype, notamment en ce qui concerne la protection des appareils contre tout accès non autorisé de tiers, la sécurisation régulière des données contre toute perte et la conservation soignée des données d'accès, mots de passe ou codes PIN ainsi que leur protection contre toute consultation par des tiers. En cas de perte des données d'accès, mots de passe, codes PIN ou carte SIM, il convient d'en informer immédiatement swype. Le client est jusqu'à lors toujours tenu de régler à swype les services utilisés depuis le raccordement en question, même s'ils sont utilisés par un tiers.

9. Paiement, activation

Les prix des services sont directement débités à l'avance via le mode de paiement fourni (carte de crédit ou TWINT). Les facturations sont automatiquement reconduites jusqu'à ce que le client résilie le service depuis la plateforme de swype. Les dispositions du fournisseur de moyens de paiement s'appliquent également. Toute opposition justifiée à une facturation doit être justifiée à swype par le client dans un délai de 30 jours. Dans le cas contraire, les facturations sont considérées comme acceptées. Le raccordement n'est activé que sous réserve d'enregistrement préalable du client conformément aux prescriptions légales et de paiement en règle des services.

10. Protection des données

Dans le cadre de la fourniture de prestations de service pour le client, swype est en droit de recueillir elle-même des données relatives aux personnes, les recevoir de tiers, les enregistrer, les traiter et les transmettre à des tiers en respectant à tout moment les normes de protection des données en vigueur. Si la loi l'autorise, ou si les intérêts prépondérants de swype l'exigent, ou si le client y consent, swype est en droit de traiter les données personnelles collectées aux fins suivantes:

- a) vérifier que les conditions requises pour la conclusion d'un contrat sont remplies;
- b) honorer des obligations contractuelles envers le client;
- c) entretenir, développer et préserver la relation avec le client;

- d) individualiser les services ou rendre des contenus personnalisés disponibles, par exemple au moyen d'analyses de la démographie, du comportement et des intérêts des utilisateurs.
- e) confirmer une adresse;
- f) empêcher une utilisation illégitime de prestations de service (notamment empêcher les cas de fraude à la conclusion du contrat et pendant la durée du contrat);
- g) facturation, encaissement et examiner la solvabilité et l'honorabilité;
- h) promouvoir, concevoir et perfectionner des produits swype;
- i) publier des fichiers d'annuaire;

Si le client utilise chez swype des prestations de tiers, swype est autorisée à transmettre au tiers les données du client nécessaires au traitement et à l'exercice des obligations contractuelles vis-à-vis du client. Si des tiers en Suisse et à l'étranger sont impliqués par swype, ils sont contractuellement tenus de respecter les mesures nécessaires selon le droit de protection des données applicable.

Plus d'informations sur l'utilisation des données personnelles sont disponibles dans notre déclaration de confidentialité sur www.swype.ch/dc.

11. Abus

Les services ne doivent pas être utilisés de façon abusive, c'est-à-dire contraire aux dispositions contractuelles ou illégales. Sont notamment considérés comme des abus

- a) l'utilisation non conforme des services;
- b) la revente ou la cession à titre gratuit de prestations de service;
- c) l'utilisation des services de planification d'appels sur le réseau mobile de swype à l'aide de GSM-Gateways ou d'équipements similaires;
- d) la mise en place de connexions permanentes ainsi que de connexions qui entraînent des versements directs ou indirects ou d'autres contreparties de tiers pour le client;
- e) la transmission de connexions vers des numéros courts ou des numéros de services à valeur ajoutée;
- f) la diffusion de publicité de masse ou de logiciels malveillants;
- g) le raccordement d'appareils non compatibles à l'infrastructure de swype;
- h) l'accès ou l'utilisation non autorisée de données, systèmes et éléments de réseau;
- i) l'utilisation excessive pouvant entraîner une surcharge du système ou du réseau.

La revente ou la cession de services à des tiers est soumise à l'accord préalable écrit de swype. Les entreprises liées au client sont également considérées comme des tiers au sens de la présente disposition. Le client doit dédommager swype dans le cadre de recours par des tiers pouvant être imputés à une utilisation abusive des services par le client. En cas d'utilisation abusive à la charge du client, il convient d'informer immédiatement swype.

12. Blocage

swype peut bloquer partiellement ou totalement ses services sans préavis ou les restreindre à certaines prestations dans la mesure où un motif important en vertu du ch. 15 est avéré ou le blocage a lieu dans l'intérêt présumé du client, par exemple en cas d'abus par un tiers. Le client est informé du blocage mis en place via des moyens appropriés. Le blocage peut être maintenu jusqu'à ce que son motif premier ne soit plus avéré. Dans la mesure où le motif du blocage est imputable au client, l'obligation de paiement des services par le client n'est pas affectée par le blocage et le client peut également le voir facturer des coûts éventuels pour le blocage ou le déblocage pour une carte SIM de remplacement.

13. Responsabilité

swype décline toute responsabilité en cas de force majeure ou de dommages dont elle ne peut être tenue responsable ou qui sont dus au blocage ou à la résiliation de services. En cas de violation du contrat imputable à swype et de dommages corporels ou matériels coupables, swype dédommage le client pour chaque événement dommageable d'une contrepartie pour les services payés au cours de la dernière année du contrat concerné avec un montant plafonné à CHF 50 000.-. La responsabilité des dommages indirects ou consécutifs ainsi que des pertes de profit ou pertes de données est dans tous les cas exclue.

14. Résiliation

Le client peut à tout moment résilier son abonnement depuis la plateforme de swype. L'abonnement prend ainsi fin à la fin du mois contractuel en cours. L'abonnement peut être réactivé à tout moment avec le même numéro de téléphone dans la mesure où le raccordement ou le numéro de téléphone n'ont pas été bloqués en raison d'une inutilisation prolongée. Si un raccordement mobile n'est pas utilisé pendant douze mois, swype est en droit de bloquer le

raccordement mobile sans préavis. Si le client n'exige pas une réactivation du raccordement après six mois, swype a le droit de résilier le contrat, de réclamer le numéro correspondant et de le réattribuer

15. Résiliation pour motif grave

En cas de motif grave, swype est en droit de résilier immédiatement les contrats avec le client ainsi que tous les services qui en découlent. Un motif important peut être:

- a) le soupçon que le client utilise les services à des fins contraires au contrat;
- b) une autorité judiciaire ordonne définitivement à swype de ne plus fournir les services au client;
- c) l'utilisation des réseaux par swype ou des tiers est entravée par le client;
- d) il existe des raisons de soupçonner que le client a fourni des informations inexacts ou incomplètes lors de la conclusion du contrat;
- e) des intérêts publics prépondérant l'exigent;
- f) un abus aux termes du ch. 11. La réactivation d'un contrat résilié entraîne des coûts pour le client. Si le client présente un motif important, il a le droit de résilier le contrat conclu avec swype avec effet immédiat. Un motif important peut être:
- g) swype commet volontairement une entrave importante et récurrente au contrat et n'y remédie pas malgré le rappel par le client;
- h) le réseau n'est plus disponible au domicile, sur le lieu de travail et au siège de la société du client pendant plus de sept jours (sauf en cas de force majeure);
- i) le client déménage et ne peut plus utiliser le service à sa nouvelle adresse;
- j) en cas de décès du client.

16. Modification des conditions contractuelles par swype

swype se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions contractuelles dans la mesure où son intérêt légitime le justifie. Les modifications sont communiquées au client sous la forme qui s'impose, avec un délai de résiliation approprié pouvant aller jusqu'à 30 jours. Le client est tenu d'accepter les modifications des conditions contractuelles découlant de motifs techniques et d'exploitation, pour autant qu'elles soient avantageuses pour lui ou qu'elles n'entraînent qu'une réduction négligeable des prestations, sans atteinte aux dispositions essentielles des rapports contractuels. Des modifications sont également autorisées dans la mesure où elles sont rendues obligatoires par des prescriptions légales (notamment en cas d'augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée) ou des injonctions légales. Dans la mesure où swype modifie ses prix ou ses services dans d'autres circonstances et où la facturation totale (prix) pour le client augmente ou si des services sont nettement réduits, le client est en mesure de résilier le contrat ou les services en question au moment de l'entrée en vigueur de la modification.

17. Autres accords

swype transmet les correspondances commerciales généralement par e-mail ou par SMS. L'adresse e-mail fournie par le client et indiquée sur le compte client est considérée comme l'adresse de correspondance du client. Une communication est considérée comme reçue lorsque celle-ci a été enregistrée par l'appareil, indépendamment du fait qu'il s'agisse ici du client ou d'une autre personne. swype peut mandater à tout moment des tiers en Suisse ou à l'étranger à des fins d'exécution du contrat. Le client renonce à son droit de compensation pour toutes les créances de swype. swype peut transférer le contrat à des tiers sans l'accord préalable du client.

18. Juridiction compétente et droit applicable

Le Contrat est soumis au droit suisse. La juridiction compétente est Zurich. Sous réserve de juridictions impératives prévues par le droit fédéral.

DISPOSITIONS SUR L'UTILISATION APPROPRIÉE DE L'INTERNET MOBILE



1. DOMAINE D'APPLICATIONS DES DISPOSITIONS

swype, une marque de Sunrise UPC GmbH 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 swype.

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.

swype 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 et la disponibilité du réseau et la possibilité, pour swype, 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 swype couvre l'utilisation de smartphones, de tablettes, d'ordinateurs portables, de montres connectées et d'autres appareils mobiles. Les fonctions de hotspot (Tethering) des appareils mobiles sont prévues pour la connectivité mobile personnelle.

Pour autant que les produits ne soient 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, swype est autorisée à suspendre la fourniture du service, à la limiter ou à prendre toute autre mesure appropriée (voir également chiffres 11 et 17).

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, swype 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 5.2021: env. 100 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 2019: env. 500 Go par mois).

Les clients dont les données ont une priorité inférieure constateront, 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, swype 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.

swype 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.

1.2022