



# Conditions générales (CG)

Sunrise UPC Sàrl, mai 2021

## 1. À quels services de UPC les présentes CG s'appliquent-elles ?

Les CG s'appliquent à nos services de divertissement et de télécommunication sous la marque «UPC», à l'exception des services mobiles auxquels s'appliquent des CG distinctes.

## 2. À quoi faut-il veiller en général lors de l'utilisation des services ?

Pour pouvoir utiliser nos services, il faut que votre foyer soit raccordé à notre réseau câblé en fibre optique et que vous ayez rempli vos obligations de paiement à notre égard. La rémunération de nos services est en règle générale perçue par nous, mais peut dans certains cas également être perçue par votre bailleur ou par l'un de nos réseaux partenaires.

Vous êtes responsable de la conformité au contrat de l'utilisation de nos services, même si ce sont des tiers qui les utilisent.

Nous vous donnons la possibilité d'accéder à des contenus médiatiques pour lesquels nous déclinons toute responsabilité. Vous avez la responsabilité de veiller à ce que des mineurs n'accèdent pas, dans votre foyer, à des contenus inappropriés. Nous mettons à votre disposition diverses possibilités de blocage. Vous trouverez à cet effet de plus amples informations à l'adresse [upc.ch/engagement](http://upc.ch/engagement).

Nous vous prions de noter que nous ne pouvons pas vous garantir une disponibilité constante et illimitée de nos services et que leur étendue peut occasionnellement être modifiée.

Vous trouverez nos règles de conduite et les informations relatives au réseau de UPC à l'adresse [upc.ch/notreresseau](http://upc.ch/notreresseau).

## 3. À quoi faut-il particulièrement prêter attention pour Internet ?

Les débits Internet indiqués sont des débits maximaux. Les débits effectivement atteints dépendent notamment du câblage du foyer, du nombre de co-utilisateurs, des terminaux et de la connexion (p.ex. WLAN).

Si vous compromettez fortement la connexion d'autres clients du fait d'une utilisation excessive de votre accès Internet, nous nous réservons la possibilité de bloquer temporairement votre accès Internet après vous avoir prévenu.

## 4. Que faut-il prendre en compte pour la téléphonie fixe, en particulier pour les appels vers les services d'urgence ?

**Nous vous prions de connecter le modem seulement à l'adresse que vous nous avez fournie. Si vous utilisez le modem à une autre adresse, nous ne pourrions pas assurer l'identification de l'emplacement ni l'acheminement des appels vers les services d'urgence.**

En cas de coupure de l'alimentation électrique, l'utilisation de certains de nos services est impossible. Par conséquent, nous vous déconseillons de les utiliser pour des applications liées à la

sécurité (telles que TeleAlarm®) et pour les alarmes automatisées des services de feu (SMT) et déclinons toute responsabilité en cas de dysfonctionnements ou de pannes de telles applications.

## 5. Quelles utilisations sont interdites ?

Vous pouvez utiliser les services à des fins privées ; toute reproduction, représentation et tout prêt des contenus sont interdits. Tout acte illégal tel que le démarchage par téléphone non sollicité et les communications non sollicitées, la diffusion de programmes malveillants, ainsi que toute détérioration ou perturbation d'éléments du réseau sont interdits. En cas d'utilisation illicite ou de présumption d'actes illégaux, nous pouvons temporairement bloquer ou suspendre nos services et/ou résilier immédiatement le contrat.

## 6. À quoi faut-il veiller à propos des factures ?

**Nous vous prions de nous faire part de toute éventuelle réclamation relative à une facture au plus tard à l'expiration du délai de paiement mentionné.** Après l'expiration de celui-ci, nous sommes en droit de vous facturer des intérêts moratoires à hauteur de 5 % p.a. ainsi que des frais de rappel à hauteur de CHF 25.-. Nous pouvons en outre immédiatement suspendre nos services et/ou procéder à la résiliation extraordinaire du contrat, et vous facturer les montants dus jusqu'à l'expiration de la durée du contrat. Pour toute réactivation d'un service, nous pouvons vous facturer des frais de traitement (forfaitaires jusqu'à CHF 90.-).

Nous nous réservons le droit, dans certains cas, de fixer des limites de crédit, des paiements anticipés ou d'autres garanties, et de les modifier.

L'établissement de factures sur papier et les paiements au guichet engendrent des frais que nous pouvons vous refacturer. Les informations relatives aux types de paiement gratuits sont disponibles à l'adresse [upc.ch/facturation](http://upc.ch/facturation).

Pour les appels vers les numéros des services à valeur ajoutée (p.ex. 09xx), nous procédons seulement à l'encaissement. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les prestations et marchandises des tiers auxquelles vous avez recours ou que vous avez commandées. Nous vous prions de vous adresser directement au prestataire concerné pour toute question ou réclamation.

Nous attirons votre attention sur le fait que vous pouvez demander à UPC de bloquer complètement les connexions sortantes avec des services à valeur ajoutée payants ou seulement pour les contenus érotiques ou pornographiques.

## 7. Quelle est la durée de mon contrat et comment puis-je le résilier ?

Le contrat démarre dès que nous avons accepté votre inscription à l'un de nos services. En cas de facturation directe d'un raccordement câblé 3 en 1 (concerne les locataires), le contrat entre en

vigueur au moment du paiement de la facture. En l'absence de disposition dérogatoire du contrat, celui-ci a une durée minimale de 12 ou 24 mois et est ensuite reconduit pour une durée indéterminée. Sous réserve de respecter la durée minimale, vous pouvez résilier le contrat pour la fin d'un mois moyennant un préavis de 2 mois. **Les résiliations des contrats doivent être effectuées soit par téléphone (0800 900 210, gratuit en Suisse), soit via le UPC chat. Plus d'informations sur [upc.ch/resiliation](http://upc.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.

En cas de résiliation anticipée du contrat, nous pouvons vous facturer les montants dus jusqu'à l'expiration de la durée ordinaire du contrat.

Nous vous prions de noter que la conclusion de tout nouveau contrat implique une nouvelle période minimale pour tous les services existants soumis à une durée de contrat minimale.

### **8. Quelles sont les conséquences si le contrat est modifié en ma défaveur ?**

Nous adaptons occasionnellement nos services et nos prix à l'évolution des besoins. Si nous modifions le contrat au cours de sa durée et que cela engendre pour vous un désavantage significatif (p.ex. adaptation des prix), nous vous en informerons suffisamment tôt, en règle générale au moins 30 jours au préalable. Vous disposez, jusqu'à la modification concernée, d'un droit de résiliation extraordinaire à la date de la modification. En l'absence de résiliation écrite à cette date, nous considérons que vous consentez à la modification si vous continuez d'utiliser les services.

### **9. Que faire en cas de déménagement ?**

Il faut nous informer de votre déménagement au moins 30 jours au préalable. De plus amples informations à ce propos sont disponibles à l'adresse [upc.ch/demenager](http://upc.ch/demenager).

### **10. Qu'en est-il des appareils mis à ma disposition ?**

Les appareils que nous mettons à votre disposition pour utiliser nos services pendant la durée du contrat demeurent notre propriété et ne peuvent être ni modifiés ni cédés. Nous pouvons à tout moment vous demander de nous restituer les appareils prêtés et/ou les remplacer par d'autres appareils.

Toute panne d'un appareil ne donne pas droit à un remboursement ou une à imputation sur les tarifs d'abonnement. Si un appareil prêté présente des détériorations lors de la restitution ou si vous ne nous l'avez pas restitué dans un délai de 30 jours à compter de la fin du contrat, de son remplacement ou de notre demande, nous nous permettrons de vous facturer le prix de l'appareil.

### **11. Mise en service et maintenance de l'installation de distribution ?**

En tant que propriétaire d'une maison individuelle, vous accordez à UPC le droit d'entrer sur votre terrain, y compris dans le bâtiment, de procéder à la mise en place de l'installation de distribution et d'y accéder.

### **12. Puis-je faire plomber un raccordement inutilisé ?**

Vous avez le droit, en tant que client, de faire bloquer des raccordements inutilisés (plombage). Vous autorisez UPC à accéder aux raccordements plombés pour les contrôles périodiques.

Le déplombage des prises et le raccordement à notre réseau de communication, sous quelque forme que ce soit, ou l'extension de l'installation au-delà du cadre contractuel sont réputés être frauduleux et peuvent faire l'objet de poursuites judiciaires.

### **13. Quelles dispositions sont applicables en matière de responsabilité ?**

Concernant les dommages que vous pouvez éventuellement subir en lien avec nos services, notre responsabilité peut seulement être engagée en cas de violation du contrat de notre part, commise de manière intentionnelle ou par négligence grave. Nous excluons toute responsabilité plus étendue, notamment en cas de dommages indirects ou consécutifs (p.ex. gain manqué, perte de revenus ou atteinte à la réputation), pour les auxiliaires et en cas de perte de données.

Nous ne pouvons pas vous garantir que l'utilisation de nos services soit exempte de tout programme malveillant. La responsabilité pour les mesures de sécurité requises au sein de votre foyer vous incombe. En consultant [upc.ch/internet-securite](http://upc.ch/internet-securite) vous trouverez des informations utiles sur la manière dont vous pouvez protéger vos appareils et raccordements.

### **14. Comment mes données sont-elles protégées ?**

Nous nous engageons à traiter vos données avec diligence et à les utiliser dans le respect du droit suisse de la protection des données. Vous pouvez consulter notre charte de confidentialité à l'adresse [upc.ch/privacypolicy](http://upc.ch/privacypolicy).

Nous pouvons obtenir et transmettre les données vous concernant et concernant vos paiements à des fins de conclusion ou de suivi des relations clientèle ou pour le recouvrement de factures impayées.

Vous acceptez que nous utilisions et traitions vos données client à des fins de marketing, **qui incluent le traitement de données d'utilisation afin d'organiser et de développer nos services en fonction des besoins et afin de personnaliser nos offres. Vos données peuvent également être utilisées à des fins identiques, en Suisse et à l'étranger, par nos réseaux partenaires, les sociétés de notre groupe et les tiers auxquels nous avons recours. Vos données ne sont pas vendues. Vous pouvez à tout moment refuser par écrit de recevoir des communications commerciales.**

### **15. Entrée en vigueur des présentes CG et droit applicable ?**

Les CG entrent en vigueur le 1er mai 2021 et sont soumises au droit suisse. Elles remplacent l'ensemble des versions antérieures des CG ainsi que les dispositions particulières relatives à la facturation directe du raccordement câblé 3 en 1. Si des dispositions des CG s'avèrent invalides ou nulles, la validité des dispositions restantes n'en sera pas affectée. Le for est Zurich, sous réserve d'autres juridictions, notamment pour les consommateurs.

### **16. À qui puis-je m'adresser en cas de questions ?**

Pour toute autre question portant sur nos services, vous pouvez consulter notre site Internet [upc.ch](http://upc.ch) ou nous contacter de la manière suivante :

Sunrise UPC Sàrl  
Case postale  
8050 Zürich  
0800 66 88 66  
[upc.ch](http://upc.ch)