

Conditions particulières applicables aux services de téléphonie mobile

1. Objet du contrat

Ces conditions particulières s'appliquent à l'ensemble des services de téléphonie mobile que Sunrise UPC GmbH (ci-après «Lebara mobile») fournit au client sous la marque «Lebara mobile».

Lebara mobile 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 Lebara mobile 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 services contractuels sont par ailleurs stipulés dans les conditions générales de Lebara mobile («CG Lebara mobile»), dans les dispositions relatives au bon usage des prestations, dans le contrat individuel avec le client ainsi que dans les descriptions des prestations sur www.lebara.ch («site Web de Lebara mobile»). En cas de divergences avec les CG, les conditions particulières prévalent.

2. Réseau mobile et prestations de service

La couverture du réseau mobile indiquée par Lebara mobile 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 Lebara mobile. La couverture mobile peut également être entravée dans des zones bien alimentées.

Lebara mobile 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 Lebara mobile ou de tiers, de difficultés d'approvisionnement énergétique, etc. Lebara mobile 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 Lebara mobile 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, Lebara mobile détermine le partenaire de roaming respectif.

Lebara mobile 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 de service

Les options de services 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. Les prix, prestations et conditions, y compris la durée ou la durée minimale du contrat des options de services apparaissent dans les descriptions des prestations ou sur le site Web de Lebara mobile.

Lebara mobile ne garantit pas la disponibilité continue des options de services. **Lebara mobile se réserve le droit d'étendre, limiter, suspendre ou modifier à tout moment des options de services de quelque façon que ce soit.** Dans la mesure où le client a souscrit une telle option de services, 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 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 services n'affecte pas le service sous-jacent. Cependant, si un service, auquel est combinée une option de services dont la durée minimale du contrat n'est pas atteinte, est résilié, le client doit s'acquitter des taxes pour l'option de services jusqu'à expiration de la durée minimale du contrat. Celles-ci sont dues immédiatement.

4. Option pour l'appareil

Avec l'option pour l'appareil, une majoration de l'abonnement mensuel mobile liée à l'achat d'un appareil final s'applique durant 12 ou 24 mois (durée de la majoration), selon l'offre. Ensuite, la majoration est supprimée. Le montant de la majoration dépend du modèle de l'appareil et du prix d'achat.

Si le client résilie l'abonnement mensuel avant la fin de la durée de majoration ou si Lebara mobile résilie le contrat suite à une violation de contrat par le client, ce dernier doit s'acquitter de l'abonnement mensuel mobile récurrent y compris la majoration, et ce, dans leur totalité. Ces frais sont exigibles immédiatement.

Un changement d'abonnement durant la durée est possible, bien que la majoration est maintenue

telle quelle. Autrement, l'option pour l'appareil ne peut pas être résiliée ou transférée indépendamment de l'abonnement mobile.

5. Numéro d'appel, carte 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, Lebara mobile peut reprendre les numéros de téléphone attribués ou les modifier. Aucun droit à indemnité n'est accordé au client. Après résiliation du contrat, le numéro d'appel est restitué à Lebara mobile sous réserve du portage du numéro.

Le numéro d'appel de l'appelant est en règle générale indiqué à l'appelé. Sur demande, Lebara mobile 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 cartes SIM temporaires sont désactivées après le portage du numéro.

6. 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, les connexions Internet mobiles par tranches de 20 Ko ;

c) les flatrates de SMS/MMS sont uniquement valables pour les SMS/MMS qui sont envoyés en Suisse ;

d) 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 ;

e) les appels depuis la Suisse vers certains services à valeur ajoutée ou numéros spéciaux à l'étranger sont bloqués.

f) Les Mo/Go inclus dans les connexions Internet mobiles en Suisse sont uniquement valables pour une utilisation en Suisse. Les connexions Internet mobiles à l'étranger sont facturées aux tarifs de roaming de l'opérateur étranger ;

g) Lorsqu'une taxe est calculée par jour, le jour en question commence à la première utilisation et se termine à minuit ;

h) Les messages vocaux sont effacés de manière irrévocable après huit jours. Lebara mobile décline toute responsabilité pour les informations effacées ou perdues d'une autre façon.

i) Le débit de l'Internet mobile peut être réduit après dépassement d'un certain volume quotidien ou mensuel de données selon la description du produit dans l'aperçu des tarifs.

7. Offre prépayée

Le montant des prestations est directement prélevé de l'avoir du client. Le solde du compte peut être augmenté à tout moment grâce aux versements effectués par le client.

Le client doit faire parvenir à Lebara mobile sous 30 jours ses objections fondées portant sur le débit en les justifiant. Dans le cas contraire, le débit est réputé accepté par le client. L'avoir disponible sur le compte ne peut être versé au client.

Si l'acompte versé par le biais d'un des moyens de paiement prescrits est refusé par un tiers et que le client a néanmoins bénéficié des services, le client est tenu de régler le montant facturé au plus tard à l'échéance figurant sur le formulaire de facture. Les montants dus résultant de l'utilisation de services à valeur ajoutée (ou similaires) sont déduits de l'avoir du client.

Si un raccordement mobile reste inutilisé pendant 6 mois, Lebara mobile est autorisée à bloquer le raccordement mobile sans annonce préalable. Dans la mesure où le client n'exige pas une réactivation du raccordement dans le mois qui suit, Lebara mobile est autorisée à résilier le contrat et à demander la restitution du numéro respectif pour l'attribuer à un autre client. Les remboursements de rechargements ou d'avoirs en compte sont exclus.

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 activé.

8. Appareils, garantie

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

En cas de défaut de l'appareil, les clients ont droit à une garantie du fabricant correspondant applicable aux appareils de toutes marques vendus par Lebara mobile. La prétention à la garantie dépend des conditions du fabricant concerné. Lebara mobile accepte les appareils défectueux pour réparation. Sinon, Lebara mobile exclut toute garantie pour les appareils vendus.

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, Lebara mobile / 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 prévoit pas d'autre délai de garantie. 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.

9. Propriété intellectuelle

Un droit non cessible, non exclusif et non souslicenciable pour l'utilisation du logiciel qui se trouve sur la carte SIM est octroyé 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 Lebara mobile ou du titulaire respectif du droit. La manipulation du verrouillage SIM-Lock est expressément interdite.

10. Changement d'abonnement

Pendant la durée minimale du contrat, un changement pour un abonnement assorti d'une taxe de base plus faible est uniquement possible en échange d'une taxe raisonnable. Après expiration de la durée minimale du contrat, un tel changement est gratuit. Pour tous les abonnements, un changement pour un abonnement assorti d'une taxe de base mensuelle plus élevée est à tout moment possible sans frais.

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 (p. ex. minutes/SMS/avoir de données).

11. Résiliation du contrat de téléphonie mobile

Les abonnements doivent être résiliés par téléphone (0840 00 33 77, gratuit en Suisse) ou via le Lebara Chat. Tous les détails sont disponibles sur lebara.ch/resilier. Les résiliations par courrier ou par 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. Si le client utilise plusieurs prestations de service de Lebara mobile, il doit spécifier quel service il veut résilier.

Une durée minimale du contrat est définie en vertu du contrat individuel.

Les contrats comprenant une durée minimale peuvent être résiliés avec un préavis de 2 mois à la fin de chaque mois, mais pas avant l'expiration de la durée minimale du contrat. La durée minimale du contrat est déterminée par le contrat individuel. Après l'expiration de la durée minimale du contrat, le contrat peut être résilié avec un préavis de 2 mois à la fin de chaque mois. Les contrats sans durée minimale peuvent être résiliés avec un préavis de 2 mois à la fin de chaque mois. En cas d'interruption d'un service, Lebara a le droit de mettre fin aux contrats, quelle que soit la durée minimale du contrat, avec un préavis de 2 mois à la fin de chaque mois.

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

12. Résiliation d'options

Sauf disposition contraire dans la description des prestations de service pour l'option concernée, une durée minimale d'un mois s'applique en principe aux options. Une fois la durée minimale écoulée, les options peuvent être résiliées à tout moment. La résiliation d'un service comprend aussi la résiliation de toutes les options liées aux services résiliés. La résiliation d'une option n'affecte pas le service sous-jacent. Cependant, si un service, auquel est combinée une option dont la durée minimale du contrat n'est pas atteinte, est résilié, le client doit s'acquitter des taxes pour l'option jusqu'à expiration de la durée minimale du contrat. Celles-ci sont dues immédiatement. Concernant l'option de l'appareil, les chiffres 4 et 11 s'appliquent.