CONDITIONS GÉNÉRALES

5.five

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (ci-après « CG ») s'appliquent à l'ensemble des services et produits (ci-après collectivement « Services ») que Sunrise GmbH (ci-après « Five ») fournit au client sous la marque « Five ».

La nature et l'étendue des prestations contractuelles résultent en outre des dispositions particulières relatives aux Services concernés, des dispositions des contrats respectifs ainsi que des descriptions de prestations et conditions d'offre en vigueur dans la publicité ou sur www.5mobile.ch (« Conditions contractuelles »). Le ch. 2 demeure réservé.

En cas de contradiction, les dispositions du contrat et les dispositions particulières prévalent sur les CG. Les présentes CG sont réputées acceptées par le client au plus tard lors de l'utilisation des Services correspondants.

2. PRIX

Les prix des produits et des abonnements en vigueur au moment de la conclusion du contrat, ou convenus, sont applicables. Pour les prix liés à l'utilisation (p. ex. prix des minutes, du transfert de données, des communications internationales et du roaming) et les frais généraux pour les services, les listes de prix actuellement publiées sur www.5mobile.ch et www.5mobile.ch/servicegebuehren s'appliquent. Les unités de facturation entamées sont facturées comme des unités complètes. Five peut adapter le prix de chaque Service une fois par année civile en fonction du renchérissement. Le renchérissement est calculé sur la base de l'indice suisse des prix à la consommation de l'Office fédéral de la statistique (IPC, base décembre 2020 = 100 points). L'indice de départ est le niveau de l'IPC au 1er janvier 2024. En cas d'adaptation de prix, le nouveau prix s'élève au maximum à: ancien prix x valeur actuelle de l'indice / indice de départ. Si Five n'adapte pas le prix d'un Service au cours d'une année civile, ce droit ne s'éteint pas pour les années suivantes. En cas d'adaptation de prix due au renchérissement, le client n'a pas le droit de résilier le Service de manière anticipée.

3. OBLIGATIONS DE FIVE

Five est libre de choisir les moyens techniques utilisés pour fournir les Services, sauf convention contractuelle contraire. Ces moyens techniques comprennent par exemple les infrastructures, les plateformes, les technologies et protocoles de transmission ainsi que les interfaces utilisateur.

Five s'efforce d'assurer une qualité irréprochable de ses Services et de ses réseaux. Les perturbations de réseau relevant de la sphère d'influence de Five sont corrigées dans les meilleurs délais.

Five est libérée de son obligation de fournir les prestations en cas de force majeure. Est considéré comme force majeure tout événement imprévisible ainsi que tout événement dont les effets sur l'exécution du contrat ne sont imputables à aucune des parties contractantes. Five n'est pas tenue de surveiller la consommation des Services. Si les frais d'utilisation d'un client augmentent de manière excessive, Five est en droit, mais non tenue, d'en informer le client.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Pendant la durée du contrat, le client est tenu d'utiliser les Services de Five conformément au contrat et de payer les Services obtenus dans les délais.

Lors de l'inscription ou de l'enregistrement, le client doit prouver son identité au moyen d'une pièce d'identité officielle, communiquer à Five en tout temps ses nom et adresse actuels et lui notifier sans délai toute modification en ligne ou par écrit. Five est en droit de ne fournir les Services qu'une fois que le client a indiqué des données correctes et complètes et a prouvé son identité. L'obligation du client de payer les Services n'en est pas affectée.

Le client doit respecter toutes les consignes de sécurité recommandées par Five, notamment protéger ses appareils contre les accès illicites de tiers, sauvegarder régulièrement ses données pour éviter toute perte de données et conserver soigneusement ses données d'accès, mots de passe ou codes PIN sans les communiquer à des tiers. En cas de perte de données d'accès, de mots de passe, de codes PIN ou d'une carte SIM, Five doit en être informée immédiatement. Jusqu'à ce moment, le client doit dans tous les cas (p. ex. en cas d'utilisation par des tiers) payer les Services obtenus par le raccordement concerné.

5. SERVICES DE TIERS

Si un service ou un service supplémentaire est proposé par un fournisseur tiers (p. ex. services à valeur ajoutée), le client conclut le contrat directement avec le fournisseur tiers, sauf convention contraire, et ce sont les conditions contractuelles de ce dernier qui font foi. La prestation de Five se limite alors à la mise à disposition de l'accès technique au fournisseur tiers. Selon le Service, Five peut réclamer et encaisser les frais pour le compte du fournisseur tiers. Le client peut bloquer l'accès aux services téléphoniques à valeur ajoutée avec encaissement par Five dans leur ensemble ou uniquement l'accès aux services érotiques, dans la mesure où Five ne propose pas de blocage plus différencié. Five n'assume aucune responsabilité ni garantie pour ces fournisseurs ou leurs services.

6. UTILISATION DE L'ASSISTANT IA ET CONCLUSION DU CONTRAT

Les combinaisons tarifaires, prix et conditions générés par l'assistant IA (chatbot) pour un abonnement mobile individuel sont purement informatifs et juridiquement non contraignants. Ils ne constituent pas une offre ferme de la part de Five.

Si le client accepte des recommandations générées par l'assistant IA, une offre concrète lui est ensuite présentée en dehors de l'assistant IA, laquelle reprend et résume la recommandation générée dans l'assistant IA. Seule cette offre, affichée en dehors de l'assistant IA dans le panier sur la plateforme Five, constitue la base d'une conclusion ferme du contrat.

En cliquant sur le bouton de commande dans le panier, le client soumet une offre ferme de conclure un contrat de téléphonie mobile. Le contrat n'est conclu qu'au moment où Five envoie au client une confirmation de commande distincte par e-mail ou sous une autre forme.

Les contenus générés par l'assistant IA reposent sur les informations saisies par le client. Five ne garantit pas que les combinaisons tarifaires élaborées par l'assistant IA conviennent aux besoins du client ou répondent à ses attentes.

Le client prend acte du fait que l'assistant IA ne fonctionne pas toujours sans erreur. Five ne garantit ni l'exactitude, ni l'actualité, ni l'absence d'erreurs des informations fournies par l'assistant IA. Les prétentions découlant d'éventuels dysfonctionnements de l'assistant IA, d'erreurs de transmission ou d'indications de prix erronées au sein de l'assistant IA sont exclues.

7. CONDITIONS DE PAIEMENT

Tous les prix et frais sont facturés d'avance. Les moyens de paiement admis sont ceux proposés dans le panier, soit les cartes de crédit et de débit de fournisseurs sélectionnés. Les dispositions du fournisseur du moyen de paiement concerné s'appliquent.

Tous les frais relatifs aux Services Five sont débités automatiquement d'avance sur le moyen de paiement enregistré. La taxe de base mensuelle ainsi que les options réservées en supplément sont facturées jusqu'à la résiliation de l'abonnement mobile, que l'abonnement mobile soit utilisé ou non. Le cashback est imputé sur le prochain débit.

Aucune facture n'est établie. Pour chaque débit, le client reçoit un justificatif de paiement électronique dans l'application Five ou par e-mail.

Le client doit adresser à Five ses objections motivées contre des débits dans un délai de 30 jours. À défaut, les débits sont réputés acceptés.

Si un débit échoue ou est annulé, le paiement est réputé non effectué et les Services peuvent être bloqués ou restreints pour le mois concerné jusqu'à ce que le paiement soit correctement effectué.

8. PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre de la fourniture de Services au client, Five peut, dans le respect permanent des normes de protection des données en vigueur, collecter elle-même des données personnelles, les obtenir de tiers, les enregistrer, les traiter et les transmettre à des tiers. Lorsque la loi l'autorise, lorsque Five a des intérêts prépondérants ou lorsque le client y a consenti, Five peut traiter les données personnelles collectées aux fins suivantes:

a) vérifier si les conditions de conclusion d'un contrat sont remplies;
b) exécuter les obligations contractuelles envers le client;
c) exécuter les obligations légales;
d) entretenir, développer et maintenir la relation avec la clientèle;
e) individualiser les services ou fournir des contenus personnalisés, p. ex. par l'analyse de la démographie, du comportement d'utilisation et des intérêts des utilisateurs;
f) valider les adresses;
g) prévenir toute utilisation illicite des Services (notamment pour prévenir les cas de fraude lors de la conclusion du contrat et pendant sa durée);
h) établir la facturation, à des fins d'encaissement et pour les contrôles de solvabilité et de crédit;
i) promouvoir, concevoir et développer les produits de Five;
j) publier dans des annuaires.

Le client consent à ce que Five puisse faire appel à des tiers, tels que des fabricants et fournisseurs, dans des pays ayant des normes de protection des données différentes, lesquels peuvent, lors de la fourniture de services de maintenance ou d'autres services (p. ex. centres d'appels) depuis l'étranger, accéder aux données personnelles ou de télécommunication des clients sur les systèmes de Five et traiter ces données sur leurs sites à l'étranger. Ces tiers sont contractuellement tenus de respecter les mesures requises par le droit suisse en vigueur pour le traitement de données personnelles et de télécommunication. De plus amples informations sur l'utilisation des données personnelles figurent dans la déclaration de protection des données sur www.5mobile.ch/ds.

9. ABUS

Les Services ne doivent pas être utilisés de manière abusive, c'est-à-dire d'une manière contraire au contrat ou illicite. Sont notamment considérés comme abus:

a) toute utilisation des Services non conforme à leur destination;
b) la revente ou la mise à disposition gratuite de Services;
c) l'utilisation de Services pour terminer des appels sur le réseau de téléphonie mobile de Five au moyen de passerelles GSM ou d'équipements similaires;
d) l'établissement de connexions permanentes ou de communications qui entraînent des paiements directs ou indirects ou d'autres contreparties de tiers au client;
e) le transfert de communications 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 Five;
h) l'accès non autorisé à des données, systèmes et éléments de réseau ou leur utilisation non autorisée;
i) une utilisation excessive pouvant entraîner une surcharge du système ou du réseau.
j) une violation des conditions d'utilisation (Fair Use Policy).

La revente de Services à des tiers ou leur mise à disposition de tiers n'est autorisée qu'avec l'accord écrit préalable de Five. Les entreprises liées au client sont également considérées comme des tiers au sens de la présente disposition.

Le client doit tenir Five quitte des prétentions de tiers résultant d'une utilisation abusive des Services par le client. En cas d'abus au détriment du client, Five doit en être informée immédiatement.

10. BLOCAGE

Five peut bloquer les Services sans préavis, en tout ou en partie, ou les limiter à certaines prestations lorsque i) il existe un motif important au sens du ch. 14, ii) le blocage est présumé dans l'intérêt du client, p. ex. en cas d'abus par des tiers, et iii) en cas de retard de paiement. Le client est informé du blocage par des moyens appropriés.

Le blocage peut être maintenu jusqu'à ce que le motif du blocage disparaisse. Lorsque le client est responsable du motif du blocage, son obligation de payer le Service pendant un blocage demeure inchangée, et des frais de traitement pour chaque blocage et déblocage ainsi que d'éventuels frais pour une carte SIM de remplacement peuvent lui être facturés.

11. GARANTIE POUR LES SERVICES

Five s'engage envers le client à fournir avec soin les Services dus contractuellement, qui sont destinés à l'usage habituel de la clientèle privée. Five ne garantit toutefois pas

a) un fonctionnement ininterrompu et sans défaut de ses Services;
b) une couverture de réseau sur l'ensemble du territoire;
c) des temps de transmission et des capacités déterminés;
d) l'intégrité des données transmises ou obtenues via l'infrastructure de Five ou les réseaux de tiers;
e) les contenus ou prestations créés par des tiers ou accessibles chez des tiers;
f) une protection absolue de son réseau ou des réseaux de tiers contre les accès non autorisés ou les écoutes illicites;

g) la protection contre les logiciels malveillants, virus, spams, chevaux de Troie, attaques de phishing, données et autres actes criminels de tiers;

h) l'absence de perte de données due à des perturbations du réseau ou à la réparation d'appareils;

i) des mesures de sécurité sur l'infrastructure de Five destinées à éviter des dommages aux appareils du client.

Five se réserve le droit d'effectuer des travaux d'entretien sur le réseau, pouvant entraîner des interruptions d'exploitation ou des ralentissements temporaires. La survenance d'un tel événement ne constitue pas un motif important de résiliation extraordinaire au sens du ch. 14.

12. RESPONSABILITÉ

Five décline toute responsabilité en cas de force majeure ou pour les dommages dont Five n'est pas responsable ou qui résultent du blocage ou de la résiliation de Services (ch. 10 et 14). La responsabilité pour les dommages causés par une négligence légère, les dommages indirects ou consécutifs ainsi que le manque à gagner et les pertes de données est exclue.

13. RÉSILIATION ORDINAIRE

Les abonnements mobiles Five n'ont pas de durée minimale et peuvent être résiliés en tout temps sur la plateforme Five pour la fin du mois contractuel en cours.

L'abonnement peut être réactivé en tout temps avec le même numéro de téléphone, sous réserve du blocage du raccordement ou du numéro en raison d'une longue période de non-utilisation.

Si un raccordement de téléphonie mobile reste inutilisé pendant 12 mois, Five est en droit de le bloquer sans préavis. Si le client ne demande pas la réactivation après 6 mois supplémentaires, Five est en droit de résilier le contrat, de récupérer le numéro de téléphone et de l'attribuer de nouveau.

Un éventuel avoir figurant sur le compte client n'est ni imputé ni versé.

Si Five cesse de proposer un Service, Five peut résilier le contrat concerné moyennant un préavis de 2 mois pour la fin de n'importe quel mois.

14. RÉSILIATION POUR JUSTE MOTIF

En présence de justes motifs, Five a le droit de résilier avec effet immédiat les contrats conclus avec le client ou certains des Services qu'ils comprennent. Il existe notamment un juste motif lorsque

a) des indices laissent supposer que le client utilise les Services à des fins contraires au contrat;

b) une autorité judiciaire ordonne à Five, avec force de chose jugée, de ne plus fournir le Service au client;

c) l'utilisation des réseaux de Five ou de tiers est entravée par le client;

d) il y a lieu de supposer que le client a fourni des indications inexactes ou incomplètes lors de la conclusion du contrat;

e) le client est en retard de paiement de manière répétée.

f) des intérêts publics prépondérants l'exigent;

g) il y a abus au sens du ch. 9.

La réactivation d'un contrat résilié entraîne des coûts pour le client.

En présence de justes motifs, le client a le droit de résilier avec effet immédiat le contrat concerné avec Five. Il existe notamment un juste motif lorsque

h) Five se rend coupable d'une violation durable et substantielle du contrat et n'y remédie pas malgré un avertissement approprié du client;

i) la disponibilité du réseau au domicile, au lieu de travail ou au siège de l'entreprise du client est supprimée pendant plus de 7 jours (sauf en cas de force majeure);

j) le client déménage en Suisse et ne peut plus utiliser le Service à son nouveau domicile;

k) en cas de décès du client.

15. MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Five se réserve le droit de modifier en tout temps les conditions contractuelles lorsque des intérêts légitimes de Five le justifient. Les modifications sont communiquées au client sous une forme appropriée et moyennant un préavis raisonnable.

Le client doit accepter les modifications des conditions contractuelles pour des raisons techniques et opérationnelles, dans la mesure où elles lui sont favorables ou n'entraînent qu'une réduction négligeable des prestations, sans affecter des dispositions essentielles de la relation contractuelle. Sont en outre admissibles les modifications effectuées en raison d'exigences légales (p. ex. augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée ou des redevances de droits d'auteur), d'ordonnances judiciaires ou du renchérissement (cf. ch. 2). Les motifs mentionnés dans le présent chiffre ne justifient pas une résiliation extraordinaire.

Si, dans d'autres cas, Five modifie les prix ou les prestations et que la charge globale (prix) pour le client augmente ou que certaines prestations sont réduites de manière significative, le client peut résilier le contrat ou les Services concernés pour la date d'entrée en vigueur de la modification sans conséquences financières, à moins que Five ne propose au client le maintien inchangé des conditions contractuelles antérieures.

Si le client ne résilie pas avant l'expiration du délai de préavis, cela vaut consentement à la modification des conditions contractuelles. La modification ou l'offre de remplacement fait alors partie intégrante du contrat.

Si la modification concerne un service supplémentaire ou une option, le droit de résiliation se rapporte exclusivement au service supplémentaire ou à l'option.

16. AUTRES CONVENTIONS

Five transmet en principe sa correspondance commerciale, y compris les factures, par voie électronique par e-mail. L'adresse e-mail indiquée par le client et enregistrée dans le compte client est réputée adresse de notification du client.

Le client renonce à son droit de compensation pour toutes les créances envers Five.

Les accords accessoires, modifications et compléments aux CG, aux dispositions particulières ou à d'autres documents contractuels requièrent, pour être valables, la forme écrite et la signature. Les modifications manuscrites ne sont valables que si les deux parties les reconnaissent par une signature séparée. Les dispositions du ch. 15. demeurent réservées.

Le client ne peut transférer à des tiers des droits et obligations découlant du présent contrat qu'avec le consentement écrit préalable de Five. Five peut transférer le contrat à des tiers sans le consentement du client.

17. FOR ET DROIT APPLICABLE

Le contrat est soumis au droit suisse. Le for est à Zurich. Les fors impératifs du droit fédéral demeurent réservés.

Sunrise GmbH
Septembre 2026