

# Conditions générales

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après «CG de yallo») s'appliquent à l'ensemble des services et produits (ci-après «prestations») que Sunrise Communications AG (ci-après «yallo») fournit au client sous la marque «yallo». La nature et l'étendue des prestations contractuelles sont par ailleurs stipulées dans les conditions particulières relatives aux services en question, dans les dispositions des différents contrats ainsi que dans les descriptions actuelles des prestations et conditions d'offre indiquées dans les brochures ou sur [www.yallo.ch](http://www.yallo.ch) («site Web de yallo»). Les dispositions du chiffre 2 étant réservées. En cas de divergences avec les CG, les dispositions du contrat et les conditions particulières prévalent. Les présentes CG sont réputées acceptées par le client au plus tard lors de l'utilisation des prestations de service respectives.

## 2. Tarifs

S'appliquent les prix pour les produits et prestations de services valables au moment de la conclusion du contrat ainsi que les frais pour d'autres pour d'autres prestations sur [yallo.ch](http://yallo.ch). Les frais de service et les prix dépendant de l'utilisation, par exemple les prix des minutes, de transfert de données, internationaux et d'itinérance, peuvent être modifiés sans préavis. Les unités de décompte entamées sont facturées intégralement.

## 3. Obligations de yallo

yallo est libre dans le choix des moyens techniques utilisés pour fournir les prestations convenues, dans la mesure où il n'en a pas été convenu différemment par contrat. Font par exemple partie des moyens techniques les infrastructures, les plateformes, les technologies et protocoles de transmission ainsi que les interfaces utilisateurs.

yallo s'efforce de mettre à disposition des prestations de service et des réseaux de parfaite qualité. Tout dérangement survenant sur un réseau situé dans la zone d'influence de yallo sera supprimé aussi rapidement que possible.

yallo est libérée de son obligation de prestation dans les cas de force majeure. Sont considérées comme des cas de force majeure tous les événements imprévisibles ainsi que les événements dont les conséquences sur l'exécution du contrat n'engagent la responsabilité d'aucune partie.

yallo n'est pas tenue de surveiller la consommation des prestations de service. Si les frais d'utilisation du client augmentent de manière excessive, yallo peut en informer le client, mais n'y est pas contraint.

## 4. Obligations du client

Le client est tenu, pendant la durée du contrat, d'utiliser les prestations de service de yallo conformément au contrat et de payer les prestations de service dans les délais impartis.

Le client doit apporter la preuve de son identité au moyen d'un document officiel lors de l'inscription ou de l'enregistrement, informer à tout moment yallo de ses nom et adresse actuels et communiquer immédiatement en ligne ou par écrit toute modification de ces données. yallo est autorisée à ne pas fournir les prestations contractuellement dues jusqu'à ce que le client lui ait fourni les données correctes et exhaustives et qu'il ait prouvé son identité. L'obligation qu'a le client de payer les prestations de service n'en est pas affectée.

Le client doit suivre toutes les consignes de sécurité recommandées par yallo, notamment protéger les appareils contre les accès de tiers non autorisés, sauvegarder régulièrement ses données pour éviter toute perte, conserver avec diligence ses données d'accès, mots de passe ou codes PIN et ne pas les transmettre à des tiers.

En cas de perte de données d'accès, de mots de passe, de codes PIN ou d'une carte SIM, yallo doit en être informée immédiatement. D'ici là, le client se doit dans tous les cas (p. ex. en cas d'utilisation par des tiers) de payer les prestations de service utilisées par le biais du raccordement correspondant.

## 5. Prestations de service de tiers

Si un service ou une prestation de service supplémentaire provient d'un opérateur tiers (par exemple services à valeur ajoutée), le client conclut, sauf convention contraire, un contrat avec celui-ci et ce sont les conditions contractuelles de cet opérateur qui s'appliquent. La prestation de yallo se limite à la mise à disposition de l'accès technique à un autre fournisseur. Selon la prestation de service, yallo peut exiger pour ce dernier des taxes et se charger de l'encaissement. Le client peut bloquer entièrement l'accès aux services téléphoniques à valeur ajoutée dont l'encaissement est effectué par yallo ou bloquer uniquement l'accès aux services érotiques à valeur ajoutée respectifs si yallo ne permet pas un blocage différencié.

La responsabilité ou l'obligation de garantie de yallo ne peut pas être engagée pour ces fournisseurs ou leurs prestations de service.

## 6. Conditions de paiement

Les factures sont établies sur la base des enregistrements techniques. Lorsque les montants à facturer sont modiques, yallo peut en différer la facturation. Les factures qui sont envoyées par courrier postal sont payantes. Le client s'engage à payer le montant facturé à la date d'échéance mentionnée sur le formulaire de facture. Si aucune date n'est indiquée, le délai de paiement accordé est de 30 jours. Dans sa facture, yallo peut facturer au client les montants dus provenant de l'utilisation de services à valeur ajoutée ou de prestations de fournisseurs tiers. Les dispositions conformément aux chiffres 6 à 8 (à l'exception d'un blocage de la connexion ou d'une résiliation du contrat avant la résolution du conflit du fait de factures contestées concernant des services à valeur ajoutée) s'appliquent également si yallo procède à l'encaissement pour le compte de tiers.

**Le client doit faire parvenir à yallo sous 30 jours ses objections fondées portant sur la facture en les justifiant. Dans le cas contraire, la facture est réputée acceptée par le client.**

Les prétentions de restitution du client en raison de montants trop payés sont créditées sur le compte de facturation du client et déduites de la prochaine facture à échoir. A la fin du contrat, toutes les créances en cours deviennent exigibles.

## 7. Dépôt et limite de crédit

yallo est en droit d'exiger, aussi bien à la conclusion du contrat que pendant la durée du contrat, un dépôt ou un paiement anticipé ou encore de fixer une limite de crédit mensuelle à la signature du contrat et en cas de doutes fondés quant à l'observation des obligations de paiement ou en cas de mesures d'encaissement connues prises contre le client. Le dépôt peut être utilisé pour recouvrer toutes les créances sur le client. Le client peut prétendre au remboursement du dépôt au plus tôt après six mois, au plus tard à la fin du contrat lorsque toutes les créances de yallo ont été réglées.

## 8. Retard

Si le client ne remplit pas son obligation de paiement dans le délai de paiement imparti ou renonce à invoquer une objection fondée, il est en demeure dès l'échéance dudit délai sans qu'un rappel ne soit nécessaire, et doit payer des intérêts moratoires de 6%. Il est également question de retard lorsqu'une part du montant de la facture est contestée et que la part non contestée n'est pas payée ou lorsque yallo a rejeté l'objection du client au motif qu'elle était injustifiée. Conformément aux chiffres 11 ou 17, yallo est alors autorisée à bloquer les prestations de service ou à résilier le contrat.

Après un premier rappel gratuit par SMS ou e-mail, des frais de relance à hauteur de CHF 30.- sont facturés au client pour chaque rappel. yallo peut en tout temps charger des tiers de l'encaissement. Le client doit s'acquitter d'une taxe minimale à verser directement au tiers chargé de l'encaissement. En plus des taxes minimales, le client doit s'acquitter des charges et dépenses individuelles de tiers, nécessaires à l'encaissement. Informations détaillées sous [yallo.ch/charges-and-fees](http://yallo.ch/charges-and-fees).

## 9. Protection des données

Dans le cadre de la fourniture de prestations de service pour le client, **yallo 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**. Les données personnelles sont fournies par les clients ou générées automatiquement par le comportement des utilisateurs des prestations de services. Elles sont traitées par yallo ou des tiers mandatés, en Suisse et à l'étranger, pour les fins suivantes :

- vérifier que les conditions requises pour la conclusion d'un contrat sont remplies ;
- honorer des obligations contractuelles envers le client ;
- entretenir, développer et préserver la relation avec le client ;
- 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.
- confirmer une adresse ;
- 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 ;
- facturation ;
- encaissement ;
- examiner la solvabilité
- promouvoir, concevoir et perfectionner des produits yallo ;
- publier des fichiers d'annuaire ;

Si le client utilise chez yallo des prestations de tiers, yallo 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.

De plus, le client accepte qu'à des fins d'établissement de fichiers, des données concernant la solvabilité et l'honorabilité, confirmant une adresse ou permettant de soupçonner une utilisation illégitime des prestations de service conformément à la lettre e soient également transmises à des tiers pour leur propre usage.

Le client peut limiter ou interdire l'utilisation de ses données à des fins de marketing.

Les données relatives aux personnes peuvent être communiquées à l'étranger dans le cadre des dispositions ci-dessus.

yallo peut limiter au droit de consultation le droit de renseignement octroyé par le droit de protection des données. En est exclue la fourniture de renseignements concernant les données annexes de communication, lesquelles sont générées par les prestations de service auxquelles le client s'est abonné et sont soumises au secret des télécommunications dans la mesure où la facturation ne repose pas sur elles.

## 10. Abus

Les prestations de service ne doivent pas être utilisées abusivement, c.-à-d. de manière non conforme au contrat ou illégale. Sont notamment considérés comme abus

- un usage des prestations de service non conforme aux dispositions
- la revente ou la cession à titre gratuit de prestations de service ;
- l'utilisation de prestations de service permettant d'acheminer des appels sur le réseau mobile de yallo au moyen de passerelles GSM ou d'autres équipements similaires ;
- l'établissement de communications permanentes ou de communications qui entraînent des versements directs ou indirects ou encore la fourniture d'autres contre-prestations de tiers au client ;
- le transfert de communications vers des numéros courts ou à valeur ajoutée ;
- la diffusion de publicité de masse ou de logiciels nuisibles ;
- le raccordement d'appareils incompatibles avec à l'infrastructure de yallo ;
- l'accès non autorisé ou l'utilisation non autorisée de données, systèmes et éléments de réseau ;
- une utilisation excessive pouvant entraîner une surcharge du système ou du réseau.

La revente ou la cession de prestations à des tiers est soumise à l'accord préalable écrit de yallo. Les entreprises liées au client sont également considérées comme des tiers au sens de la présente disposition.

Le client dédommagera yallo pour toute réclamation par des tiers due à une mauvaise utilisation des prestations par le client. En cas d'abus à la charge du client, yallo doit en être immédiatement informée.

## 11. Blocage

**yallo peut, sans préavis, bloquer entièrement ou partiellement des prestations de service ou restreindre l'offre à certaines prestations i) s'il existe un juste motif au sens du chiffre 17, ii) si le blocage est effectué dans l'intérêt présumé du client, par exemple dans le cas d'un abus par un tiers, et iii), en cas de doutes fondés quant à l'observation de l'obligation de paiement jusqu'au versement d'un dépôt au sens du chiffre 7.**

Le client est informé du blocage par des moyens appropriés. Le blocage peut être maintenu jusqu'à ce que le motif du blocage soit supprimé. Dans la mesure où le client est responsable du blocage, l'obligation qu'il a de payer les prestations de service n'en est pas affectée durant ce blocage et un montant de CHF 50.– peut être facturé au client pour le blocage et le même montant pour le déblocage. Il devra aussi éventuellement s'acquitter de frais pour le remplacement de la carte SIM.

## 12. Appareils

Un appareil auprès de yallo est la propriété du client sous réserve d'accords divergent. yallo se réserve le droit d'assortir l'achat d'un appareil à une clause de réserve de propriété.

Les dispositions de garantie publiées par yallo s'appliquent aux appareils mobiles. En présence de défauts matériels, le droit à la résolution revendication réhibitoire du contrat est exclu dans tous les cas.

Les appareils prêtés au client restent la propriété de yallo et sont à rendre à yallo sous 30 jours à compter de la résiliation du contrat ou d'une demande de restitution. Aucun droit de gage ou de rétention ne peut être constitué sur ces appareils. Si des appareils prêtés ne sont pas restitués alors que yallo en a formulé la demande, ces appareils seront facturés au client au prix neuf.

## 13. Garantie pour prestations de service

yallo s'engage vis-à-vis du client à fournir avec soin les prestations dues contractuellement, qui sont définies pour l'usage ordinaire de la clientèle privée ou commerciale. yallo ne garantit cependant pas

- un fonctionnement continu sans interruption ni dérangement de ses prestations de service ;
- la couverture du réseau mobile sur tout le territoire ;
- des capacités et des temps de transmission déterminés ;
- l'intégrité des données transmises ou utilisées par le biais de l'infrastructure de yallo ou de réseaux de tiers ;
- les contenus et/ou prestations fournis par des tiers ou accessibles auprès de tiers ;
- une protection absolue de son réseau ou de réseaux tiers contre des accès ou écoutes illicites ;
- la protection contre des logiciels nuisibles, des virus, le spamming, des troiens, des attaques d'hameçonnage, des données et d'autres actions criminelles de tiers ;
- la protection contre les pertes de données suite à des dérangements survenant sur le réseau ou des réparations d'appareils ;
- des mesures de sécurité au niveau de l'infrastructure de yallo qui permettent d'éviter des dommages au niveau des appareils du client.

yallo se réserve le droit d'effectuer des travaux d'entretien sur le réseau qui peuvent être liés à des interruptions de fonctionnement ou des ralentissements.

La survenance d'un tel événement ne fournit aucun juste motif de résiliation extraordinaire au sens du chiffre 17.

## 14. Responsabilité

yallo décline toute responsabilité en cas de force majeure ou pour les dommages dont yallo n'est pas responsable ou qui sont survenus suite au blocage ou à la résiliation de prestations de service (chiffres 11 et 17).

En cas de violation de contrat, yallo indemnise un dommage matériel et patrimonial résultant de sa faute, selon l'événement dommageable, jusqu'à une

contre-valeur des prestations utilisées du contrat concerné au cours de la dernière année contractuelle, à concurrence toutefois de CHF 50'000.–. Sa responsabilité est exclue dans tous les cas pour les dommages indirects ou consécutifs ainsi que pour les pertes de profit et de données.

## 15. Durée du contrat

Le contrat est conclu sous réserve d'un examen positif de la solvabilité demandé par le client et approuvé par yallo. La demande du client peut également être approuvée par yallo en fournissant la prestation commandée. La durée minimale du contrat d'un abonnement démarre dès l'utilisation de la prestation facturée.

## 16. Résiliation ordinaire

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

Les conditions de résiliation des services de téléphonie mobile sont énoncées dans les conditions particulières pour les services de téléphonie mobile.

Pour le reste, les dispositions de résiliation contenues dans les conditions des services s'appliquent.

Lors de l'interruption d'une prestation de service, yallo a le droit de résilier les contrats en fin de mois avec préavis de deux mois sans tenir compte d'une éventuelle durée contractuelle minimale.

## 17. Résiliation pour juste motif

En présence de justes motifs, yallo a le droit de résilier sans préavis les contrats correspondants conclus avec le client ainsi que toutes ou certaines prestations de service prévues par les contrats. Il y a juste motif notamment lorsque

- le client ne fournit pas dans les délais le dépôt exigé ;
- des indices laissent supposer que le client utilise les prestations de service à des fins non conformes au contrat ;
- une autorité judiciaire ordonne par décision exécutoire à yallo de ne plus mettre les prestations de service à disposition du client ;
- l'utilisation des réseaux de yallo ou de tiers est entravée par le client ;
- il y a raison de penser que le client a fourni des informations incorrectes ou incomplètes à la conclusion du contrat ;
- le client se trouve en retard de paiement ou de prestation après plusieurs rappels ;
- des intérêts publics prépondérants l'exigent ;
- en cas d'abus au sens du chiffre 10.

La réactivation d'un contrat résilié donne lieu à la facturation de frais au client.

En présence de justes motifs, le client a le droit de résilier sans préavis le contrat correspondant avec yallo. Il y a juste motif notamment lorsque

- yallo viole le contrat de manière prolongée, essentielle et fautive, et qu'elle n'y remédie pas malgré les avertissements appropriés du client ;
- le réseau au domicile, sur le lieu de travail ou au siège commercial du client est indisponible pendant plus de sept jours (sauf en cas de force majeure) ;
- le client déménage et ne peut plus utiliser la prestation de service à son nouveau domicile ;
- le client décède.

## 18. Résiliation anticipée – Frais occasionnés

Une résiliation par le client avant la fin de la durée contractuelle minimale est uniquement possible moyennant des frais. Indépendamment du motif de résiliation, l'indemnité forfaitaire convenue est échue. Si aucune indemnité forfaitaire n'a été convenue, le client doit payer le montant des taxes de base mensuelles jusqu'à la fin de la durée contractuelle minimale. Ces taxes sont exigibles immédiatement. Sous réserve de mentions contraires dans les conditions particulières relatives aux prestations de service respectives et la résiliation par le client en présence de justes motifs.

Le client doit également verser l'indemnité lorsque le rapport contractuel a été résilié par yallo pour un juste motif qui engage la responsabilité du client (chiffre 17). En cas de la conversion d'une prestation de service en un service à taxe de base moins élevée, yallo est en droit de réclamer une indemnité appropriée.

**À l'échéance de la durée minimale du contrat ainsi que pour les contrats sans durée minimale, la résiliation d'un contrat sans observation du délai de résiliation réglementaire est uniquement possible moyennant des taxes de base mensuelles jusqu'à la date de résiliation réglementaire majorées des frais administratifs.**

Il est possible d'effectuer, dans le cadre d'une offre groupée, des offres promotionnelles spécifiques qui sont conditionnées à une obligation d'achat des abonnements groupés pour une durée déterminée. Le dégroupage de ces abonnements entraîne une indemnité de résiliation anticipée. Les conditions correspondantes s'appliquent à yallo.ch.

## 19. Modification des conditions contractuelles par yallo

**yallo se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions contractuelles** lorsque des intérêts justifiés de yallo l'exigent. Le client sera informé des modifications dans la forme appropriée avec un préavis raisonnable de max. 30 jours.

Le client doit accepter les modifications apportées aux conditions contractuelles pour des motifs techniques ou liés à l'entreprise, dans la mesure où ces dernières sont avantageuses pour le client ou n'entraînent qu'une réduction négligeable des prestations sans affecter les principales dispositions du rapport contractuel. Des modifications sont également autorisées lorsque des directives légales (p. ex. l'augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée ou des taxes pour droit d'auteur) ou des ordonnances judiciaires l'imposent.

Si yallo modifie dans d'autres cas les prix ou les prestations et si la charge totale (prix) devient plus élevée pour le client ou certaines prestations sont considérablement réduites, le client peut résilier le contrat ou les prestations de service respectives à la date d'entrée en vigueur de la modification sans frais occasionnés au sens du chiffre 18, si yallo ne lui propose pas à son gré, dans les 14 jours suivant la réception de la résiliation, une des offres de remplacement suivantes: (i) le maintien inchangé des conditions de contrat en vigueur jusqu'alors ou (ii) la compensation, par des moyens appropriés, de la charge totale générée pour le client par les modifications.

**Si le client ne résilie pas le contrat avant l'échéance du délai de préavis, cela vaut pour acceptation des modifications apportées aux conditions contractuelles. La modification ou l'offre de remplacement devient ainsi partie intégrante au contrat.**

Si la modification concerne une prestation supplémentaire ou une option, le droit de résiliation se limite exclusivement à la prestation supplémentaire ou à l'option.

## 20. Propriété intellectuelle

D'éventuels droits de propriété intellectuelle liés aux prestations de service de yallo ou à la cession ou à la vente d'appareils, notamment les logiciels, demeurent la propriété de yallo ou du titulaire du droit respectif. Le client se voit accorder un droit inaccessibles, limité dans le temps et non exclusif d'exercer desdits droits conformément au contrat. Le client ne dispose pas d'autres droits.

## 21. Autres dispositions

yallo transmet en principe les lettres commerciales, y compris les factures, sous forme électronique par e-mail. L'adresse e-mail indiquée par le client et consignée dans le compte client et considérée comme adresse de correspondance du client.

En vue de l'exécution du contrat, yallo peut à tout moment faire appel à des tiers en Suisse et à l'étranger. Le client renonce à son droit de compensation pour toutes les créances qu'il pourrait détenir contre yallo.

Les conventions accessoires, les modifications des CG, des conditions particulières ou d'autres documents contractuels et les compléments qui y sont apportés requièrent pour leur validité la forme écrite et une signature. Les modifications manuscrites sont uniquement valables lorsque les deux parties les reconnaissent par une signature séparée. Sous réserve des dispositions indiquées au chiffre 19.

Le client ne peut céder à des tiers des droits et obligations résultant du présent contrat qu'avec l'accord préalable écrit de yallo. yallo peut céder le contrat à un tiers sans l'accord du client.

## 22. For et droit applicable

Le contrat est régi par le droit suisse. **Le for est Zurich.** Sous réserve des fors impératifs prévus par le droit fédéral.