Sunrise Mobile Q

Offre promotionnelle limitée dans le temps

L'abonnement mobile flexible pour la Suisse et pour presque tous les pays d'Europe, les États-Unis et le Canada (Région 1). Sans durée de contrat minimale.

- Appels et SMS:
  - illimités en Suisse
  - illimités de la Suisse vers la région 1
  - illimités dans la région 1 vers un autre pays de la région 1 (y compris la Suisse)
- Internet
  - illimité en Suisse en haut débit 5G
  - illimité dans la région 1, dont 40 GB en haut débit

Abonnement mobile

	Coûts
Taxe de base mensuelle rabais inclus	CHF 39.90
Taxe d'activation (carte SIM incluse)	Aucune taxe d'activation supplémentaire, uniquement les frais prélevés par QoQa.
Offre promotionnelle et conditions de l'offre	L'offre promotionnelle se compose d'un abonnement Sunrise Mobile Q (CHF 39.90 au lieu de CHF 135.–) et d'une carte We Connect extra SIM surf gratuite (d'une valeur de CHF 10.–) . Cette offre est uniquement valable pour les nouvelles souscriptions. En cas de changement d'abonnement, le rabais est perdu et ne sera pas réappliqué. Cette offre peut uniquement être activée à l'aide d'un bon QoQa valable. Les clients possédant un abonnement mobile Sunrise existant souscrit auprès de QoQa peuvent passer à cette offre avec un bon valable. Cette offre est réservée aux clients privés.

	Internet mobile en Suisse
Volume de données	Illimité
Débit maximal	Réseau 5G (haut débit), 2 Gbit/s (download) et 300 Mbit/s (upload)
Remarque	Les débits de transmission indiqués correspondent aux meilleures performances possibles et ne peuvent pas être garantis. Le débit Internet effectif dépend notamment de la topographie, de la couverture du réseau mobile, de la distance par rapport à l'antenne-relais, de la puissance du signal à l'intérieur/l'extérieur des bâtiments ou d'autres facteurs et peut être inférieur au débit Internet maximal indiqué. Une utilisation excessive des services mobiles peut entraver les performances du réseau, ce qui a un impact direct sur l'expérience utilisateur des autres abonnés aux services mobiles. Pour remédier à cette situation, Sunrise se réserve le droit de déprioriser temporairement le trafic de données des clients qui atteignent un certain seuil. En règle générale, ce changement est seulement perceptible lors d'activités nécessitant un grand volume de données et uniquement sur des cellules d'antenne temporairement surchargées. Vous trouverez des informations complémentaires sur notre site Internet.

	Téléphonie en Suisse
Appels vers le réseau mobile Sunrise	Illimités Les appels vers les numéros spéciaux (p. ex., 084x, 090x, 18xx), les numéros courts et les services à valeur ajoutée sont exclus.
Appels vers d'autres réseaux mobiles suisses	Illimités Les appels vers les numéros spéciaux (p. ex., 084x, 090x, 18xx), les numéros courts et les services à valeur ajoutée sont exclus.
Appels vers tous les réseaux fixes suisses	Illimités Les appels vers les numéros spéciaux (p. ex., 084x, 090x, 18xx), les numéros courts et les services à valeur ajoutée sont exclus.
SMS vers tous les réseaux suisses	Illimités
Appels entrants	Gratuits
Numéros spéciaux et numéros courts	Les appels vers les numéros spéciaux et les numéros courts sont facturés à des tarifs spéciaux. Cf. Liste de prix des numéros spéciaux et numéros courts. 084x (0840, 0842, 0844, 0848): numéros à coûts partagés avec tarif unique, quelle que soit la localité en Suisse d'où provient l'appel, pouvant atteindre au maximum 7,5 centimes la minute (+ TVA, prix maximum d'une communication sur le réseau fixe national). Le montant final par appel est arrondi à 10 centimes près.
Blocage des numéros de services à valeur ajoutée	Les numéros de services à valeur ajoutée (numéros en 090x et 0906) peuvent être bloqués sur demande.
Numéros gratuits	0800: les appels vers ces numéros sont gratuits
Renvoi d'appels	Gratuit vers la Sunrise mailbox. Sinon, les frais de connexion encourus lors d'un appel effectué de votre propre raccordement vers la destination de renvoi sont facturés.
Consultation des messages vocaux	Gratuite
Sauvegarde des messages vocaux	15 jours
Intervalle de facturation de la téléphonie	Facturation à la minute. Chaque minute entamée est facturée comme une minute pleine.
Taxe d'établissement de communication	Aucune

	Téléphonie vers l'étranger (international)
Appels vers l'étranger	Illimités et gratuits de la Suisse vers les pays de la région 1. Les appels vers les numéros spéciaux, les numéros courts et les services à valeur ajoutée sont exclus. Autres pays du monde au tarif standard.

	Téléphonie vers l'étranger (international)
Liste des pays région 1	Åland, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (y compris les îles Canaries et Baléares), Estonie, États-Unis (y compris l'Alaska, Hawaï et Porto Rico), Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guernesey, Hongrie, île de Man, îles Féroé, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède, Slovaquie, Slovénie, Turquie, Vatican. Les territoires d'outre-mer des pays indiqués ne sont pas inclus.
Appels vers d'autres pays du monde – tarifs standard	Les tarifs dépendent du pays de destination. Si aucun crédit n'est inclus dans l'abonnement ou si celui-ci est épuisé, les appels vers l'étranger seront facturés au tarif standard. Cf. Liste des tarifs pour la téléphonie vers l'étranger
SMS vers l'étranger	Gratuits et illimités vers tous les pays du monde.
Intervalle de facturation de la téléphonie	Facturation à la minute. Chaque minute entamée est facturée comme une minute pleine.
Taxe d'établissement de communication	Aucune
Numéros spéciaux et numéros courts	Les appels vers les numéros spéciaux, les numéros courts et les services à valeur ajoutée à l'étranger sont exclus du tarif standard et du crédit de conversation inclus. Ces communications peuvent être facturées à un tarif plus élevé. Les appels vers les numéros spéciaux et les numéros courts à l'étranger peuvent générer des coûts très élevés en fonction du pays et du fournisseur. Cf. Liste des tarifs des numéros de services à valeur ajoutée internationaux.
Numéros gratuits	Les appels vers les numéros gratuits à l'étranger sont facturés au tarif normal pour les appels à l'étranger. Les numéros gratuits étrangers peuvent être payants, même s'ils sont indiqués comme étant gratuits.
Appels à des utilisateurs via une connexion satellite	Les appels depuis la Suisse vers des utilisateurs disposant d'un numéro de mobile et se trouvant p. ex., sur un bateau de croisière, et transmis par satellite, sont facturés au tarif pour un appel sur le territoire suisse. L'utilisateur appelé paie l'appel entrant conformément au tarif de roaming par satellite (cf. Liste des tarifs de roaming).
Appels aux utilisateurs disposant d'un numéro satellite	Les appels depuis la Suisse vers des utilisateurs disposant d'un numéro satellitaire (p. ex. avec l'indicatif 0087, 0088) sont facturés à des tarifs à la minute plus élevés, jusqu'à environ CHF 16.–, en fonction du réseau satellite.
Renvoi d'appels à l'étranger	Les renvois d'appels vers un numéro de téléphone étranger sont facturés au tarif standard applicable aux appels vers l'étranger.

	Téléphonie et Internet mobile à l'étranger (roaming)
Internet mobile dans la région 1	Volume de données illimité dont 40 GB inclus avec le plus haut débit possible. Au-delà de cette limite, vous pouvez continuer à surfer en illimité à débit réduit (download: 256 kbit/s, upload: 128 kbit/s) Les fonctions de base utilisant Internet, telles que les e-mails, la messagerie et la navigation, peuvent continuer à être utilisées avec le débit réduit de 256 kbit/s. Le streaming audio et vidéo ainsi que les sites web contenant des fichiers volumineux peuvent mettre du temps à charger.

	Téléphonie et Internet mobile à l'étranger (roaming)
	Le débit maximal possible (haut débit) dépend du réseau mobile étranger. Le haut débit 5G n'est pas disponible partout. Liste des pays / partenaires de roaming sur sunrise.ch/roaming
Réserve	Les connexions de données dans les territoires d'outre-mer et via satellite (avion, bateau) sont exclues et sont bloquées pour le roaming de données.
Appels au sein de la région 1	Illimités Les appels vers les numéros spéciaux, les numéros courts et les services à valeur ajoutée sont exclus. Le tarif de roaming standard s'applique pour les autres régions et pays.
Appels d'un pays de la région 1 vers la Suisse	Illimités Les appels vers les numéros spéciaux, les numéros courts et les services à valeur ajoutée sont exclus. Le tarif de roaming standard s'applique pour les autres régions et pays.
Appels d'un pays de la région 1 vers un autre pays de la région 1	Illimités Les appels vers les numéros spéciaux, les numéros courts et les services à valeur ajoutée sont exclus. Le tarif de roaming standard s'applique pour les autres régions et pays.
SMS	Région 1: illimités et gratuits vers tous les pays du monde Région 2-3: prix en fonction des tarifs standard de roaming
Appels entrants dans la région 1	Gratuits Le tarif de roaming standard s'applique pour les autres régions et pays.
Appels depuis un pays de la région 1 vers un autre pays du monde	Prix en fonction des tarifs standard de roaming
Internet mobile dans les autres pays du monde	Prix en fonction des tarifs standard de roaming
Aperçu du contrôle des coûts de roaming	- Le roaming de données au tarif standard est désactivé par défaut. - Le roaming téléphonique (téléphonie, SMS) au tarif standard est activé par défaut. - Les messages vocaux sont renvoyés gratuitement vers la Sunrise mailbox dans le monde entier. - Paquets de données de roaming attrayants.
Activation et désactivation du roaming au tarif standard	Le roaming de données au tarif standard (facturation en fonction des MB utilisés) est désactivé par défaut à l'étranger et peut être activé dans le Roaming Cockpit. Le roaming téléphonique et les SMS en roaming sont activés par défaut à l'étranger.
Restriction concernant le roaming	Cet abonnement est destiné à un usage personnel normal en Suisse et ne peut pas être utilisé pendant une longue période, ni principalement, ni exclusivement à l'étranger, ni être cédé à des utilisateurs à l'étranger.

Sunrise Cockpit	Avec le Sunrise Cockpit, vous avez le contrôle de vos frais en cours à l'étranger. Le Sunrise Cockpit est gratuit dans le monde entier et propose les fonctionnalités suivantes:
	- Informations sur les options de roaming installées
	- Acheter des options de roaming avantageuses
	- Gérer les paramètres de roaming
	  - Bloquer le roaming
	  - Autoriser ou bloquer les appels et SMS sur les bateaux et dans les avions

	Téléphonie et Internet mobile à l'étranger (roaming)
	- Activer ou désactiver les données de roaming au tarif standard - Activer ou désactiver la réception des SMS d'information en roaming - Modifier la limite de coûts de roaming
Liste des pays région 1	Åland, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (y compris les îles Canaries et Baléares), Estonie, États-Unis (y compris l'Alaska, Hawaï et Porto Rico), Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guernesey, Hongrie, île de Man, îles Féroé, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède, Slovaquie, Slovénie, Turquie, Vatican. Les territoires d'outre-mer des pays indiqués ne sont pas inclus.
Tarifs de roaming standard	Les prix basés sur l'utilisation effective dépendent du pays de séjour (régions 1 à 3). Le prix est facturé en fonction des MB utilisés. Si aucun crédit ou paquet de données n'est inclus dans l'abonnement correspondant ou si celui-ci est épuisé, les services suivants sont facturés au tarif de roaming standard: - Appels sortants - Appels entrants - SMS - Internet mobile / trafic de données Cf. Liste des tarifs de roaming. Afin de réduire les coûts, nous vous recommandons d'acheter des paquets de données de roaming.
Hiérarchie des crédits et options de roaming	Si plusieurs volumes ou options de roaming sont disponibles pendant un séjour à l'étranger, ils seront utilisés et facturés dans l'ordre suivant: 1) Volume de données d'une option travel data unlimited activée (valable 1 mois) 2) Volume de données d'une option travel days activée (valable 1 mois) 3) Volume de données de l'abonnement mobile (valable pendant le mois calendaire) 4) Volume de données d'une option de roaming récurrente (valable pendant le mois calendaire) 5) Volume de données d'une option travel data activée (valable 12 mois) 6) Volume de données d'une option travel data achetée, mais pas encore activée (valable 12 mois)
Intervalle de facturation de la téléphonie	Précision à la seconde près, avec arrondissement aux 10 centimes supérieurs pour chaque appel Exception: chaque appel sortant coûte au minimum le prix d'un appel de 30 secondes.
Taxe d'établissement de communication	Aucune
Numéros spéciaux et numéros courts	Les appels effectués à l'étranger vers des numéros spéciaux et des numéros courts du pays en question, y compris les services à valeur ajoutée, peuvent être facturés à un tarif plus élevé. Ces appels ne font partie d'aucun crédit de conversation inclus disponible.
Numéros gratuits	Les appels effectués vers des «numéros gratuits» dans le pays de séjour ou depuis le pays de séjour vers un autre pays sont facturés à un tarif plus élevé, tout comme les numéros spéciaux, et ne font pas partie du crédit de conversation inclus.
Roaming par satellite	Le roaming via les connexions par satellite, par exemple dans les avions et les bateaux de croisière, est facturé à des tarifs plus élevés. Seules les connexions par satellite via appel/SMS sont possibles. Le roaming de données est bloqué.
Renvoi d'appels	En cas de renvoi d'appels depuis l'étranger (p. ex. vers une ligne fixe en Suisse), l'appel entrant et l'appel sortant renvoyé sont tous deux facturés au tarif standard de roaming.

	Téléphonie et Internet mobile à l'étranger (roaming)
Renvoi vers la Sunrise mailbox	Gratuits Désactiver la mailbox: #145# Activer la mailbox: *145#
Consultation des messages vocaux	Les appels depuis l'étranger vers la Sunrise mailbox pour écouter des messages vocaux sont facturés au tarif standard de roaming.
Intervalle de facturation des données	Précision au kilobyte près, avec prix par session arrondi aux 10 centimes supérieurs.
Contrôle des coûts de roaming	À chaque fois que vous séjournez à l'étranger, vous serez automatiquement informé par SMS du tarif de roaming applicable. La réception de ce SMS peut être activée et désactivée dans le Roaming Cockpit ou dans My Sunrise. Les connexions de données en roaming à l'étranger sont bloquées par défaut, à l'exception des régions et zones incluses dans un abonnement ou une option de roaming («roaming inclus»). Pour permettre le roaming non inclus, une limite de coûts mensuelle individuelle doit être définie dans le Roaming Cockpit ou dans My Sunrise. Lorsque la limite fixée est atteinte à 50% et 100%, un SMS d'information est envoyé à des fins de contrôle des coûts. Lorsque la limite de coûts est atteinte, le roaming est bloqué jusqu'à la fin du mois. La limite de coûts individuelle peut être modifiée à tout moment. Les services de roaming gratuits (SMS entrants et accès au Roaming Cockpit) sont également disponibles sans limite de coûts dans le monde entier. La limite de coûts de roaming comprend les frais en roaming accumulés au cours d'un mois civil sans les coûts des options de roaming ou des paquets de données en roaming.

	Durée du contrat
Activation	L'abonnement est activé le jour de la souscription ou à la date souhaitée en cas de portage du numéro.
Abonnements sans durée minimale, résiliation	Un abonnement sans durée minimale peut être résilié pour la fin d'un mois moyennant un préavis de 60 jours.
Abonnements avec durée minimale, résiliation	Certaines offres peuvent être associées à une durée minimale du contrat. Les conditions de l'offre s'appliquent. Le contrat de téléphonie mobile peut être résilié avec un préavis de 60 jours pour la fin de la durée minimale du contrat. Après expiration de la durée minimale du contrat, le contrat peut être résilié à tout moment moyennant un préavis de 60 jours pour la fin d'un mois.
Résiliation anticipée, conséquences en termes de coûts	En cas de résiliation de l'abonnement avant la fin de la durée minimale du contrat, le client doit payer les taxes de base récurrentes dans leur intégralité jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat. Le montant des taxes de base récurrentes est déterminé à partir des taxes de base standard de l'abonnement ainsi que d'un éventuel supplément lié à l'offre promotionnelle, sauf indication contraire dans l'offre correspondante. Après expiration de la durée minimale du contrat et dans le cas des contrats sans durée minimale, la résiliation du contrat sans respect du délai de résiliation ordinaire est uniquement possible moyennant le paiement des taxes de bases mensuelles de l'abonnement jusqu'à la date de résiliation ordinaire, ainsi qu'un supplément de CHF 100.–.

	Durée du contrat
Contact pour la résiliation	L'abonnement doit être résilié soit par téléphone, soit via le Sunrise Chat. Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet à l'adresse: sunrise.ch/resiliation Les résiliations par courrier ou par e-mail ne sont pas valables. En cas de résiliation avec portage du numéro de téléphone, les résiliations écrites sont toujours acceptées, à condition qu'elles soient transmises au format électronique par le nouvel opérateur à la demande du client et dans le cadre du processus de portage. Résiliation par téléphone - Depuis la Suisse: 0800 100 600 (gratuit) - Depuis l'étranger: +41 58 777 01 01 Résiliation via le Sunrise Chat - Lien vers le Chat disponible à l'adresse: sunrise.ch/resiliation
Changement d'abonnement	Pour tous les abonnements, le passage à un abonnement associé à une taxe de base mensuelle supérieure est possible gratuitement et à tout moment. Le passage à un abonnement associé à une taxe de base inférieure est généralement possible le mois suivant Au cours de la durée contractuelle minimale, le passage à un abonnement associé à une taxe de base inférieure est uniquement possible moyennant des frais de passage. Une fois la durée contractuelle minimale écoulée, ce changement est possible sans frais. Dans le cadre de certaines offres, le passage à un abonnement associé à une taxe de base mensuelle inférieure peut être impossible ou lié à des frais. Les conditions de l'offre s'appliquent.
Facturation	La facturation de la taxe de base débute après l'activation. La taxe de base est facturée automatiquement chaque mois, jusqu'à révocation. Si un abonnement mobile est enregistré ou modifié pendant un mois de facturation en cours, la taxe de base mensuelle et les services inclus (minutes, SMS, MB, etc.) seront facturés proportionnellement.

	Divers
Crédit inclus	Un contingent de données ou d'appels inclus non utilisé dans une période déterminée expire et n'est pas reporté sur la période suivante.
Taxes de service	Cf. Liste de prix des taxes de service
Wi-Fi Calling	Si la puissance du signal à l'intérieur de votre logement est faible, le Wi-Fi Calling améliore la réception des appels mobiles. Plus d'infos sur: sunrise.ch/wificalling.
Plan de paiement de l'appareil	Avec chaque abonnement Sunrise Mobile Q, il est possible d'acheter un appareil avec un plan de paiement comprenant un acompte de CHF 1.– minimum et 24 mensualités sans intérêts ni frais. Avec l'option We Connect extra SIM surf, un deuxième appareil peut être acheté en même temps que l'abonnement Sunrise Mobile Q avec un plan de paiement par mensualités.
Couverture du réseau mobile Sunrise	Cf. Carte de la couverture du réseau mobile
Paramétrage / Personnalisation	Sur sunrise.ch/aide, vous trouverez des informations utiles ainsi que les autres possibilités offertes par votre produit, en particulier le paramétrage, le transfert d'appels, le masquage de numéros ainsi que des astuces de sécurité pour votre appareil.
Assistance	Assistance téléphonique technique gratuite sur www.sunrise.ch/contact

	Divers
Parties intégrantes du contrat	- Contrat de prestations de téléphonie mobile - Dispositions relatives à l'utilisation appropriée de l'Internet mobile - Conditions particulières pour les prestations de téléphonie mobile - Conditions générales de vente Tous ces documents sont disponibles sur www.sunrise.ch/cg.
Version	04.2024