

# Conditions de commande et de livraison des services mobiles de UPC

Août 2022



## 1. Champ d'application

Les conditions de commande et de livraison s'appliquent pour toutes les commandes de services mobiles passées à UPC. Sauf mention contraire dans ces conditions de commande et de livraison, les conditions générales, de même que les conditions contractuelles des prestations de services et produits spécifiques, s'appliquent pour les services mobiles de UPC.

## 2. Commande

### 2.1. Informations générales sur la commande

Toutes les commandes sont confirmées par UPC. Le client confirme de son côté avoir pris connaissance des conditions générales applicables pour les services mobiles de UPC pendant la procédure de commande.

### 2.2. Prix

Les prix publiés sur le site upc.ch sont applicables. Sous réserve de modifications des prix. Tous les prix sont indiqués en CHF, TVA incluse.

### 2.3. Restrictions

UPC se réserve le droit, pour diverses raisons, de refuser des commandes. En cas de refus, le client est informé en conséquence. La commande de services mobiles de UPC nécessite la possession de l'une des pièces d'identité suivantes : passeport suisse valide, carte d'identité suisse valide, livret pour étrangers B valide (permis de séjour) et livret pour étrangers C valide (autorisation d'établissement).

## 3. Livraison

### 3.1. Informations générales sur la livraison

Les livraisons sont uniquement possibles en Suisse. La livraison est effectuée à l'adresse indiquée, par l'intermédiaire du service standard de la Poste Suisse. La livraison a lieu pendant les horaires de livraison usuels. En cas d'absence du client au moment de la livraison, cette dernière peut être retirée au bureau de poste pendant un délai de sept (7) jours ouvrables.

### 3.2. Frais de livraison

Généralement, aucuns frais de livraison supplémentaires ne sont facturés. Les éventuels frais de livraison supplémentaires sont indiqués dès la commande.

### 3.3. Remise personnelle

La Poste doit impérativement effectuer un contrôle de l'identité du client lors de la livraison de produits mobiles de UPC. Le client doit par conséquent être présent lors de la livraison et montrer la pièce d'identité correspondante. Le contrat pour les services mobiles doit en outre être signé par le client lors de la remise des produits. Dans le cas où le client serait représenté par une personne non autorisée, UPC se réserve le droit de résilier la relation contractuelle des services mobiles de UPC sans préavis.

## 4. Reprise

**Si les appareils ont été envoyés par courrier postal**, les produits peuvent être retournés dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception. Les produits livrés doivent impérativement être retournés dans un état intact, complets et uniquement dans leur emballage d'origine non ouvert. Les retours peuvent être signalés exclusivement auprès du service clients, au numéro de téléphone 0800 66 88 66. **Les appareils délivrés sur place par des partenaires de distribution ou dans un Shop UPC** peuvent être restitués exclusivement à l'endroit où ils ont été délivrés.

## 5. Garantie

La garantie débute à la date de réception de l'appareil et s'étend sur 24 mois. **Si les appareils ont été envoyés par courrier postal**, les cas de garantie peuvent être signalés exclusivement auprès du service clients, au numéro de téléphone 0800 66 88 66. **Les cas de garantie d'appareils délivrés sur place** par un partenaire de distribution doivent être signalés exclusivement à l'endroit où ils ont été délivrés.

Sunrise Sàrl  
Case postale  
8050 Zürich  
0800 66 88 66  
upc.ch