

## BON À SAVOIR

Dans cette information client, nous avons rassemblé les aspects les plus importants concernant le contrôle des coûts pour les services à valeur ajoutée, les SMS surtaxés et le roaming, ainsi que les thèmes de la protection des mineurs et du filtre anti-spams pour la téléphonie. Vous pouvez vous-même procéder à des adaptations individuelles en ligne dans votre compte client «MySunrise» sur [www.sunrise.ch](http://www.sunrise.ch) ou dans l'application MySunrise.

### 1. Blocage des services payants à valeur ajoutée, des SMS surtaxés et de Sunrise Pay

Les blocages pour éviter les connexions payantes peuvent être effectués et modifiés à tout moment dans le compte client «MySunrise». Par défaut, tous les services sont activés, sauf si l'utilisateur d'un abonnement est mineur. Voir à ce sujet les paramètres de protection des mineurs ci-dessous.

#### Blocage des numéros de téléphone payants à valeur ajoutée (090x)

- Il existe les possibilités de blocage suivantes pour les numéros de téléphone surtaxés payants :
  - Appels vers des numéros 0900 (services professionnels, helpdesk, vente de billets, etc.)
  - Appels vers des numéros 0901 (divertissement, jeux, concours, horoscopes, agences matrimoniales, etc.)
  - Appels vers des numéros 0906 (divertissement pour adultes)

#### Blocage des services SMS surtaxés payants

- Il existe les possibilités de blocage suivantes pour les services SMS surtaxés
  - Tous les services SMS surtaxés
  - Numéros courts pour les services de divertissement pour adultes
  - Numéros courts pour les services d'information et de divertissement
  - Numéros courts pour les services relatifs aux dons
  - Numéros courts pour les services de l'administration publique
  - Numéros courts pour les services dans le domaine de la nourriture, des boissons.
- Il est également possible de ne bloquer que certains fournisseurs de services en indiquant leur numéro court,
- L'envoi du texte «STOP» au numéro court met fin à l'abonnement.

#### Blocage de Sunrise Pay

- Le blocage s'applique à tous les fournisseurs qui facturent au moyen de Sunrise Pay (p. ex. App Store, Google Play Store, etc.).

#### Limite annuelle

- En vertu de la législation sur le blanchiment d'argent, Sunrise a le droit, mais pas l'obligation, de bloquer les services payants à valeur ajoutée (numéros 090x), les services SMS Premium et Sunrise Pay lorsque le chiffre d'affaires atteint entre CHF 3'500.- et CHF 5'000.- par année civile. Une modification de la limite demeure réservée. Le déblocage a lieu le 1<sup>er</sup> janvier de la nouvelle année civile.

## 2. Paramètres du contrôle parental

Différents paramètres de protection de la jeunesse peuvent être effectués et modifiés à tout moment dans le compte client «MySunrise».

### Paramètres de contrôle parental automatique

- Toute personne souscrivant un abonnement mobile doit être majeure. Les titulaires d'abonnement adultes peuvent désigner un mineur comme utilisateur principal et le signaler à Sunrise. Dans ce cas, les paramètres de protection de la jeunesse sont automatiquement mis en place et la possibilité d'utiliser tous les services à valeur ajoutée payants (numéros 090x) ainsi que les SMS Premium sont automatiquement bloqués.
- Le titulaire de l'abonnement peut annuler ultérieurement le blocage des numéros de services à valeur ajoutée 0900 et 0901 dans son compte client «MySunrise». Le blocage des numéros de services à valeur ajoutée 0906 (contenus pour adultes) ainsi que des SMS Premium ne peut être levé que lorsque l'utilisateur a atteint l'âge de 16 ans.
- L'accès à «MySunrise» est protégé par un mot de passe. C'est pourquoi le titulaire de l'abonnement ne doit pas transmettre le mot de passe au mineur.
- Vous trouverez de plus amples informations sur le thème de la protection de la jeunesse et le dépliant de la branche Protection de la jeunesse avec des conseils importants sur l'utilisation des nouveaux médias sous sunrise.ch/protection-des-jeunes.

### Paramètres de protection des mineurs personnalisés

- Le titulaire d'un abonnement peut lui-même configurer d'autres paramètres de protection des mineurs dans son compte client «MySunrise» si l'abonnement est utilisé par un mineur.
  - Bloquer tous les appels sortants de la Suisse vers l'étranger.
  - Bloquer toutes les connexions à l'étranger (roaming).
  - Bloquer l'Internet mobile en Suisse.
  - Définir des limites de dépenses mensuelles (uniquement pour les abonnements mobiles)

### Paramètres de contrôle parental pour Sunrise TV

- Il existe des possibilités de réglage du contrôle parental pour Comeback TV et On Demand, qui peuvent être effectuées dans le menu «Réglages» de Sunrise TV.
  - ComeBack TV : si elle est activée, ComeBack TV ne permet pas d'accéder aux contenus diffusés pendant les heures nocturnes.
  - On Demand : les contenus peuvent être cachés au moyen d'un code PIN, filtrés à chaque fois par FSK. En outre, il est possible de fixer une limite pour l'achat de contenus VoD.

## 3. Contrôle des coûts de roaming

Le Roaming Cockpit sur cockpit.sunrise.ch ou le compte client «MySunrise» offrent différentes possibilités de réglage du roaming, comme par exemple la mise en place d'une limite de coûts mensuelle et la possibilité de souscrire des options de roaming avantageuses.

### Roaming en général

- Les clients doivent définir une limite de coûts pour les appels/SMS et le surf à l'étranger dans le Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch) avant de partir à l'étranger. Sinon, les communications payantes à l'étranger ne sont pas possibles, sauf si l'abonnement contient un volume de roaming inclus ou si une option de roaming a été souscrite. Voir aussi ci-dessous sous «Roaming Cockpit» et «Limite de coûts».
- Lors de chaque séjour à l'étranger, vous recevez un SMS avec les tarifs standard de roaming applicables (prix par unité ou par minute / SMS / MB). Ce SMS d'information peut être désactivé et réactivé à tout moment dans le Roaming Cockpit.
- Les prix individuels du tarif d'itinérance standard dépendent du pays (régions et zones) et peuvent être consultés sur [www.sunrise.ch/roaming](http://www.sunrise.ch/roaming).
- Dans une zone frontalière suisse, il peut arriver que le téléphone portable passe automatiquement sur le réseau mobile étranger. Cela peut également se produire à une plus grande distance, par exemple aux frontières maritimes ou dans les régions montagneuses. Pour éviter les frais de roaming, nous vous recommandons de désactiver la sélection automatique du réseau sur votre téléphone portable.

- Avec le Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch), vous maîtrisez vos coûts courants à l'étranger. Le Sunrise Cockpit est gratuit dans le monde entier et offre les fonctions suivantes :
  - Informations sur les options de roaming souscrites
  - Achat d'options de roaming attrayantes
  - Gérer les paramètres de roaming
    - Modifier la limite des coûts de roaming
    - Blocage du roaming
    - Autoriser ou bloquer les appels et les SMS sur les bateaux et dans les avions
    - Activation, désactivation du roaming des données au tarif standard
    - Activer ou désactiver la réception des SMS d'information

## Roaming Cockpit

- Aucune limite de coûts n'est fixée lors de l'activation d'un abonnement. Une limite de coûts doit d'abord être configurée dans le Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch) pour pouvoir établir des connexions de roaming payantes à l'étranger.
- La limite de coûts mensuelle peut être modifiée à tout moment dans le Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch), de sorte que les appels, les SMS ou le surf à l'étranger soient possibles en dehors des volumes de roaming incluses.
- La limite de coûts comprend les coûts de roaming accumulés au cours d'un mois civil selon le tarif standard et sans les options de roaming souscrites.
- Important : lorsque la limite de coûts mensuelle fixée est atteinte, le roaming est bloqué et il n'est notamment plus possible de passer ou de recevoir des appels et les appels actifs sont interrompus.
- Le client est informé par SMS lorsque 50% et 100% de la limite de coûts mensuelle sont atteints. Il en va de même lorsque 50% et 100% d'un volume de roaming sont atteints.
- Si le roaming est bloqué parce que la limite de coûts mensuelle est atteinte, il est tout de même possible d'étendre la limite de coûts ou de souscrire une option de roaming à tout moment et à l'étranger dans le Roaming Cockpit (cockpit.sunrise.ch) gratuitement.
- Dans certaines circonstances et selon le pays dans lequel on surfe, il peut y avoir un décalage dans la facturation, c'est-à-dire entre le volume de roaming utilisé et l'envoi du SMS d'avertissement ou le blocage.

## 4. Filtre anti-spams pour la téléphonie

Dans le compte client «MySunrise» ou dans l'application MySunrise, les réglages suivants peuvent être effectués à tout moment pour bloquer les appels publicitaires indésirables (Callfilter) :

### Filtre anti-spams pour la téléphonie (Callfilter)

- Appels publicitaires indésirables de tiers (mobile, réseau fixe) : Sunrise supprime déjà automatiquement par défaut certains types d'appels publicitaires sur le réseau mobile et fixe. Un filtre d'appel supplémentaire gratuit (Callfilter) vous protège des appels de centres d'appels peu sérieux en bloquant les numéros d'appel selon certains critères. Un blocage complet de tous les appels publicitaires n'est toutefois pas possible pour des raisons techniques.
- Les appels publicitaires de Sunrise sur le réseau mobile et fixe peuvent être bloqués et débloqués en tant que tels ou en même temps que les publicités Sunrise sur d'autres canaux tels que courrier, e-mail ou SMS.
- Les possibilités de blocage mentionnées sont désactivées par défaut et peuvent être activées à tout moment.
- Sur les smartphones, il est possible de bloquer les appels et d'activer des filtres d'appels supplémentaires en fonction du système d'exploitation (Android, iOS, etc.).

## 5. Autre

### Activation du signal sonore en cas de connexion à un autre réseau

- Si vous activez le signal sonore dans votre compte client «MySunrise», vous entendrez d'abord un signal sonore lors des appels vers des numéros mobiles d'un autre opérateur mobile. Celui-ci signifie que l'appel sera facturé aux mêmes tarifs ou à des tarifs différents selon l'abonnement.

### Configurer / Personnaliser

- Sous sunrise.ch/aide, vous trouverez des informations utiles et d'autres possibilités concernant votre produit. Par exemple, pour l'installation de votre produit, le transfert d'appel, la suppression du numéro d'appel et des conseils sur la sécurité de votre produit.