

Liste de frais pour services additionnels



Clients privés

Cette liste de frais pour services additionnels fait partie intégrante du Contrat comme spécifié au chiffre 1 des Conditions Générales et remplace toutes les versions antérieures.

Envois et copies de documents

| Service | Prix (CHF) |
|--|------------------------|
| Copie d'un document (sauf facture) Demande de copie de document (contrat, lettre de rappel,...) à l'exclusion des copies de facture. | 9.95 / demande |
| Facture papier sans relevé des communications Version papier de votre facture d'abonnement mensuelle par voie postale. | 2.95 / mois et facture |
| Facture papier détaillée avec relevé des communications Version papier de votre facture d'abonnement mensuelle, comportant chacune des communications en détail (appels, messages et utilisation de données mobiles) par voie postale. | 5.- / mois et facture |
| Copie de facture avec détails par voie postale - jusqu'à 6 factures | 9.95 / demande |
| - à partir de 7 factures | 19.95 / demande |
| Copie de facture avec détails par e-mail - jusqu'à 6 factures | 4.95 / demande |
| - à partir de 7 factures | 9.95 / demande |

Traitement des paiements

| Service | Prix (CHF) |
|--|-----------------|
| Frais de rejet de prélèvement (LSV / débit direct) Frais de traitement en cas de refus de recouvrement LSV par une banque. | Gratuit |
| Paiement à la poste Montant forfaitaire pour les paiements au guichet de la poste. | 4.45 / paiement |
| Paiement via le Service Clientèle Montant forfaitaire pour le traitement des paiements effectués via le Service Clientèle. | 4.95 / paiement |

Frais en cas de demeure de paiement (chiffre 3 des Conditions Générales)

| Service | Prix (CHF) |
|---|---|
| Frais de rappel Frais de rappel en raison d'un montant impayé d'une facture échue. | 30.- pour le 1 ^{er} rappel, jusqu'à 75.- pour chaque rappel subséquent |
| Frais de suspension de la ligne Suspension de la ligne en raison d'un montant impayé d'une facture échue. | 50.- / compte de facturation |
| Arrangement de paiement Paiement d'un montant de facture en souffrance de plus de CHF 500.-, payable en 3 ou 6 tranches. | montant total + 50.- pour l'arrangement de paiement |
| Extrait de compte Copie de l'extrait concernant la situation de votre compte par voie postale ou par e-mail. | 9.95 / demande |

Frais de traitement – agence de recouvrement

Frais de traitement après remise de la créance à l'agence de recouvrement (au plus tôt à partir du 70^{ème} jour suivant la date de facturation), selon le montant de la créance :

| Montant de la créance en CHF | Frais de traitement en CHF |
|------------------------------|-----------------------------|
| 1.- jusqu'à 20.- | 50.- |
| 21.- jusqu'à 50.- | 70.- |
| 51.- jusqu'à 100.- | 100.- |
| 101.- jusqu'à 150.- | 120.- |
| 151.- jusqu'à 250.- | 149.- |
| 251.- jusqu'à 500.- | 195.- |
| 501.- jusqu'à 1'500.- | 308.- |
| 1'501.- jusqu'à 3'000.- | 448.- |
| 3'001.- jusqu'à 10'000.- | 1'100.- |
| 10'001.- jusqu'à 20'000.- | 1'510.- |
| 20'001.- jusqu'à 50'000.- | 2'658.- |
| à partir de 50'000.- | 6% du montant de la créance |

Appareils et réparations

| Service | Prix (CHF) |
|--|---|
| Remplacement carte SIM Carte SIM défectueuse ou perdue / autre format de carte SIM. | 59.- / carte SIM |
| Appareil de prêt non retourné Si vous ne retournez pas l'appareil de prêt dans le délai fixé. | variable en fonction des frais mensuels ou du prix de l'appareil |
| Déclaration de sinistre (Care) Franchise Selon les Conditions Générales de l'assurance Care. | 60.- / déclaration (si valeur de l'appareil ≤ 1'000.-) 120.- / déclaration (si valeur de l'appareil > 1'000.-) |
| Déclaration de sinistre (Relax) Franchise Selon les Conditions Générales de l'assurance Relax. | 50.- / déclaration |

Gestion de l'abonnement

| Service | Prix (CHF) |
|---|---|
| Changement de plan tarifaire Adaptation du plan tarifaire à de nouveaux besoins (upgrade/downgrade). | variable |
| Renouvellement anticipé de contrat avec appareil Facturation au prorata de l'appareil compris dans l'ancien contrat. | variable, payable comme redevance unique sur la prochaine facture ou mensuellement sur la durée contractuelle |
| Résiliation anticipée de contrat Selon les conditions du contrat, facturation au prorata de l'appareil compris dans le contrat et des mois restants de l'abonnement. | variable |
| Adresse non valable / envoi postal non distribuable Adresse erronée ou non corrigée après un déménagement et, par conséquent, les factures et rappels sont non distribuables. | 9.95/ facture ou rappel non distribuable |
| Changement de numéro de mobile Changement du numéro de mobile pendant la durée contractuelle. | 99.95 / demande |
| Changement de titulaire (contrat ou numéro de mobile) Transfert du contrat, respectivement du numéro de mobile à un nouveau titulaire. | 49.95 / demande |
| Renseignements sur appels/messages abusifs Frais pour demande de renseignements sur appels/messages abusifs conformément à l'art. 82 de l'Ordonnance sur les services de télécommunication. | 50.- / demande |