



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.	3.95 / 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.- / 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
Paie ment à la poste Montant forfaitaire pour les paiements au guichet de la poste.	4.45 / paiement
Paie ment via le Service Clientèle Montant forfaitaire pour le traitement des paiements effectués via le Service Clientèle.	4.95 / paiement
Référence de paie ment incorrecte ou manquante Montant forfaitaire pour la saisie manuelle de données de paiement avec un numéro de référence du code QR incorrect ou manquant.	5.- / paiement

Frais en cas de retard de paiement (clause 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.	70.- / demande
Renseignement sur le traitement des données Frais pour une demande de renseignements sur le traitement des données, conformément à l'art. 19 de l'Ordonnance sur la protection des données.	En fonction de la charge de travail requise, jusqu'à 300.-