Services payants et frais d'encaissement

Vous trouverez ci-après une liste des principaux services payants. Au cas où un service ferait l'objet de coûts différents, Swisscom informe le client du prix correspondant lors de la commande.

Service	Prix (CHF)	Explication
Facture		
Facture par e-mai	**Gratuit**	L'envoi de factures par e-mail, le téléchargement via My Swisscom et l'envoi d'une e-facture vers le portail de la banque souhaitée sont gratuits.
Facture papier	**2.90**	Coûts pour la facture papier*. *Les clients ne disposant que de produits du service universel ne paient pas de taxe. L'offre actuelle du service universel est disponible **ici.**
Relevé détaillé des communications	**Gratuit**	Le téléchargement du relevé détaillé des communications via My Swisscom est gratuit. L'envoi (une seule fois) par e-mail est gratuit. Il n'est pas possible d'avoir un abonnement de relevé détaillé des communications par e-mail. Envoi d'un relevé détaillé des communications avec abonnement en format papier est inclus aux coûts pour la facture papier.
	5.–	Envoi unique du relevé détaillé des communications en format papier.
Paiement au guichet de la Poste	**3.90**	Coût par facture pour le paiement au guichet de la Poste.
Paiement dans un Swisscom Shop	**6.90**	Coût par facture pour le paiement dans un Swisscom Shop.
Copie de la facture	**Gratuit**	Le téléchargement des factures dans My Swisscom est gratuit.
	4.90	Envoi par e-mail pour chaque commande (max. 6 copies)*
	9.90	Envoi par la poste pour chaque commande (max. 6 copies)* *Pour chaque type d'envoi, 6 copies supplémentaires sont considérées comme une commande supplémentaire. Pour chaque commande supplémentaire, nous facturons à nouveau CHF 4.90 (e-mail) ou CHF 9.90 (envoi postal).
Relevé de compte	**Gratuit**	L'envoi d'un relevé de compte par e-mail est gratuit
	5.–	Envoi d'un relevé de compte en format papier.
Rappel	**30.–**	Par rappel en cas de retard de paiement.
Adaptation adresse	**20.–**	Recherche adresse pour un envoi postal non livrable.
Déblocage du raccordement	**60.–**	Coûts du déblocage lorsque le raccordement a été bloqué pour cause de retard de paiement.
Résiliation	**Individuel**	Durée résiduelle selon le contrat.
Déménagement	**Gratuit**	Si le déménagement est enregistré dans l'espace client (My Swisscom), il est gratuit.
	99.90	Vérification et transfert d'un raccordement (coût par raccordement).

Service	Prix (CHF)	Explication
Transférer le contrat et transférer le numéro de téléphone	**Gratuit**	Si la remise du contrat est saisie en ligne sous My Swisscom (Espace client), c'est gratuit.
	49.–	Saisie de la remise du contrat dans une boutique ou une hotline client. La facturation a lieu après une remise réussie et est débitée au cédant.
Renseignement au sujet d'appels/de messages abusifs	**65.–**	Coûts pour la communication de données au sujet des détails de la communication et l'identité de l'auteur d'appels / de messages abusifs selon l'art. 82 de l'Ordonnance sur les services de télécommunication.
Traitement de questions relatives à la protection des données	**Gratuit**	Les demandes de renseignements relatifs à la protection des donnée (selon l'art. 25 LPD) sont généralement traitées gratuitement par Swisscom. Dans certains cas exceptionnels (art. 19 de l'Ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données) CHF 300.– peuvent être facturés au maximum au client.
Mise en service (Mobile)	**Gratuit**	Si l'abonnement de téléphonie mobile est conclu en ligne, la mise en service est gratuite.
	59.90	Avec la mise en service, Swisscom assure la connexion entre le client, l'appareil et le réseau. Grâce à la mise en service, les clients sont joignables sur leur numéro de téléphone portable et ils peuvent utiliser les services mobiles, tels que la téléphonie, les SMS, Internet, la Mobile ID, etc. en Suisse et à l'étranger.
L'activation internet, TV & ligne fixe	**99.90**	Frais de mise en service lors de l'activation initiale (nouveaux clients).
Changement de numéro d'appel (par raccordement)	**95.–**	Prix lors d'une attribution directe de numéro d'appel. Si un numéro d'appel spécial est souhaité, les coûts commencent dès CHF 100.– selon le numéro souhaité. Un changement de numéro d'appel suite à un harcèlement est gratuit.

Encaissement

Liste des frais de traitement après cession de la créance au prestataire de recouvrement.
Les frais sont calculés en fonction du montant et sont facturés directement par le prestataire de recouvrement.

Montant de la créance en CHF	Frais de traitement en CHF
0–75	**60.–**
75.01–100	**75.–**
100.01–150	**98.–**
150.01–200	**118.–**
200.01–250	**138.–**
250.01–400	**148.–**
400.01–600	**175.–**
600.01–800	**205.–**
800.01–1000	**230.–**
1000.01–1250	**260.–**
1250.01–1500	**275.–**
1500.01–2000	**295.–**
2000.01–2500	**350.–**
2500.01–3500	**390.–**
3500.01–99'999'999	**485.–**