

# Wholesale et FTTH

<b>Version</b>	2-1f
<b>Date de publication</b>	01.05.2015
<b>Remplace la version du</b>	2-0f
<b>Valable à partir du</b>	01.05.2015

**Sommaire**

1	Introduction.....	3
2	Facturation.....	3
3	Factures.....	3
4	Paiements.....	4
5	Contestation d'une facture.....	4
6	Informations de facturation manquantes.....	5

## 1 Introduction

1. Le présent document décrit le décompte des prestations acquises entre le fournisseur du service et l'utilisatrice du service (aussi « Utilisatrice ») ou bien le destinataire de la facture.

## 2 Facturation

1. Le fournisseur du service établit une facture mensuelle pour l'utilisatrice du service pour les prestations qu'il a fournies durant la période de décompte concernée.
2. La période de décompte correspond toujours à un mois calendaire, commençant le premier jour du mois et se terminant le dernier jour du même mois, ou à toute autre période convenue par les parties. Chaque période de décompte fait l'objet d'une facture.
3. La facture est généralement envoyée avant le 10 du mois suivant la période de facturation. En cas de retard important de la facturation, l'utilisatrice du service sera tenue informée.

## 3 Factures

1. Les montants des prestations fournies durant la période de décompte sont généralement indiqués sur une facture par produit/secteur. Le fournisseur du service peut cependant générer des factures séparées pour les différents tarifs, p. ex. les tarifs uniques, les tarifs fixes récurrents, les intérêts moratoires, les éventuels débits supplémentaires, les factures au prorata, les paiements finaux suite à des contestations, etc.
2. La facture est subdivisée en deux parties: la page de facture et les annexes.  
La page de facture comprend une synthèse de la facture avec son montant total (à chaque fois avec et hors TVA), la date de la facture, le numéro de la facture, la date d'échéance, les produits et services concernés, les interlocuteurs pour l'utilisatrice du service ainsi qu'un bulletin de versement et/ou les références bancaires.  
Les annexes à la facture contiennent toutes les informations nécessaires à l'utilisatrice du service pour permettre un contrôle transparent et clair de la facture ainsi que l'identification des prestations concernées.
3. L'utilisatrice du service adresse directement ses questions relatives à la facture à l'interlocuteur indiqué sur la page de facture.
4. La facture est envoyée sous la forme électronique conforme TVA (pdf signé) par courrier électronique, à moins que les parties conviennent de l'envoi d'une facture papier par courrier postal. Les éventuelles annexes sont intégrées dans le pdf signé. Les adresses e-mail des destinataires figurent dans la Liste des points de contact.

## 4 Paiements

- <sup>1.</sup> Le paiement doit être effectué dans les 30 jours suivant la date de la facture. En cas de non-respect de l'échéance de paiement, l'utilisatrice du service est automatiquement en demeure. Le taux des intérêts moratoire est de 5 % par an.
- <sup>2.</sup> Tous les paiements doivent être effectués en francs suisses. Les impôts, taxes ou émoluments suisses ou étrangers (en particulier la TVA) ne sont pas compris dans les prix indiqués et sont à la charge de l'utilisatrice du service.
- <sup>3.</sup> Sauf convention contraire dans le contrat, aucun intérêt n'est dû sur les créances, en particulier aucun intérêt (rémunérateur) sur des remboursements, sur des arriérés ou sur des paiements finaux suite à des contestations.

## 5 Contestation d'une facture

### 5.1 Délai de contestation

- <sup>1.</sup> Si l'utilisatrice du service conteste le bien-fondé de la facture, elle doit la contester **par courrier électronique ou par écrit** dans les meilleurs délais, cependant au plus tard à la date d'échéance de la facture. La contestation doit être transmise à l'adresse prévue dans la liste des points de contact pour les contestations (adresse pour les réclamations). L'utilisatrice du service joint à la contestation les informations principales la justifiant conformément au chiffre 5.2.
- <sup>2.</sup> Si aucune contestation n'est transmise avant la date d'échéance de la facture, cette dernière est considérée comme acceptée.

### 5.2 Exigences relatives à la contestation

- <sup>1.</sup> La contestation doit contenir au moins les informations suivantes:
  - Numéro de facture
  - Période de décompte
  - Désignation précise de la prestation concernée
  - Contestation et motif de contestation détaillé
  - Montant total de la facture et montant contesté
  - Interlocuteur chez l'utilisatrice du service.
- <sup>2.</sup> Aucune contestation ne peut être formulée si le montant contesté est inférieur à 0,5% du montant total (hors TVA) de la facture concernée et si le montant contesté est inférieur à CHF 500.- (hors TVA).
- <sup>3.</sup> Si la contestation ne contient pas toutes les informations indiquées sous le chiffre 5.2.1, elle n'est pas recevable et ne doit pas être prise en compte par le fournisseur du service.

### 5.3 Paiements en cas de contestation

- <sup>1</sup> Si l'utilisatrice du service a contesté la facture établie par le fournisseur du service avant la date d'échéance de la facture conformément au chiffre 5.1, et que la contestation n'a pas encore été réglée, la facture doit être acquittée de la manière suivante:
  - Si le montant contesté est inférieur à 5% du montant total (hors TVA) de la facture concernée, le montant total de la facture doit être acquitté avant la date d'échéance.
  - Si le montant contesté est supérieur à 5% du montant total (hors TVA) de la facture concernée, le montant contesté peut être retenu jusqu'à ce que la contestation soit réglée, sous réserve que la contestation remplisse les conditions du chiffre 5.2. Le montant non contesté de la facture doit être acquitté en respectant le délai de paiement.

### 5.4 Examen de la contestation par le fournisseur du service

- <sup>1</sup> Si la contestation est conforme aux exigences mentionnées sous le chiffre 5.2, le fournisseur du service l'étudie dans les 30 jours et informe l'utilisatrice du service du résultat et des paiements finaux qui en résultent. Si l'utilisatrice du service n'est pas d'accord avec le résultat, les dispositions relatives au règlement des litiges sont applicables.

## 6 Informations de facturation manquantes

- <sup>1</sup> Si les données de décompte ne sont pas disponibles pour l'établissement de la facturation, et cela de manière irrévocable, le fournisseur du service en informe l'utilisatrice du service puis établit la facture sur la base de la valeur moyenne des trois périodes de décompte précédentes.