

## **Swisscom harmonise les conditions contractuelles de tous ses produits**

**Dès début septembre, les clients de Swisscom bénéficieront de conditions contractuelles simplifiées et harmonisées pour tous les produits: à l'échéance d'une éventuelle durée minimale du contrat, le délai de résiliation sera de 60 jours d'une manière générale. Swisscom devient ainsi le seul fournisseur suisse à supprimer la prolongation automatique de contrat et à offrir davantage de flexibilité à ses clients.**

Swisscom harmonise les conditions contractuelles de ses produits: le délai de résiliation pour les raccordements à Swisscom TV, au réseau fixe et à Internet ainsi que pour les abonnements Natel sera dorénavant de 60 jours. Le cas échéant, la durée minimale du contrat – par exemple lors de l'acquisition d'un portable à prix réduit – sera maintenue. Swisscom devient ainsi le premier fournisseur suisse à supprimer la prolongation automatique de contrat (roll-over) et poursuit avec cohérence sa stratégie d'amélioration continue du service.

### **L'adaptation fait partie d'une série de mesures orientées clientèle**

L'adaptation des contrats de téléphonie mobile et, partant, l'amélioration du service offert aux clients Swisscom font partie d'une série de mesures que Swisscom a mises en œuvre pour ses clients au cours des 12 derniers mois. Depuis novembre 2010, les prix des appareils sont identiques pour tous les clients, nouveaux ou existants. Par ailleurs, en décembre de l'année dernière, Swisscom a de nouveau réduit massivement les tarifs d'itinérance et a introduit cet été un contrôle des coûts efficace pour la transmission de données à l'étranger. Les clients peuvent fixer eux-mêmes une limite et vérifier les coûts occasionnés en temps réel. Outre divers services exclusifs tels que la garantie complète sur les appareils neufs, le service de conseil sur les abonnements par SMS ou encore un réseau de Swisscom Shops couvrant tout le territoire et une hotline gratuite, Swisscom entend offrir à ses clients le meilleur service de tous les opérateurs mobiles.

Une étude actuelle de Y&R atteste que les clients apprécient ce service: Swisscom jouit de la plus grande confiance sur le marché suisse des télécommunications en termes de qualité, de service et de tradition, ce que corroborent notamment la loyauté et la fidélité de ses clients.

Berne, le 18 août 2011 / 10:00