



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.

Juillet 2021

Service	Prix (CHF)	Explication
Facture		
Facture par e-mail	Gratuit	L'envoi de factures par e-mail, le téléchargement via l'Espace clients 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 l'Espace clients 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.
Paiements au guichet de la Poste	3.50	Pour le paiement au guichet de la Poste Swisscom facturera un forfait de CHF 3.50.
Copie de la facture		
	Gratuit	Le téléchargement de la facture via l'Espace clients est toujours gratuit. L'envoi (une seule fois) par e-mail est gratuit.
	5.-	Envoi d'une copie de facture en format papier.
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, envoi en format papier.
Adaptation adresse	20.-	Recherche adresse pour un envoi postal non livrable.
Déblocage du raccordement	40.-	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.
	69.-	Vérification et transfert d'un raccordement (coût par raccordement).
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 données (selon l'art. 8 LPD) sont généralement traitées gratuitement par Swisscom. Dans certains cas exceptionnels (art. 2 de l'Ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données) CHF 300.– peuvent être facturés au maximum au client.
Anciennes TV-Box pas retournées	150.–	Le matériel non utilisé doit être retourné dans un délai de 30 jours, autrement CHF 150.– sont facturés. Nous envoyons un rappel écrit et par SMS aux clients en leur expliquant comment procéder pour retourner le matériel.
Mise en service (Mobile)	Gratuit	Si l'abonnement de téléphonie mobile est conclu en ligne, la mise en service est gratuite.
	49.–	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	Gratuit	Si l'abonnement in One home est conclu en ligne, (sauf inOne home light) la mise en service est gratuite.
	89.–	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.–