FRAIS DE SERVICE

Frais administratifs

	Montant en CHF	Explication
Frais pour facture papier	3.90/m.	Frais pour facture papier
Frais pour facture papier détaillée	4.90/m.	Frais pour facture papier détaillée
Frais pour le paiement des factures dans la boutique MTEL	4.90	Frais de traitement pour le paiement des factures en souffrance et en retard dans la boutique MTEL.
Transfert des données du téléphone portable dans la boutique MTEL	24.90	Transfert des données du téléphone portable dans la boutique CHF 24.90
Support technique & SAV appareils < 15 min.	24.90	Support technique & SVA appareils / service dans la boutique < 15 min CHF 24.90
Support technique & SVA appareils > 15 min.	39.-	Support technique & SVA appareils / service dans la boutique > 15 min. CHF 39.-
Frais de traitement pour copie de la facture papier / e-mail	4.90 / 0.-	Frais de traitement pour la commande d'une copie de la facture papier. Une copie de la facture par e-mail peut être demandée gratuitement. De plus, la copie de la facture peut être téléchargée gratuitement dans Mon compte MTEL.
Frais pour retour de courrier	10.-	Frais de traitement pour un envoi postal non distribuable (p. ex. facture, rappel).
Frais en cas de paiement au guichet postal	3.50	CHF 3.50 de frais pour un paiement au guichet postal avec un bulletin de versement.
Frais pour bulletin de versement	4.90	Frais pour un nouvel envoi postal d'un bulletin de versement.
Frais pour relevé de compte	4.90	Frais pour l'envoi postal d'un relevé de compte.
Frais pour blocage d'un compte	59.-	Frais de blocage après non-paiement.
Frais de déblocage	19.-	Frais de réactivation temporaire du compte client pour les appels et SMS nationaux après un blocage pour cause de retard de paiement.
Frais pour déménagement	89.-	Frais de traitement pour la vérification et la commutation de la connexion Internet
Frais d'annulation	299.-	Frais de traitement pour l'annulation de connexions Internet pas encore activées.
Frais de renseignements sur les appels / messages frauduleux	79.-	Frais de renseignements sur les détails de la connexion et l'identité de l'auteur d'appels / de messages frauduleux selon l'art. 82 de l'Ordonnance sur les services de télécommunication.
Changement de numéro de téléphone portable	89.-	Frais de traitement pour un deuxième changement de numéro de téléphone portable (le premier changement est gratuit).
Frais pour traitement des demandes relatives à la protection des données	aux frais effectifs	Les frais pour le traitement des demandes relatives à la protection des données selon l'art. 2 de l'Ordonnance sur la protection des données (facturés aux frais effectifs mais ne dépassant pas CHF 299.- au maximum).
Identification des nouveaux clients en ligne via webIdent	0.-	Identification en ligne via webIdent CHF 0.-
Changement de titulaire hotline / boutique MTEL / Mon compte MTEL	39.-	Frais de traitement pour changement de titulaire: le transfert d'une connexion Internet ou d'un numéro de téléphone portable à une autre personne. Ces frais sont facturés en cas de transfert d'un service postpaid à une autre personne par exemple.

m. = mois

Services mobiles postpaid

	Montant en CHF	Explication
Frais en cas de résiliation sans respect du préavis	119.-	La résiliation d'un contrat sans respect du préavis ordinaire n'est possible que moyennant le paiement de la taxe de base mensuelle jusqu'à la date de résiliation ordinaire, majorée de la taxe de CHF 119.-. Les dispositions relatives aux conséquences financières en cas de résiliation d'un contrat avant l'expiration de la durée contractuelle minimale visées au paragraphe 18 des CG demeurent réservées.
Frais pour résiliation anticipée	variable	• En cas de résiliation de l'abonnement mobile avant l'expiration de la durée contractuelle minimale, les frais de base pour la durée restante seront facturés. • Après l'expiration de la durée contractuelle minimale, il est possible de résilier un contrat sans respecter le préavis ordinaire, moyennant le paiement des taxes de base mensuelles jusqu'à la date de résiliation ordinaire, en sus de la taxe de CHF 119.-.
Frais d'activation (carte SIM incluse)	39.-	Frais pour carte SIM mobile prepaid en cas de nouvelle activation, d'échange de la carte SIM ou de remplacement (perte et dysfonctionnement) ainsi que d'activation du compte.

Services mobiles prepaid

	Montant en CHF	Explication
Frais pour changement de carte SIM prepaid	0.-	Aucun frais n'est prélevé pour le changement de carte SIM en cas de contrat prepaid, à condition toutefois de charger un crédit de CHF 20.00 qui pourra être entièrement utilisé.
Crédit sur le compte	39.-	Le versement du crédit disponible sur le compte pendant la durée du contrat prepaid et après la résiliation de la connexion est généralement exclu, sauf en cas de désactivation de la connexion. Les frais de traitement s'élèvent, dans ce cas, à CHF 39.- par numéro de téléphone

Services Internet & TV postpaid

	Montant en CHF	Explication
Frais d'activation Internet	89.-	Frais pour la première activation d'une nouvelle connexion Internet.
Frais d'activation TV	30.-	Frais pour la première activation du service TV
Frais en cas de résiliation sans respect du préavis	119.-	La résiliation d'un contrat sans respect du préavis ordinaire n'est possible que moyennant le paiement de la taxe de base mensuelle jusqu'à la date de résiliation ordinaire, majorée de la taxe de CHF 119.-. Les dispositions relatives aux conséquences financières en cas de résiliation d'un contrat avant l'expiration de la durée contractuelle minimale visées au paragraphe 18 des CGV demeurent réservées.
Frais pour résiliation anticipée	variable	• En cas de résiliation de la connexion Internet ou du service TV avant l'expiration de la durée contractuelle minimale de 12/24 mois, les frais de base pour la durée restante seront facturés. • Après l'expiration de la durée contractuelle minimale, il est possible de résilier un contrat sans respecter le préavis ordinaire, moyennant le paiement des taxes de base mensuelles jusqu'à la date de résiliation ordinaire, en sus de la taxe de CHF 119.-.
Frais pour le matériel non retourné (routeur Wi-Fi)	149.-	Frais pour le matériel prêté (modem, routeur) non retourné après la fin du contrat.
Frais pour le matériel non retourné (TV Box)	99.-	Frais pour le matériel prêté (TV Box) non retourné après la fin du contrat.
Frais pour le matériel non retourné (Hotspot Internet Box 4G/5G)	299.-	Frais pour le matériel prêté (Hotspot Internet Box 4G/5G) non retourné après la fin du contrat.