# DESCRIPTION DE PRESTATIONS TÉLÉPHONIE MOBILE

## SWEAZY M

Aperçu des forfaits

| 5G | 1. NATIONAL | 2. ROAMING | | | 3. INTERNATIONAL | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | En voyage avec MTEL | | | | | |
| **SWEAZY M** | à l'intérieur de **Suisse** | **Zone 2 (ZONE EUROPE)** à l'intérieur de **UE, UK, NOR,** | **Zone 1a (ZONE MTEL)** à l'intérieur de **SRB, BIH, MNE, MKD** | **Zone 2a (FREND-LY)** à l'intérieur de **TUR, ALB, ISR, EGY, IND, USA, CAN, MEX, CHN, EAU** | **de la Suisse vers l'étranger** | | |
| | | | | | vers **Zone 1a et 2 UE, UK, NOR, TGO*** | vers **Zone 1b ZONE MTEL**** | vers **Zone 1c TUR, ALB, ISR, EGY, IND, USA, CAN, MEX, CHN, EAU** |
| **DONNÉES** | **ILLIMITÉ** | **5 Go** | Complément Options disponible | Complément Options disponible | | | |
| **MIN** ⇦ | *gratuit* | *Gratuit* | *gratuit* | *gratuit* | *gratuit* | *gratuit* | *gratuit* |
| **SMS** ⇨ | **ILLIMITÉ** | Complément Options disponible | Complément Options disponible | Complément Options disponible | Complément Options disponible | Complément Options disponible | Complément Options disponible |

⇦ Entrant
⇨ Sortant

| Détails généraux du forfait | |
|---|---|
| **Abonnement de base mensuel par mois** | **CHF 19.95, TVA incluse.** |
| **Frais d'activation uniques** | **CHF 39.00, TVA incluse.** |
| **Offres spéciales/promotions/réductions/bonus/cashbacks** | S'appliquent les offres spéciales, promotions, réductions, bonus ainsi que les cashbacks prévus dans le contrat. |
| **Activation** | L'abonnement est actif à partir de la date de votre commande, de la date du transfert de votre numéro ou de l'activation immédiate du numéro provisoire lors des transferts de numéro. |
| **Unités/crédit inclus** | a) Les unités incluses sont calculées sur une base mensuelle (période).<br>b) En cas d'activation en cours de mois, les unités incluses sont réduites proportionnellement pour les jours restants du mois. Par exemple, pour un mois de 30 jours et un volume de données inclus de 16 Go pour 30 jours, il resterait 8 Go pour 15 jours jusqu'à la fin du mois.<br>c) Les unités incluses non utilisées expirent et ne sont pas reportées sur la période suivante. |
| **Unités appels et SMS** | 1 unité = 1 minute ou 1 SMS |
| **Durée du contrat et résiliation** | a) Les contrats d'une durée minimale de contrat de 6, 12, 24 ou 36 mois peuvent être résiliés avec un préavis de 60 jours à la fin de la durée minimale du contrat. Après la fin de la durée minimale du contrat et en l'absence de résiliation, l'abonnement se poursuit pour une durée indéterminée et peut être résilié avec un préavis de 60 jours pour la fin du mois.<br>b) Pour les contrats sans durée minimale, un délai de résiliation de 60 jours pour la fin du mois s'applique.<br>**Canaux de résiliation:** par téléphone au **+41 78 474 74 74** (gratuit CH), par e-mail sur **cs@mtel.ch** |
| **Mention d'utilisation équitable Indication d'usage** | L'abonnement est destiné à un usage personnel en Suisse. Une utilisation principale à l'étranger ou une utilisation commerciale (par exemple dans des passerelles/points d'accès Wi-Fi) n'est pas autorisée. En cas de signes d'utilisation abusive, MTEL peut prendre des mesures conformément aux dispositions. |
| **Éléments du contrat** | 1. Les dispositions du contrat au moment de la conclusion/commande du contrat.<br>2. Dispositions particulières pour les services de téléphonie mobile<br>3. Conditions générales<br>4. Descriptions des prestations et conditions de l'offre actuelles<br>Éléments du contrat 2 à 4 accessibles à tout moment sur mtel.ch/fr/legal. |

| 1. Internet mobile (national), appels et SMS en Suisse | |
|---|---|
| **Volume de données incl.** | **Illimité dont 16 Go à haut débit**<br>Une fois les 16 Go utilisés, vous pouvez continuer à naviguer à une vitesse réduite de 256 Kbit/s. |
| **Vitesses maximales (haut débit)** | Si les services **LTE/4G+ et 5G/5G+** sont disponibles, vous bénéficiez de débits **pouvant atteindre 1,7 Go/s.** Les valeurs maximales effectivement obtenues dépendent du nombre d'utilisateurs connectés simultanément ainsi que des performances de l'appareil utilisé et ne peuvent pas être garanties. Les débits indiqués représentent des valeurs optimales pouvant être atteintes dans des conditions idéales. La vitesse réelle d'accès à Internet peut être influencée par divers facteurs, tels quela topographie, la couverture du réseau, la distance par rapport à l'antenne-relais, la puissance du signal à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments, ainsi que d'autres circonstances. Elle peut donc être inférieure à la vitesse maximale indiquée. |
| **Appels et SMS inclus** | Appels/SMS entrants et sortants **illimités** sur tous les réseaux suisses.<br>Les appels/SMS vers les numéros spéciaux, abrégés, business/service (084x/0878) ainsi que vers les numéros à valeur ajoutée (090x) sont exclus. |
| **Appels et SMS vers des numéros spéciaux, courts, à valeur ajoutée, premium ainsi que leur blocage** | a) Liste de prix valable pour les numéros courts et spéciaux www.mtel.ch<br>b) Le prix d'un appel ou d'un SMS vers un numéro à valeur ajoutée (084x, 0878, 090x), un numéro court ou un numéro spécial tel que 18xy (à l'exception des numéros d'urgence) est fixé par le fournisseur du numéro.<br>c) Appels vers les numéros en 084x- et 0878: 0.07 CHF/min, facturation à la minute et arrondie au centime supérieur. Ces forfaits ne sont pas inclus dans l'abonnement mobile et sont calculés séparément.<br>d) Tous les numéros premium sont accessibles sur www.mtel.ch.<br>e) Les numéros spéciaux payants, numéros courts, numéros à valeur ajoutée et numéros premium sont bloqués en votre faveur. Le déblocage peut être effectué à tout moment gratuitement sur le portail Selfcare sur www.mtel.ch ou par le service client. |
| **Renseignements sur les numéros spéciaux, courts, à valeur ajoutée, premium** | Les titulaires de numéros professionnels (08xx et 090x) et de numéros courts peuvent obtenir des informations sur https://www.egov.swiss/fr/numerosindividuels/rechercher-numero-individuel-formulaire ou par écrit, en indiquant le numéro complet, auprès de l'OFCOM, TP-NA, Zukunftsstrasse 44, Case postale 256, CH-2501 Bienne. |
| **Numéros gratuits** | Les appels vers les numéros 0800 sont gratuits. |
| **Renvoi d'appel** | a) Renvoi vers la messagerie vocale MTEL en Suisse: gratuit.<br>b) Les renvois vers d'autres numéros suisses sont facturés comme des appels nationaux sortants selon le forfait inclus/le tarif standard (pour les forfaits illimités: sans frais supplémentaires). |
| **conservation du messages vocaux** | 8 jours |
| **Fréquence de facturation des appels** | Chaque minute. Chaque minute démarrée est facturée comme une minute pleine. |
| **Fréquence de facturation des données** | Au kilo-octet près |
| **Frais d'établissement d'un appel** | **Pas de** |

| 2. (International) Appels et SMS sortants de la Suisse vers d'autres pays | |
|---|---|
| **Appels et SMS inclus pool commun** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Liste des pays, liste des fournisseurs par «zone internationale» pour les appels et SMS sortants depuis la Suisse vers d'autres pays** | |
| **Zone internationale 1a *(GTS) Groupe Telekom Serbie** | **La zone 1a** ne s'applique qu'aux appels vers les réseaux des opérateurs GTS suivants:<br>mts (Serbie), m:tel (Monténégro/Bosnie-Herzégovine), MTEL (Autriche/Allemagne/Macédoine du Nord).<br>Les appels vers d'autres réseaux du même pays ne relèvent pas de la **zone 1a.** |
| **Zone internationale 1b **(ZONE MTEL)** | **La zone 1b** inclut tous les opérateurs en dehors du groupe Telekom Serbie (GTS) dans les pays suivants:<br>Serbie, Monténégro, Bosnie-Herzégovine, Macédoine du Nord |
| **Zone internationale 1c (FRIENDLY ZONE)** | **Balkans occidentaux:**<br>Albanie, Kosovo<br>**Moyen Orient:**<br>Égypte, Israël, Émirats arabes unis (EAU)<br>**Amérique du Nord:**<br>Mexique, Canada, États-Unis d'Amérique (USA)<br>**Asie:**<br>Chine, Inde, Turquie |
| **Zone internationale 2 (EUROPE)** | **UE:**<br>Belgique, Bulgarie, Danemark*, Allemagne, Estonie, Finlande, France* (y compris la Corse), Grèce, Irlande, Italie, Croatie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas*, Autriche, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), Roumanie, Suède, Slovaquie, Slovénie, Espagne (y compris les îles Canaries et les Baléares), République tchèque, Hongrie, Chypre<br>**UK***:<br>Angleterre, Irlande du Nord, Écosse, Pays de Galles (îles Anglo-Normandes non comprises: Jersey, Guernesey, Île de Man)<br>**Autres:**<br>Norvège |
| **Zone internationale 3** | Algérie, Andorre, Arménie, Argentine, Australie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Îles Féroé, Géorgie, Moldavie, Monaco, Maroc, Palestine, Nouvelle-Zélande, Ukraine, Ouzbékistan, Japon, Libye, Fédération de Russie, Kazakhstan, Singapour, Tunisie |
| **Zone internationale 4** | Brésil, Chili, Malaisie, Philippines, Afrique du Sud, Taïwan, Corée du Sud, Venezuela<br>**Caraïbes:**<br>Antigua-et-Barbuda, Bahamas, Barbade, Dominique, République dominicaine, Grenade, Haïti, Jamaïque, Cuba, Saint-Christophe-et-Niévès, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Suriname, Trinité-et-Tobago |
| **Zone internationale 5** | Afghanistan, Angola, Anguilla, Aruba, Bahreïn, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Bolivie, Bonaire, Botswana, Îles Vierges britanniques, Brunéi, Burkina Faso, Burundi, Îles Cook, Costa Rica, Curaçao, République démocratique du Congo, Djibouti, Équateur, Salvador, Côte d'Ivoire, Érythrée, Eswatini, Fidji, États fédérés de Micronésie, Guyane française, Polynésie française, Gabon, Gambie, Ghana, Groenland, Guadeloupe, Guam, Guatemala, Guernesey, Guinée, Guinée-Bissau, Guyana, Honduras, Indonésie, Irak, Iran, Île de Man, Jordanie, Cameroun, Cambodge, Cap-Vert, Kenya, Kiribati, Kirghizistan, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Madagascar, Malawi, Maldives, Mali, Îles Marshall, Martinique, Mauritanie, Maurice, Montserrat, Mozambique, Namibie, Nauru, Népal, Nouvelle-Calédonie, Nicaragua, Niger, Nigeria, Corée du Nord, Oman, Timor oriental, Pakistan, Palau, Panama, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Porto Rico, Réunion, République du Congo, Rwanda, Saba, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Îles Salomon, Samoa, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Zimbabwe, Saint-Eustache, Saint-Martin, Somalie, Sri Lanka, Soudan, Soudan du Sud, Syrie, Tadjikistan, Tanzanie, Thaïlande, Togo, Tonga, Trinité-et-Tobago, Tchad, Turkménistan, Îles Turques-et-Caïques, Tuvalu, Ouganda, Uruguay, Vanuatu, Vietnam, République centrafricaine, Guinée équatoriale, Éthiopie |
| **Remarque importante** | a) *Les territoires d'outre-mer ne sont pas inclus<br>b) Lorsqu'un pays n'est pas mentionné dans les **zones internationales 1 à 5**, il est considéré comme faisant partie de la **zone internationale 5** |
| **Informations générales concernant les appels et SMS internationaux émis depuis la Suisse vers d'autres pays** | |
| **Tarifs standard applicables aux appels et SMS internationaux** | a) Dès lors qu'il n'y a (plus) d'unités incluses, les tarifs standard s'appliquent pour les appels internationaux. Les tarifs standard dépendent du pays de destination et peuvent être consultés à tout moment sur www.mtel.ch<br>b) SMS à l'international: 0.09 CHF/SMS dans le monde entier |
| **Tarifs standard pour SMS internationaux** | Dans la mesure où l'abonnement mobile correspondant ne comprend aucune unité incluse ou que les unités incluses ont été épuisées, les SMS vers l'étranger sont facturés au tarif standard de **CHF 0.09/SMS** vers tous les pays du monde. |
| **Numéros gratuits** | Les numéros gratuits étrangers peuvent être payants: même s'ils sont indiqués comme gratuits, |

| | |
|---|---|
| | ils sont facturés selon les tarifs standard des appels internationaux. |
| **Numéros courts et spéciaux** | Les appels et SMS vers des numéros spéciaux, premium, courts ou à valeur ajoutée à l'étranger sont bloqués et impossibles. |
| **Appels vers une personne ayant un numéro satellite** | Les appels depuis la Suisse vers des abonnés possédant un numéro satellite (par exemple avec l'indicatif 0087, 0088) seront facturés selon le réseau satellite avec des tarifs à la minute plus élevés pouvant atteindre environ 15.00 CHF. Les appels depuis la Suisse vers des personnes utilisant un numéro de téléphone mobile qui se trouvent, par exemple, sur un navire de croisière et pour lesquelles l'appel passe par une connexion satellite, seront facturés au tarif national suisse normal. La personne appelée paie l'appel entrant en fonction du forfait de roaming par satellite (voir mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde) |
| **Renvoi d'appels à l'étranger** | Les renvois d'appels vers un numéro étranger sont bloqués. |
| **Fréquence de facturation des appels** | Chaque minute. Chaque minute démarrée est facturée comme une minute pleine. |
| **Frais d'établissement d'un appel** | **Pas de** |

| 3. (ROAMING) Appels, SMS et utilisation d'Internet à l'étranger | |
|---|---|
| **Roaming zone 1a (ZONE MTEL)** *accessible sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde* | |
| **Volume de données incl.** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Appels et SMS inclus pool commun** | a) **Aucune unité n'est incluse pour** les appels ou SMS sortants vers les numéros mobiles et fixes pendant le séjour dans le pays de séjour de la **zone 1a**, ainsi que pour les appels vers la Suisse.<br>b) Appels/SMS entrants **illimités** pendant le séjour dans le pays de séjour de la **zone 1a** |
| **Liste des pays – Roaming zone 1a (ZONE MTEL)** | **Balkans occidentaux:**<br>Serbie, Monténégro, Bosnie-Herzégovine, Macédoine du Nord |
| **Roaming zone 2 (ZONE EUROPE)** *accessible sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde* | |
| **Volume de données incl.** | **5 Go** de volume de données inclus pendant le séjour dans **la zone 2** |
| **Appels et SMS inclus pool commun** | c) **Aucune unité n'est incluse pour** les appels ou SMS sortants vers les numéros mobiles et fixes pendant le séjour dans le pays de séjour de la **zone 2**, ainsi que pour les appels vers la Suisse.<br>d) Appels/SMS entrants **illimités** pendant le séjour dans le pays de séjour de la **zone 2** |
| **Liste des pays – Roaming zone 2a** | **UE:**<br>Belgique, Bulgarie, Danemark*, Allemagne, Estonie, Finlande, France* (y compris la Corse), Grèce, Irlande, Italie, Croatie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas*, Autriche, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), Roumanie, Suède, Slovaquie, Slovénie, Espagne (y compris les îles Canaries et les Baléares), République tchèque, Hongrie, Chypre<br>**UK***:<br>Angleterre, Irlande du Nord, Écosse, Pays de Galles (îles Anglo-Normandes non comprises: Jersey, Guernesey, Île de Man)<br>**Reste:** Norvège |
| **Roaming zone 2a (ROAM FRIENDLY)** *accessible sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde* | |
| **Volume de données incl.** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Appels et SMS inclus pool commun** | e) **Aucune unité n'est incluse pour** les appels ou SMS sortants vers les numéros mobiles et fixes pendant le séjour dans le pays de séjour de la **zone 2a**, ainsi que pour les appels retour vers la Suisse.<br>f) Appels/SMS entrants **illimités** pendant le séjour dans le pays de séjour de la **zone 2a** |
| **Liste des pays – Roaming zone 2a** | Égypte, Albanie, Chine, Inde, Israël, Canada, Mexique, Turquie, Émirats arabes unis (EAU), États-Unis d'Amérique (USA) |
| **Roaming zone 2b (ROAM SPONSORED)** *accessible sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde* | |
| **Volume de données incl.** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Appels et SMS inclus pool commun** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Liste des pays – Roaming zone 2b** | Afghanistan, Bangladesh, République dominicaine, Îles Féroé, Fidji, Guyane française, Géorgie, Ghana, Gibraltar, Guadeloupe, Guatemala, Honduras, Islande, Irak, Jordanie, Cambodge |
| **Roaming zone 3** *accessible sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde* | |
| **Volume de données incl.** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Appels et SMS inclus pool commun** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Liste des pays – Roaming zone 3** | Algérie, Andorre, Angola, Antigua-et-Barbuda, Guinée équatoriale, Arménie, Aruba, Azerbaïdjan, Éthiopie, Australie, Bahreïn, Barbade, Biélorussie, Belize, Bénin, Bhoutan, Bolivie, Botswana, Brunéi, Burkina Faso, Burundi, Chili, Costa Rica, République démocratique du Congo, Dominique, Djibouti, Équateur, Salvador, Côte d'Ivoire, Érythrée, Eswatini (Swaziland), Fidji, Polynésie française, Gabon, Gambie, Grenade, Groenland, Guinée-Bissau, Guyana, Indonésie, Iran, Japon, Cambodge, Cameroun, Cap-Vert, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Kiribati, Colombie, Comores, Congo (République), Cuba, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Libye, Liechtenstein, Madagascar, Malawi, Malaisie, Maldives, Mali, Maroc, Mauritanie, Maurice, Moldavie, Monaco, Mongolie, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Antilles néerlandaises, Niger, Nigéria, Oman, Pakistan, Territoires palestiniens, Panama, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Porto Rico, Rwanda, Fédération de Russie, Zambie, Samoa, Saint-Marin, Arabie Saoudite, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Somalie, Sri Lanka, Afrique du Sud, Corée du Sud, Soudan du Sud, Suriname, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Thaïlande, Togo, Tonga, Trinité-et-Tobago, Tunisie, Turkménistan, Ouganda, Uruguay, Ouzbékistan, Vanuatu, Vatican, Venezuela, Vietnam, Sahara occidental, Yémen, Zambie, Zimbabwe |
| **Roaming zone 4** *accessible sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde* | |
| **Volume de données incl.** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Appels et SMS inclus pool commun** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Liste des pays – Roaming zone 4** | *accessible sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde* |

| **Roaming zone 5 (reste du monde)** *accessible sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde* | |
|---|---|
| **Volume de données incl.** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Appels et SMS inclus pool commun** | Aucune unité incluse dans le forfait |
| **Liste des pays – Roaming zone 5** | Angola, Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Argentine, Bahamas, Barbade, Bolivie, Brésil, Îles Vierges britanniques, Îles Caïmans, Dominique, Grenade, Guyana, Indonésie, Jamaïque, Qatar, Colombie, Cuba, Maldives, Montserrat, Nouvelle-Zélande, Pérou, Arabie saoudite, Saint-Christophe-et-Niévès, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Tanzanie, Îles Turques-et-Caïques, Vietnam, XST -> Satellite |
| **Indications générales sur le roaming** | |
| **Réception roaming et Internet Vitesses maximales** | La réception ainsi que la vitesse maximale possible dépendent du réseau mobile étranger du partenaire de roaming. Liste des partenaires de roaming sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde |
| **Roaming Numéros courts et spéciaux** | Les appels et SMS vers des numéros spéciaux, premium, courts ou à valeur ajoutée à l'étranger sont bloqués et impossibles. Dans la mesure où l'un de ces numéros peut être appelé, le prix est fixé par le fournisseur de services premium du numéro appelé. |
| **Roaming Numéros gratuits** | Les appels vers des «numéros gratuits» dans le pays de séjour sont facturés comme des numéros spéciaux à un forfait plus élevé et ne font pas partie d'un éventuel crédit d'appel inclus. |
| **Tarifs standard de roaming Appels et SMS** | Par défaut, le roaming pour les appels et les SMS est activé à l'étranger.<br>Si aucune unité n'est incluse pour les appels et SMS dans l'abonnement mobile correspondant ou si ces unités ont toutes été consommées et qu'aucune option complémentaire n'est active, alors les appels et les SMS seront facturés au forfait standard de roaming. Les prix dépendent du pays de séjour. Prix selon les tarifs standard de roaming mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde |
| **Appels en roaming d'une zone vers une autre zone** | Les appels sortants entre une zone et une autre zone ne sont pas inclus dans les minutes d'appel/ SMS de roaming. Les appels seront facturés selon le tarif standard de roaming. |
| **Tarifs standard de roaming Internet** | Les données en roaming sont désactivées par défaut à l'étranger.<br>Si aucune unité n'est incluse pour les données dans l'abonnement mobile correspondant ou si ces unités ont toutes été consommées et qu'aucune option complémentaire n'est active, alors le roaming des données est désactivé au forfait standard. |
| **Tarifs standards de roaming Conseils** | **Pour réduire les coûts, votre équipe MTEL vous conseille d'activer des paquets de données de roaming.** Les prix basés sur l'utilisation dépendent du pays dans lequel vous séjournez. |
| **Roaming par satellite** | Le roaming par connexion satellite, par exemple dans les avions ou sur les navires de croisière, est activé par défaut et sera facturé à un forfait plus élevé. |
| **Messagerie vocale en roaming** | a) Les messages vocaux entrants sur la boîte de messagerie vocale en roaming sont gratuits dans les zones 1a, 2 et 2a.<br>b) Les appels depuis l'étranger vers la messagerie vocale pour écouter les messages vocaux, dans la mesure où le forfait mobile correspondant ne comprend aucune unité incluse ou si celles-ci ont été épuisées, et si aucune option supplémentaire n'est activée, sont facturés au tarif standard de roaming.<br>c) Désactiver la messagerie vocale: **#145#** ou activer la messagerie vocale: ***145#** |
| **Renvoi d'appels en roaming** | En cas de renvoi d'appels depuis l'étranger (par exemple vers un téléphone fixe en Suisse), si aucune unité n'est incluse dans l'abonnement mobile correspondant ou si ces unités ont toutes été consommées et qu'aucune option complémentaire n'est active, alors les appels entrants et les appels sortants renvoyés seront facturés au forfait standard de roaming. |
| **Frais d'établissement d'un appel** | **Pas de** |
| **Fréquence de facturation des appels en roaming** | facturation à la seconde (minimum 30 secondes par appel) |
| **Fréquence de facturation des données en roaming** | exact au kilo-octet (arrondi à 0.10 CHF par session) |
| **Contrôle des coûts en roaming** | a) Vous serez informé automatiquement par SMS du tarif de roaming applicable lors de chaque séjour à l'étranger. La réception du SMS d'information sur le roaming peut être activée/ désactivée dans Selfcare.<br>b) Par défaut, une limite mensuelle de dépenses en roaming de **50 CHF** est active (SMS d'avertissement à 75% et 100%). La limite peut être adaptée sur MyMTEL-Selfcare. Lorsque la limite est atteinte, les appels, SMS et données payants facturés au tarif standard de roaming sont bloqués jusqu'à la fin du mois. La limite de dépenses en roaming comprend les frais de roaming accumulés au cours d'un mois calendaire, à l'exclusion des frais de base des options de roaming.<br>**Important:**<br>Selon le pays et dans certaines circonstances où l'appel, le SMS ou le trafic de données a lieu, un décalage peut se produire entre le volume de roaming généré et le blocage du trafic payant. |

| Divers | |
|---|---|
| **Frais de service et frais administratifs** | Voir la liste de prix détaillée pour les frais de service sur mtel.ch/fr/legal |
| **Facture** | a) Facture sans liste de communications<br>➢ MyMTEL Selfcare: gratuit<br>➢ par eBill: gratuit<br>➢ par e-mail: gratuit<br>➢ par courrier: CHF 3.90 par facture et par envoi<br>b) Liste des communications<br>➢ par e-mail: gratuit<br>➢ par courrier: CHF 4.90 par liste de communications (uniquement sur commande) |
| **Options supplémentaires disponibles**<br>**Compléments tarifaires** | Toutes les options supplémentaires et compléments tarifaires sont disponibles à tout moment sur mtel.ch/fr/p/paquets-supplementaires-abonnements-mobiles ou dans le menu USSD Selfcare de la carte SIM ***100*#**, ainsi que sur **MyMTEL Selfcare.** Les options supplémentaires peuvent être activées ou désactivées à tout moment selon les besoins. |
| **MyMTEL Selfcare** | a) MyMTEL Selfcare peut être consulté dans le monde entier sur: my.mtel.ch/login<br>b) MyMTEL Selfcare offre les fonctions suivantes:<br>➢ Aperçu des tarifs ainsi que du crédit et des unités incluses consommées;<br>➢ Aperçu de la facture;<br>➢ Activer ou désactiver le répondeur de la boîte de messagerie à l'étranger;<br>➢ Activer ou désactiver le roaming au forfait standard;<br>➢ Activer ou désactiver les SMS d'information sur le roaming;<br>➢ Ajustement du plafond de dépenses pour la facture totale ainsi que séparément pour l'utilisation en roaming;<br>➢ Aperçu des options supplémentaires et des compléments de tarif actifs, ainsi que leur achat;<br>➢ Tarifs standard pour les communications nationales, internationales et en roaming; |
| **Service clientèle**<br>**Par téléphone ou par e-mail** | **Disponible du lundi au dimanche de 07h30 à 22h00**<br>Appelez-nous au **+41 78 474 74 74** ou écrivez-nous un e-mail à **cs@mtel.ch**<br>a) Appels depuis votre numéro mobile MTEL en Suisse gratuits<br>b) En cas d'appel depuis votre numéro mobile MTEL lors de roaming à l'étranger, si aucune unité incluse pour les appels et SMS n'est prévue dans l'abonnement mobile correspondant, ou lorsque celles-ci sont épuisées, et si aucune option supplémentaire n'est activée, alors les appels et les SMS seront facturés au forfait standard de roaming.<br>c) Les appels depuis d'autres réseaux en Suisse peuvent être facturés au forfait standard.<br>d) Les appels depuis d'autres réseaux à l'étranger peuvent être facturés au forfait standard. |
| **Modification du forfait** | Pour tous les forfaits, il est possible de passer à tout moment à un forfait avec un abonnement mensuel plus élevé gratuitement. Lors d'un changement de forfait, les prestations du nouveau forfait ne sont disponibles qu'à partir du jour suivant. Un passage à un forfait avec un abonnement mensuel inférieur est en principe possible à partir du mois suivant. Pendant la durée minimale du contrat, un passage à un forfait avec un abonnement mensuel inférieur n'est possible qu'en payant des frais de modification. Après la fin de la durée minimale du contrat, ce type de changement est gratuit. Pour certaines offres, un passage à un forfait avec un abonnement mensuel inférieur peut être exclu ou entraîner des coûts. Les conditions de l'offre s'appliquent. Lors d'un changement de forfait au cours d'un mois, les prestations incluses du forfait précédent et du nouveau forfait sont facturées au prorata. |
| **Ajustement de prix** | **MTEL peut ajuster le tarif de chaque service une fois par an conformément à l'évolution des prix.** Le calcul de l'inflation se base sur l'indice national des prix à la consommation de l'Office fédéral de la statistique (IPC, base décembre 2020 = 100 points). L'indice initial est celui du 1er janvier 2024. Si MTEL n'effectue aucun ajustement tarifaire pour un service au cours d'une année civile, ce droit n'est pas perdu pour les années suivantes. En cas d'ajustement des prix en raison de l'inflation, le client n'a pas le droit de résilier le service de manière anticipée. |
| **Autres** | **En cas de litiges de droit civil** entre le client et l'opérateur (services à valeur ajoutée, etc.), le service de conciliation ombudscom intervient comme médiateur. Vous trouverez plus d'informations sur www.ombudscom.ch |