

# Frais administratifs et de recouvrement

Vous trouverez ci-dessous la liste des services payants que MUCHO facture au client des prestations de service.



SERVICE	EXPLICATION	MONTANT
Frais de dossier pour la création d'un nouveau compte	Frais administratif pour la création d'un compte pour un nouveau client souhaitant l'activation d'un abonnement	CHF35
Frais pour le remplacement de la carte SIM	Frais pour le remplacement de la carte SIM (perte ou défaut)	CHF20
Facture mensuelle	Les factures sont visibles gratuitement sur le Cockpit myMUCHO	Gratuit
Relevé détaillé des communications	La liste détaillée des communications émises et reçues est disponible sur le Cockpit myMUCHO	Gratuit
Frais administratifs pour copie de facture/ extrait de compte	Frais de traitement pour la commande et l'envoi par email d'un extrait de compte (logs des appels ou des transactions).	CHF50
Frais de retour de courrier et de mise à jour d'adresse	Frais de traitement de recherche d'adresse en cas d'envoi postal non distribuable (p. ex. facture, rappel)	CHF30
Premier rappel	Le premier rappel est envoyé par e-mail ou SMS sans frais pour le client.	Gratuit
Frais de chaque relance	Frais de rappel en cas de retard de paiement	CHF 30
Frais de blocage du compte ou résiliation en cas de non paiement	Frais de blocage en cas de non-paiement	CHF 40
Frais de remise en service	Frais de remise en service après désactivation en cas de non-paiement. Frais de remise en service d'un compte prépayé expiré.	CHF 35
Frais de changement de titulaire	Frais de traitement en cas de changement de titulaire: transfert d'un numéro mobile à une autre personne. Ces frais sont facturés, par exemple, lorsqu'un abonnement est transféré à une autre personne	CHF 50
Frais d'information concernant des messages/appels abusifs	Frais pour la fourniture de renseignements sur des détails de communication et l'identité de la personne responsable d'appels/de messages abusifs conformément à l'art. 82 de l'ordonnance sur les services de télécommunication	CHF 50
Frais de traitement de demandes concernant la protection des données	Frais de traitement des demandes concernant la protection des données conformément à l'art. 2 de la loi fédérale sur la protection des données varie en fonction du travail fourni, mais s'élève au maximum à CHF 300.	CHF 300
Frais de dossier pour résiliation anticipée ou expiration de carte SIM prépayée	Frais administratifs en cas de résiliation ne respectant pas le délai de résiliation ou lors d'une demande d'expiration manuelle d'une carte SIM prépayée.	CHF 50
Frais mensuel de tenue de compte mobile prépayé	Frais mensuel débité du crédit restant en cas de non-utilisation d'une carte SIM prépayée pendant 60 jours consécutifs. La notion d'utilisation se définit par exemple par un appel sortant, un SMS sortant, une session de données, un achat d'un pack, une recharge.	CHF 2
Frais de traitement pour le changement d'abonnement	Frais uniques pour changer d'abonnement de téléphonie mobile. Aucun frais ne sera demandé si vous choisissez un abonnement avec un prix mensuel plus élevé.	CHF 25

---

Frais de recouvrement

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.

Frais de traitement en CHF suivant la créance en CHF.

- 0 - 60 : 58.
- 60.01 - 400 : 145.
- 400.01 - 1000 : 225.
- 1000.01 - 2000 : 285.
- 2000.01 - 3000 : 385.
- 3000.01 - 5000 : 575.
- 5000.01 - 7000 : 685.
- 7000.01 - 10000 : 825.
- 10000 - 20000 : 1375.
- 20000.01 - 50000 : 2600.
- >50000 : 6% du montant de la créance ouverte.