

# MUCHO EUROPE



## L'abonnement illimité en Suisse avec tout ce qu'il faut pour l'Europe.

- Internet illimité en Suisse
- Minutes + SMS illimités en Suisse
- 180 minutes d'appels à utiliser depuis la Suisse vers la Suisse ou depuis la Suisse vers l'Europe
- 10GB d'Internet 4G en Roaming en Europe

Abonnement sans durée d'engagement minimum.

Version avril 2024

| Frais  |           |
|--|-----------|
| Prix de l'abonnement mensuel (sans rabais)   | CHF 79.90 |
| Frais de dossiers uniques, carte SIM incluse | CHF 35.00 |

| Internet mobile en Suisse             |   |
|---------------------------------------|---|
| Volumes de données                    | <p>Internet illimité* inclus.</p> <p>*Conditions et limitations d'offre applicables à la notion d'illimitée : Les abonnements Internet sont réservés à un usage mobile, privé et normal. Par « usage privé normal », MUCHO entend une utilisation mobile normale en lien avec l'utilisation de la carte SIM dans un smartphone pour des connexions Internet. Lorsque l'emploi diverge d'une utilisation normale (partage de connexion permanent, insertion dans un routeur ou hotspot) ou s'il s'avère que le raccordement Internet est utilisé de façon excessive générant une consommation moyenne supérieure à celle représentée par les 90% de la base client de MUCHO, MUCHO se réserve à tout moment le droit de réduire le débit internet, de supprimer le rabais promotionnel ou d'interrompre la prestation de service (de façon temporaire ou permanente) ou de prendre toute autre mesure appropriée conformément aux conditions générales de vente.</p> |
| Débit Maximal                         | Cet abonnement est délivré en réseau 4G avec un débit "TOP SPEED" qui signifie que le débit au maximum en Download est de 50 Mbit/s et en Upload à 10 Mbit/s la définition vidéo est livrée en 480p max et la fonctionnalité Hotspot est disponible en débit au maximum en Download de 10Mbit/s et en Upload de 5Mbit/s.  |
| Intervalle de facturation des données | En unités de 1kb au pro rata sans arrondi au supérieur.   |

| Appels Suisse et Europe                                |  |
|--|--|
| Appels vers les numéros MUCHO en Suisse                | En illimité inclus   |
| Appels vers les réseaux mobiles et fixes suisses       | <p>En illimité inclus.</p> <p>Les appels vers des numéros à valeur ajoutée en Suisse, vers des numéros abrégés ou vers de numéros Premium ne sont pas inclus dans cet abonnement. Les appels vers des numéros à valeur ajoutée en Suisse (090x), vers des numéros à coûts partagés (084x) ou vers des numéros courts ne sont pas inclus dans cet abonnement. Ils sont donc facturés en plus.</p> |
| SMS vers tous les réseaux suisses                      | En illimité inclus   |
| MMS vers tous les réseaux suisses                      | Non disponible   |
| Appels entrants en Suisse                              | Gratuit  |
| Facturation des numéros spéciaux et courts (08xx,090x) | <p>Les appels vers des numéros spéciaux et courts en Suisse sont payants et donc non-inclus dans l'abonnement.</p> <p>Liste des tarifs disponible sur : <a href="https://muchomobile.ch/uploads/components/number_price_list_FR.pdf">https://muchomobile.ch/uploads/components/number_price_list_FR.pdf</a></p>  |
| Appels de la Suisse vers l'Europe                      | L'abonnement MUCHO EUROPE inclut 180 minutes d'appels depuis la Suisse vers l'Europe ou / depuis l'Europe vers la Suisse ou en Europe. Au delà de cette quantité, les appels sont facturés selon la liste des tarifs suivante : <a href="https://muchomobile.ch/fr/abo/tarifs/international">https://muchomobile.ch/fr/abo/tarifs/international</a>  |

|   |   |
|---|---|
| Appels de l'Europe vers l'Europe                              | L'abonnement MUCHO EUROPE inclut 180 minutes d'appels depuis la Suisse vers l'Europe ou / depuis l'Europe vers la Suisse ou en Europe. Au delà de cette quantité, les appels sont facturés selon la liste des tarifs suivante : <a href="https://muchomobile.ch/fr/abo/tarifs/international">https://muchomobile.ch/fr/abo/tarifs/international</a>     |
| Appels en Europe  | L'abonnement MUCHO EUROPE inclut 180 minutes d'appels depuis la Suisse vers l'Europe ou / depuis l'Europe vers la Suisse ou en Europe. Au delà de cette quantité, les appels sont facturés selon la liste des tarifs suivante : <a href="https://muchomobile.ch/fr/abo/tarifs/international">https://muchomobile.ch/fr/abo/tarifs/international</a>     |
| Renvoi d'appels   | Gratuit vers la boîte vocale MUCHO, tant que le client se trouve en Suisse.<br>Dans les autres cas est facturée comme si l'utilisateur appelait lui-même depuis son raccordement vers la destination de transfert.  |
| Ecoute et durée de sauvegarde des messages vocaux             | Gratuit depuis la Suisse. Pour activer ou désactiver la boîte vocale: connecter vous au cockpit myMUCHO. Pour personnaliser vos services, vous pouvez également visionner notre vidéo tutoriel : <a href="https://youtu.be/6sTZNuS17X0">https://youtu.be/6sTZNuS17X0</a>  |
| Conservation des messages vocaux                              | 30 jours  |
| Blocage des numéros de service à valeur ajoutée (090x)        | Vous pouvez bloquer les numéros de services à valeur ajoutée payants dans votre compte myMUCHO ( <a href="https://selfcare.muchomobile.ch/account">https://selfcare.muchomobile.ch/account</a> ) ou par SMS (envoyez PREMIUM STOP au 778).  |
| Intervalle de facturation des appels                          | Facturation des appels décomptés par minute entamée.  |
| Taxes d'établissement de communication                        | Aucune  |
| Liste des pays inclus dans la notion d'EUROPE pour les appels | "EUROPE" inclus les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guyane Française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rep. Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Suède. |

### Appels depuis la Suisse vers l'international (hors Europe)

|  |  |
|--|--|
| Appels internationaux                        | Les appels passés depuis la Suisse vers des pays situés en dehors de l'Europe sont facturés selon la liste des tarifs suivante : <a href="https://muchomobile.ch/abo/rates">https://muchomobile.ch/abo/rates</a>   |
| Intervalle de facturation des appels         | Arrondi à la minute entamée pour chaque appel.   |
| Taxes d'établissement de communication       | Aucune   |
| Numéros spéciaux et courts                   | Les communications vers des numéros spéciaux, des numéros courts et des services à valeur ajoutée étrangers ne sont pas inclus dans la liste des tarifs standards. Ces communications sont facturées à un tarif plus élevé.<br>Liste des tarifs disponible sur : <a href="https://muchomobile.ch/abo/rates/international">https://muchomobile.ch/abo/rates/international</a> |
| Numéros gratuits                             | Les appels vers des numéros gratuits étrangers sont facturés aux tarifs habituels des appels vers l'étranger. Certains numéros gratuits étrangers peuvent être payants, même s'ils sont présentés comme étant gratuits.  |
| Appels à des abonnés sur un numéro satellite | Ce service n'est pas disponible avec MUCHO Mobile.   |
| Renvoi d'appels vers l'étranger              | Ce service n'est pas disponible avec MUCHO Mobile.   |

### Roaming : Appels et internet en dehors de la Suisse

|   |  |
|---|--|
| Données incluses dans l'abonnement en Roaming       | L'abonnement MUCHO EUROPE inclut 10GB d'Internet 4G Roaming en Europe.   |
| Facturation des appels en Roaming avec l'abonnement | L'abonnement MUCHO EUROPE inclut 180 minutes d'appels depuis la Suisse vers l'Europe ou depuis l'Europe vers la Suisse ou depuis l'Europe vers l'Europe. Au delà de cette quantité d'appels ou en dehors de cette zone, les appels sont facturés selon la liste des tarifs suivante : <a href="https://muchomobile.ch/abo/rates/roaming">https://muchomobile.ch/abo/rates/roaming</a><br><br>Pour les appels en Europe, vous pouvez aussi ajouter une option pour des appels en Roaming à tout moment pas SMS ou depuis votre cockpit myMUCHO. Cette option est détaillée la page suivante : <a href="https://muchomobile.ch/fr/tarifs/roaming/talkminiroom">https://muchomobile.ch/fr/tarifs/roaming/talkminiroom</a> |
| Débit Maximal pour le service de données en Roaming | Les données en Roaming incluses dans l'abonnement MUCHO sont délivrées en réseau 4G "TOP SPEED" qui signifie que le débit au maximum en Download est de 50 Mbit/s et en Upload à 10 Mbit/s la définition vidéo est livrée en 480p max et la fonctionnalité Hotspot est disponible en débit au maximum en Download de 10Mbit/s et en Upload de 5Mbit/s.   |

|   |   |
|---|---|
| Ajouter des données en Roaming                        | <p>Vous pouvez ajouter des données internet en Roaming à tout moment pas SMS ou depuis votre cockpit myMUCHO. Les options disponibles sont listées selon la page suivante : <a href="https://muchomobile.ch/abo/rates/roaming">https://muchomobile.ch/abo/rates/roaming</a></p> <p>Les options Roaming sont délivrées en réseau 4G "TOP SPEED" qui signifie que le débit au maximum en Download est de 50 Mbit/s et en Upload à 10 Mbit/s la définition vidéo est livrée en 480p max et la fonctionnalité Hotspot est disponible en débit au maximum en Download de 10Mbit/s et en Upload de 5Mbit/s.</p>                     |
| Liste des pays inclus dans la notion d'EUROPE ?       | "EUROPE" inclus les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guyane Française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rep. Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Suède.   |
| Intervalle de facturation de la téléphonie en Roaming | Facturation à la seconde  |
| Taxes d'établissement de communication                | Aucune  |
| Numéros spéciaux et courts                            | Les appels émis depuis l'étranger vers des numéros spéciaux et courts du pays et vers des services à valeur ajoutée peuvent être facturés à un tarif plus élevé. Ces appels ne font pas partie des crédits de conversation éventuellement inclus.   |
| Numéros gratuits                                      | Les appels émis dans le pays de séjour vers des «numéros gratuits» dans ce pays ou dans un autre pays sont facturés à un tarif plus élevé au même titre que les numéros spéciaux, et ne font pas partie des crédits de conversation éventuellement inclus.  |
| Transfert vers la boîte vocale MUCHO                  | <p>En cas de réception d'un message sur la boîte vocale pendant un séjour à l'étranger, les coûts de l'appel entrant sur l'appareil mobile ainsi que les coûts de transfert depuis l'appareil mobile vers la boîte vocale en Suisse sont facturés au tarif habituel du Roaming.</p> <p>Pour activer ou désactiver la boîte vocale: connectez-vous au cockpit myMUCHO.</p>   |
| Écoute des messages vocaux                            | Les appels émis de l'étranger vers la boîte vocale MUCHO pour écouter les messages vocaux sont facturés au tarif habituel de Roaming selon le pays de séjour.   |
| Intervalle de facturation des données en roaming      | En unités de 1 ko.  |
| Coûts de roaming (Airbag MUCHO)                       | <p>Lors de chaque séjour à l'étranger, le client est automatiquement informé par SMS du tarif de roaming applicable pour le pays de séjour.</p> <p>L'Airbag de limitation des coûts e contrôle des coûts-hors abonnement est activé par défaut avec une limite de frais journalier fixée à CHF 50.00.</p> <p>Vous avez la possibilité de modifier cette limite dans votre cockpit myMUCHO.</p> <p>Lorsque cette limite est atteinte, un SMS d'information est envoyé et vos dépenses hors abonnement sont automatiquement bloquées. Vous avez alors la possibilité de modifier cette limite depuis votre cockpit myMUCHO.</p> |

| <b>Durée du contrat</b>                                    |  |
|--|--|
| Mode de souscription à l'abonnement                        | Sélectionnez l'abonnement de votre choix depuis notre site web : <a href="https://muchomobile.ch/abo/muchoeurope">https://muchomobile.ch/abo/muchoeurope</a> . Et, choisissez si vous souhaitez conserver votre numéro ou en obtenir un nouveau.   |
| Rythme de renouvellement                                   | L'abonnement et son contenu se renouvellent tous les 1ers jours de chaque mois.  |
| Abonnement sans durée minimale, changements ou résiliation | <p>MUCHO EUROPE est un abonnement mobile sans durée minimale d'engagement. Cela signifie que vous êtes libre de venir et de partir sans frais pour la fin d'un mois, avec 60 jours de préavis.</p> <p>Comment procéder ?</p> <p>La résiliation se fait exclusivement par téléphone. Vous pouvez le faire simplement en appelant notre service client au 0800 077 800 (LU-SA, 9h-19h). Pour appeler depuis l'étranger composez le +41 22 307 76 54.</p>   |
| Changement d'abonnement                                    | <p>Vous pouvez changer d'abonnement à tout moment en contactant notre service client au 0800 077 800 (LU-SA, 9h-19h). Pour appeler depuis l'étranger composez le +41 22 307 76 54.</p> <p>En cas de choix d'un abonnement supérieur en prix (upgrade), il est possible de changer immédiatement gratuitement. Dans le cas d'un choix d'un abonnement inférieur en prix (downgrade) des frais administratifs de changement de l'abonnement s'appliquent (CHF25). Pour obtenir de plus amples informations, nous vous invitons à contacter notre service client.</p> |
| Activation de l'abonnement                                 | L'abonnement est activé le jour de l'expédition postale de la carte SIM MUCHO ou à la date souhaitée en cas de portage de numéro.  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Facturation                        | La facturation de l'abonnement intervient après l'activation. L'abonnement est facturé automatiquement chaque mois, jusqu'à révocation. En cas de souscription en cours d'un mois, l'abonnement mensuel du premier mois est facturé au pro rata.   |
| <b>Divers</b>                      |  |
| Détails de l'abonnement            | Toutes les minutes d'appel ou SMS indiqués (illimités ou pas) se réfèrent à un usage normal mobile, privé entre personnes physiques et sans but lucratif direct sur la base exclusive des standards MUCHO. Toute utilisation non conforme aux conditions générales en vigueur peut entraîner l'expiration immédiate du rabais promotionnel attribué lors de l'achat, ainsi que la résiliation irrévocable de l'abonnement sans compensation. (voir conditions générales de vente applicables : <a href="https://muchomobile.ch/terms-conditions">https://muchomobile.ch/terms-conditions</a> ) |
| Crédit inclus                      | Le volumes d'appels, de SMS, de données internet et de Roaming compris non utilisés pendant une période définie expire et n'est pas reporté à la période suivante.   |
| Frais de service                   | La liste des frais de service est disponible ici : <a href="https://muchomobile.ch/uploads/cgv/MUCHO_Service_Fees.pdf">https://muchomobile.ch/uploads/cgv/MUCHO_Service_Fees.pdf</a>   |
| Carte SIM de remplacement          | CHF 20 pour une carte SIM de remplacement sur demande.   |
| Facture                            | Votre facture mensuelle sera visible gratuitement depuis votre cockpit. Vous avez également la possibilité d'accéder à l'historique de vos consommations (relevé) et de vos factures mobiles sur votre cockpit myMUCHO.  |
| Moyens de paiement                 | Paiement automatique par carte de crédit (Visa & Mastercard) et Postfinance. Les cartes de crédit de Suisse, France, Allemagne, Italie, Autriche, Espagne, Andorre, Royaume-Uni, Belgique, République tchèque, Irlande, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco et Portugal sont acceptées.  |
| Couverture réseau mobile en Suisse | Réseau d'antennes Swisscom (en 4G)   |
| Service client                     | Contactez notre service client situé en Suisse du Lundi au Samedi, de 9h à 19h.<br><br>Appelez-nous au numéro 0800 077 800 (appel gratuit) ou +41 22 307 76 54 depuis l'extérieur de la Suisse (appel payant selon le coût de l'opérateur ou tarif Roaming applicable) ou par email : <a href="https://muchomobile.ch/help/contact">https://muchomobile.ch/help/contact</a>  |
| Partie intégrantes du contrat      | - Contrat avec MUCHO pour les services mobiles reçus à la conclusion de l'abonnement<br>- Conditions générales de vente : <a href="https://muchomobile.ch/terms-conditions">https://muchomobile.ch/terms-conditions</a>  |