APERÇU DES FRAIS DE SERVICE (B2B)

Applicable conformément au chiffre 6 et au chiffre 8 des Conditions générales pour clients commerciaux de Sunrise GmbH.

1. Frais administratifs

Frais	Montant (CHF)	Explication
Frais pour facture papier	3.95/mois	Frais d'envoi d'une facture papier simple (sans le détail des communications) par courrier postal.
Frais pour facture papier détaillée	4.95/mois	Frais d'envoi d'une facture papier détaillée avec le détail des communications par courrier postal.
Frais de paiement immédiat My Sunrise	1.-	Frais de comptabilisation immédiate du paiement de la facture impayée ou échue dans My Sunrise.
Frais de paiement d'une facture dans un Sunrise Shop	7.50	Frais de dossier pour le paiement de la facture impayée et échue dans un Sunrise Shop.
Payer une ou des facture(s) par mensualités (Convention de paiement par mensualités)	5.-/ mensualité	Un supplément de CHF 5.– sera perçu pour chaque mensualité convenue.
Frais pour erreurs de paiement récurrentes	20.-	Frais de dossier pour le transfert manuel en cas d'erreurs de virement récurrentes (utilisation des coordonnées bancaires de UPC)
Frais de dossier **Copie de la facture papier/e-mail**	7.50 0.-	Frais de dossier pour la commande d'une copie de facture papier. La commande d'une copie de la facture par e-mail est gratuite. De plus, la copie de la facture peut être téléchargée gratuitement dans Mon compte.
Frais de retour de courrier	10.-	Frais de dossier pour un envoi postal non livrable (p. ex. facture, rappel)
Frais de paiement au guichet postal	3.90	CHF 3.90 de frais pour le paiement au guichet postal.
Paiement sans référence de code QR	5.-	CHF 5.– pour un paiement sans référence de code QR, p. ex. un paiement bancaire en ligne avec uniquement le numéro IBAN.
Frais pour bulletin de versement	7.50	Frais d'envoi d'un bulletin de versement par courrier postal.
Frais d'extrait de compte	7.50	Frais d'envoi d'un extrait de compte par courrier postal.
Frais de blocage de compte	50.-	Frais de blocage pour cause de non-paiement.
Frais de déblocage	90.-	Frais de réactivation du compte client après un blocage pour retard de paiement.
Frais de rejet de prélèvement (LSV / Direct Debit)	20.-	Frais de dossier en cas de refus de recouvrement direct LSV par la banque.

2. Frais administratifs en cas de retard de paiement (article 8 des CGV)

Frais	Montant (CHF)	Explication
Chaque rappel	40.-	Par e-mail, courrier et/ou sur la facture
Recouvrement (Créance CHF 0 - 19)	37.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 20 - 59)	58.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 60 - 144)	Correspond au montant de la créance impayée	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 145 - 399)	145.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 400 - 999)	225.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 1000 - 1999)	285.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 2000 - 2999)	385.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 3000 - 4999)	575.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 5000 - 6999)	685.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 7000 - 9999)	825.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 10'000 - 19'999)	1'375.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance CHF 20'000 - 49'999)	2'600.-	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement (Créance > CHF 50'000)	6% du montant impayé de la créance	Frais de dossier après le transfert de la créance au service de recouvrement (au plus tôt à partir du 80e jour après la date de facturation).
Recouvrement	En fonction du jugement ou du contrat	Coûts engendrés par un jugement juridiquement contraignant ou un nouveau contrat.
Recouvrement	Coûts externes officiels	Dépenses nécessaires pour le recouvrement (p. ex. frais de poursuite, etc.)*

* Conformément à l'article 8 des CGV, dépenses directement à payer au tiers mandaté pour le recouvrement qui dispose d'un droit de créance autonome.
Sur demande du client, Sunrise supprime les registres de poursuite éventuels après paiement complet de la créance.

3. Prestations supplémentaires

Applicable aux prestations supplémentaires ne relevant pas d'un contrat de service existant avec Sunrise GmbH. Le contrat portant sur une prestation supplémentaire est en règle générale conclu oralement avec Sunrise.

Déménagement du site

Frais	Montant (CHF)	Explication
Déménagement du raccordement / de l'installation téléphonique / des abonnements mobiles vers une nouvelle adresse, y compris déménagements partiels — par commande, indépendamment du nombre de raccordements concernés	99.– unique	Une éventuelle intervention d'un technicien sur site n'est pas incluse et sera facturée séparément CHF 299.–. Ce forfait couvre jusqu'à 60 minutes de présence sur site chez le client. Si l'intervention sur site dure plus de 60 minutes, le temps supplémentaire est facturé CHF 39.– par tranche entamée de 15 minutes. Si le déménagement concerne plus d'un site d'entreprise ou plus de 10 raccordements, Sunrise établit une offre individuelle.

Cartes SIM et abonnements mobiles

Frais	Montant (CHF)	Explication
Remplacement/nouvelle attribution d'une carte SIM (physique ou eSIM), carte SIM supplémentaire, ou échange de SIM entre appareils	29.– unique	S'applique de manière uniforme à tous les cas de figure mentionnés.

Support de configuration (téléphonie et réseau)

Frais	Montant (CHF)	Explication
Configuration du renvoi d'appel / groupement de lignes	39.–	Le prix comprend le conseil, la configuration et un test de fonctionnement final de la prestation concernée, pour autant que les conditions nécessaires (par ex. raccordements existants, terminaux compatibles) soient mises à disposition par le client. Si un diagnostic de panne supplémentaire est nécessaire parce que la configuration ne peut pas être réalisée comme décrit en raison d'une panne ou d'un équipement client défectueux/incompatible, le surcroît de travail est facturé conformément à la section « Dépannage ».
Couplage d'une station de base DECT	69.–	
Configuration du trunk SIP	69.–	
Configuration initiale du routeur Business (BRP)	69.–	
Adaptation du plan de numérotation de l'installation téléphonique	69.–	
Configuration des fonctions eFON	69.–	
Configuration du Direct Routing Microsoft Teams	99.–	

Support de configuration pour installations téléphoniques nFON	149.–	

Dépannage hors du domaine de responsabilité de Sunrise

S'il s'avère que la cause d'une panne signalée relève de la responsabilité du client (par ex. ses propres appareils, son propre réseau ou un logiciel non fourni par Sunrise), ou si la configuration dépasse le cadre habituel (cf. « Support de configuration »), le dépannage est facturé selon le temps effectivement consacré :

Frais	Montant (CHF)	Explication
Traitement selon le temps effectivement consacré, facturé par tranche entamée de 15 minutes	39.– par 15 min.	Équivaut à CHF 156.–/heure.
Forfait pour une intervention d'un technicien sur site jusqu'à 60 minutes	299.–	Au-delà, CHF 39.– par tranche entamée de 15 minutes.

Le forfait de CHF 299.– couvre jusqu'à 60 minutes de présence sur site chez le client. Si l'intervention sur site dure plus de 60 minutes, le temps supplémentaire est facturé CHF 39.– par tranche entamée de 15 minutes.

Téléchargement de factures vers les portails clients

Frais	Montant (CHF)	Explication
Téléchargement manuel de factures vers Ariba, Coupa ou Tungsten/Basware	29.– / facture	Par facture téléchargée manuellement, facturé le mois suivant.

Tous les prix s'entendent hors TVA. La version du présent aperçu en vigueur au moment de la conclusion du contrat fait foi. Sunrise peut adapter le présent aperçu de temps à autre. Pour le surplus, les Conditions générales pour clients commerciaux de Sunrise GmbH sont applicables.