

DESCRIPTION DES PRESTATIONS FORFAIT MOBILE PRÉPAYÉ

FLOW XL



Aperçu des forfaits

5G		1. NATIONAL	2. ROAMING			3. INTERNATIONAL		
PREPAID FLOW XL		à l'intérieur de Suisse	Zone 1a et 2 (ZONE MTEL) à l'intérieur de UE, UK, NOR, ZONE MTEL	Zone 2a (FRIENDLY) à l'intérieur de TUR, ALB, ISR, EGY, IND, USA, CAN, MEX, CHN, EAU	Zone 2b (SPONSORED) à l'intérieur de AFG, BGD, CAM, RDOM, FRO, FJI, GUF, GEO, GHA, GIB, GLP, GUA, HON, ISL, IRQ, JOR	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	30 Go	3 GB	1 GB			
MIN SMS		gratuit	gratuit	seulement les SMS sont gratuits	seulement les SMS sont gratuits	gratuit	gratuit	gratuit
		ILLIMITÉ	ILLIMITÉ CH, UE, UK, NOR, GTS* ZONE MTEL +100**	Complément Options disponible	Complément Options disponible	1000	100	Complément Options disponible

Entrant
 Sortant

Activation du forfait: *100*1004# et appel

Détails généraux du forfait	
Abonnement de base mensuel	CHF 50.00, TVA incluse.
Offres spéciales/promotions/réductions/bonus/cashbacks	S'appliquent les offres spéciales, promotions, réductions, bonus ainsi que les cashbacks valables pour l'achat du forfait concerné.
Conditions	Carte SIM prépayée MTEL avec un crédit suffisant, au minimum équivalent à l'abonnement de base, pour activer le forfait.
Durée du forfait	La durée est de 30 jours dès l'activation. Exemple: activation le 01.04 à 8h20 → Fin le 01.05 à 8h20. A l'échéance, le forfait se prolonge automatiquement pour 30 jours pour autant que le crédit disponible soit suffisant. Si un forfait est déjà actif, un nouveau forfait acheté ne sera activé qu'après l'expiration du forfait actuel.
Prolongation/renouvellement	Après avoir utilisé votre volume de données haut débit, vous pouvez acheter un nouveau forfait. L'activation se fait après l'expiration ou l'épuisement du forfait actuel. En cas de crédit suffisant, le forfait se renouvelle automatiquement.
Activation	Le forfait est activé immédiatement après votre commande ou activation, à condition que votre carte SIM prépayée dispose d'un crédit suffisant. Si un forfait valide est déjà actif, l'activation du nouveau forfait acheté se fera automatiquement après l'expiration du forfait en cours.
Unités/crédit inclus	Les unités incluses sont valables jusqu'à l'expiration du forfait. Les unités non utilisées expirent à la fin de la durée et ne sont pas reportées.
Unités appels et SMS	1 unité = 1 minute ou 1 SMS
Mention d'utilisation équitable Indication d'usage	Le forfait 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.
Surveillance de l'usage	Afin de contrôler les coûts, des informations sur l'utilisation et la consommation de données sont communiquées par SMS comme suit: <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMS lors de l'achat du forfait ➤ SMS lors de l'activation ➤ SMS le jour où le forfait expire à minuit ➤ SMS lors du renouvellement du forfait
Éléments du contrat Ordre de priorité en cas de contradiction	1. Dispositions applicables à la commande/à l'offre/à la confirmation de commande 2. Dispositions particulières pour les services de téléphonie mobile 3. Conditions générales 4. Descriptions des prestations et conditions de l'offre actuelles Éléments du contrat 2 à 4 accessibles à tout moment sur motel.ch/fr/legal .

1. Internet mobile (national), appels et SMS en Suisse

Volume de données incl.	Illimité dont 300 Go à haut débit Une fois les 300 Go utilisés, vous pouvez continuer à naviguer à une vitesse réduite de 256 Kbit/s jusqu'à la fin de la période du forfait.
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 <u>ne peuvent pas être garanties</u> . 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 que la 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. 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	<ul style="list-style-type: none"> a) Liste de prix valable pour les numéros courts et spéciaux www.mtel.ch 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. c) Appels vers les numéros en 084x- et 0878: 0.07 CHF/min, facturation à la minute et arrondie au centime supérieur. Ces tarifs ne sont pas inclus dans les forfaits et sont facturés séparément. d) Tous les numéros premium sont accessibles sur www.mtel.ch. 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 en 0800 sont gratuits pendant la durée du forfait.
Renvoi d'appel	<ul style="list-style-type: none"> a) Renvoi vers la messagerie vocale MTEL en Suisse: gratuit. 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	<p>1000 MIN/SMS sur les numéros mobiles et fixes valables pour les zones 1a et 2;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Balkans occidentaux uniquement les fournisseurs du groupe Telekom Serbie (GTS); mts (Serbie), m:tel (Monténégro/Bosnie-Herzégovine), MTEL (Autriche/Allemagne/Macédoine du Nord) ✓ UE sur tous les fournisseurs; 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 ✓ UK* sur tous les fournisseurs; Angleterre, Irlande du Nord, Écosse, Pays de Galles (îles Anglo-Normandes non comprises: Jersey, Guernesey, Île de Man) ✓ Autres: sur tous les fournisseurs; Norvège
	<p>100 MIN/SMS sur les numéros mobiles et fixes valables pour la zone 1b;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Balkans occidentaux sur tous les fournisseurs sauf GTS; Serbie, Monténégro, Bosnie-Herzégovine, Macédoine du Nord
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	<p>La zone 1a ne s'applique qu'aux appels vers les réseaux des opérateurs GTS suivants: mts (Serbie), m:tel (Monténégro/Bosnie-Herzégovine), MTEL (Autriche/Allemagne/Macédoine du Nord).</p> <p><u>Les appels vers d'autres réseaux du même pays ne relèvent pas de la zone 1a.</u></p>
Zone internationale 1b **(ZONE MTEL)	<p>La zone 1b inclut tous les opérateurs en dehors du groupe Telekom Serbie (GTS) dans les pays suivants:</p> <p>Serbie, Monténégro, Bosnie-Herzégovine, Macédoine du Nord</p>
Zone internationale 1c (FRIENDLY ZONE)	<p>Balkans occidentaux: Albanie, Kosovo</p> <p>Moyen Orient: Égypte, Israël, Émirats arabes unis (EAU)</p> <p>Amérique du Nord: Mexique, Canada, États-Unis d'Amérique (USA)</p> <p>Asie: Chine, Inde, Turquie</p>
Zone internationale 2 (EUROPE)	<p>UE: 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</p> <p>UK*: Angleterre, Irlande du Nord, Écosse, Pays de Galles (îles Anglo-Normandes non comprises: Jersey, Guernesey, Île de Man)</p> <p>Autres: Norvège</p>
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	<p>Brésil, Chili, Malaisie, Philippines, Afrique du Sud, Taïwan, Corée du Sud, Venezuela</p> <p>Caraïbes: Antigua-et-Barbuda, Bahamas, Barbade, Dominique, République dominicaine, Grenade, Haïti, Jamaïque, Cuba, Saint-Christophe-et-Nièves, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Suriname</p>
Zone internationale 5	Afghanistan, Angola, Anguilla, Aruba, Bahreïn, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Bolivie, 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 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 b) SMS à l'international: 0.09 CHF/SMS dans le monde entier
Tarifs standard pour SMS internationaux	Dans la mesure où le forfait 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 zones 1a + 2 accessible sur motel.ch/fr/p/paquets-supplementaires/donnees-roaming-zone-monde

Volume de données incl.	30 Go de volume de données inclus pendant le séjour dans les zones 1a et 2
Appels et SMS inclus pool commun	<p>a) Appels/SMS sortants illimités vers les numéros mobiles et fixes du <u>pays de séjour</u> dans les zones 1a et 2, ainsi que pour les appels vers la Suisse et vers les réseaux des opérateurs suivants: Serbie (mts), Monténégro (m:tel), Bosnie-Herzégovine (m:tel) et Macédoine du Nord (MTEL-Macedoine)</p> <p>b) 100 minutes d'appel/SMS sortants vers les numéros mobiles et fixes de tous les opérateurs en dehors du groupe GTS pendant le séjour <u>dans les pays suivants</u>: Serbie, Monténégro, Bosnie-Herzégovine et Macédoine du Nord</p> <p>c) Appels et SMS entrants illimités pendant le séjour dans le pays de séjour des zones 1a et 2</p>
Liste des pays – Roaming zone 1a (ZONE MTEL)	Balkans occidentaux: Serbie, Monténégro, Bosnie-Herzégovine, Macédoine du Nord
Liste des pays – Roaming zone 2 (ZONE EUROPE)	<p>UE: 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</p> <p>UK*: Angleterre, Irlande du Nord, Écosse, Pays de Galles (îles Anglo-Normandes non comprises: Jersey, Guernesey, Île de Man)</p> <p>Reste: Norvège</p>

Roaming zone 2a (ROAM FRIENDLY) accessible sur motel.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	<p>d) Aucune unité n'est incluse pour les appels ou SMS sortants vers les numéros mobiles et fixes pendant le séjour <u>dans le pays de séjour</u> de la zone 2a, ainsi que pour les appels retour vers la Suisse.</p> <p>e) SMS entrants illimités pendant le séjour <u>dans le pays de séjour</u> de la zone 2a</p>
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 motel.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	<p>f) Aucune unité n'est incluse pour les appels ou SMS sortants vers les numéros mobiles et fixes pendant le séjour <u>dans le pays de séjour</u> de la zone 2b, ainsi que pour les appels vers la Suisse.</p> <p>g) SMS entrants illimités pendant le séjour <u>dans le pays de séjour</u> de la zone 2b</p>
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 motel.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, Bélarus, Belize, Bénin, Bhoutan, Bolivie, Bonaire, Botswana, Brunéi, Burkina Faso, Burundi, Chili, Costa Rica, Curaçao, 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, 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, Cité du Vatican, Venezuela, Viêt Nam, Sahara occidental, Yémen, Zambie, Zimbabwe

Roaming zone 4 accessible sur motel.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. Si aucune unité n'est incluse pour les appels et SMS dans le forfait 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. Si aucune unité n'est incluse pour les données dans le forfait 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) En cas d'appels depuis l'étranger vers la messagerie vocale pour écouter les messages vocaux, si aucune unité n'est incluse dans le forfait correspondant ou si ces unités ont toutes été consommées et qu'aucune option complémentaire n'est active, alors les appels depuis l'étranger vers la boîte de messagerie vocale pour écouter les messages vocaux seront facturés au forfait standard de roaming. b) <u>Désactiver la messagerie vocale: #145#</u> ou <u>activer la messagerie vocale: *145#</u>
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 le forfait 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. Important: 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) <u>Liste des communications</u> ➤ par e-mail: gratuit

	➤ par courrier: CHF 4.90 par liste de communications (uniquement sur commande)
Options supplémentaires disponibles 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 Self-care 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 b) MyMTEL Selfcare offre les fonctions suivantes: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aperçu des tarifs ainsi que du crédit et des unités incluses consommées; ➤ Aperçu de la facture; ➤ Activer ou désactiver le répondeur de la boîte de messagerie à l'étranger; ➤ Activer ou désactiver le roaming au forfait standard; ➤ Activer ou désactiver les SMS d'information sur le roaming; ➤ Ajustement du plafond de dépenses pour la facture totale ainsi que séparément pour l'utilisation en roaming; ➤ Aperçu des options supplémentaires et des compléments de tarif actifs, ainsi que leur achat; ➤ Tarifs standard pour les communications nationales, internationales et en roaming;
Service clientèle Par téléphone ou par e-mail	Disponible du lundi au dimanche de 07h30 à 22h00 Appelez-nous au +41 78 474 74 74 ou écrivez-nous un e-mail à cs@mtel.ch a) Appels depuis votre numéro mobile MTEL en Suisse gratuits pendant la durée du forfait. 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 le forfait 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. c) Les appels depuis d'autres réseaux en Suisse peuvent être facturés au forfait standard. d) Les appels depuis d'autres réseaux à l'étranger peuvent être facturés au forfait standard.
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.
Résiliation en cas de non-utilisation	Si une ligne prépayée reste inactive pendant 18 mois sans utilisation payante, MTEL peut bloquer la ligne; si aucune réactivation n'intervient dans les 6 mois suivants, la ligne prépayée peut être résiliée et le numéro réattribué.
Crédit sur le compte	Règles concernant le crédit prépayé et statut de la carte prépayée Le crédit prépayé ne peut, en principe, ni être remboursé ni être transféré vers d'autres produits. Une exception existe en cas de désactivation de la ligne: un remboursement du crédit est alors possible, mais des frais de traitement de 39 CHF par numéro seront déduits. Il convient de noter que les crédits de démarrage, les montants issus de promotions de recharge ainsi que les bonus ne sont pas remboursables. Statut de la carte prépayée <u>Activée:</u> la carte prépayée reste active tant qu'une utilisation payante a eu lieu au cours des 548 derniers jours (18 mois). Sont considérés comme utilisation payante: naviguer sur Internet mobile, passer un appel, envoyer un SMS ou recharger le crédit. <u>Désactivée:</u> si aucune utilisation payante n'a lieu pendant plus de 548 jours (18 mois), MTEL est en droit de résilier la ligne prépayée.
Passage de Prepaid à un autre opérateur (portabilité du numéro de téléphone)	Un numéro prépayé peut être transféré à tout moment vers un autre opérateur. Le crédit restant peut être utilisé jusqu'au transfert du numéro et sera perdu ensuite. Pour effectuer la portabilité de votre numéro, envoyez un SMS avec le mot «OUI» au 499.
Interdiction de transmission de la carte SIM	En cas de transmission d'une carte SIM Prepaid, nous continuerons de transmettre aux autorités compétentes le nom et l'adresse de l'acheteur initial à leur demande. Si des actes criminels sont commis avec la carte SIM transmise, l'acheteur initial risque d'être poursuivi pour complicité ou participation.
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