

# Wholesale et FTTH

<b>Version</b>	2-2f
<b>Date de publication</b>	19.10.2023
<b>Remplace la version du</b>	2-1f
<b>Valable à partir du</b>	01.01.2024



**Sommaire**

1	Introduction.....	3
2	Facturation.....	3
3	Factures.....	3
4	Paiements.....	4
5	Contestation d'une facture.....	4
6	Informations de facturation manquantes.....	5

## 1 Introduction

1. Le présent document décrit le décompte des prestations acquises entre le fournisseur du service et l'utilisatrice du service (aussi « Utilisatrice ») ou bien le destinataire de la facture.

## 2 Facturation

1. Le fournisseur du service établit une facture mensuelle pour l'utilisatrice du service pour les prestations qu'il a fournies durant la période de décompte concernée.
2. La période de décompte correspond toujours à un mois calendaire, commençant le premier jour du mois et se terminant le dernier jour du même mois, ou à toute autre période convenue par les parties. Chaque période de décompte fait l'objet d'une facture.
3. La facture est généralement mise à disposition avant le 10<sup>e</sup> jour ouvré du mois suivant la période de décompte. La bénéficiaire des prestations est informée en cas de retard important dans la facturation.

## 3 Factures

1. Les montants correspondants aux prestations fournies pendant la période de décompte figurent en principe sur une facture établie pour chaque produit.
2. Sur la facture figure une synthèse des prestations incluant son montant total (TVA non comprise, puis comprise), sa date, son numéro, la date d'échéance, les prestations concernées, les interlocuteurs de la bénéficiaire des prestations ainsi qu'un bulletin de versement QR (au format Pdf).
3. Les factures sont compréhensibles et contiennent tous les détails dont la bénéficiaire des prestations a besoin pour un contrôle transparent et compréhensible de la facture.
4. En cas de questions sur la facture, la bénéficiaire des prestations s'adresse à l'interlocuteur désigné sur la facture.
5. La facture est mise à disposition au format électronique conforme à la TVA. La bénéficiaire des prestations est informée par e-mail de la mise à disposition d'une nouvelle facture. Les adresses e-mail des destinataires sont répertoriées dans la liste Points de contact.
6. En tant que fournisseur de prestations, Swisscom met à disposition la facture ainsi que les informations détaillées sur la facture par voie électronique sur le portail Wholesale ou sur un espace de téléchargement avec une authentification à deux facteurs.

## 4 Paiements

1. Les paiements doivent être remis au fournisseur de prestations dans les 30 jours suivant la date de la facture (date de paiement). Si ce délai n'est pas respecté, la bénéficiaire des prestations est réputée en retard de paiement. Le taux des intérêts moratoires s'élève à 5% par an.
2. Tous les paiements doivent être effectués en francs suisses. Les impôts, taxes ou émoluments suisses ou étrangers (en particulier la TVA) ne sont pas compris dans les prix indiqués et sont à la charge de l'utilisatrice du service.
3. Sauf convention contraire dans le contrat, aucun intérêt n'est dû sur les créances, en particulier aucun intérêt (rémunératoire) sur des remboursements, sur des arriérés ou sur des paiements finaux suite à des contestations.

## 5 Contestation d'une facture

### 5.1 Délai de contestation

1. Si la bénéficiaire des prestations conteste l'exactitude d'une facture, elle doit faire opposition dès que possible, et au plus tard à la date de paiement de la facture, en envoyant un e-mail à l'adresse e-mail de contestation (Dispute address) indiquée dans la liste Points de contact. Outre sa lettre de contestation, la bénéficiaire des prestations doit également motiver son désaccord en fournissant les informations clés conformément à la clause 5.2 ci-dessous.
2. Sauf contestation jusqu'à la date de paiement de la facture, cette dernière est réputée acceptée.

### 5.2 Exigences relatives à la contestation

1. La contestation doit contenir au moins les informations suivantes:
  - Numéro de facture
  - Période de décompte
  - Désignation précise de la prestation concernée
  - Contestation et motif de contestation détaillé
  - Montant total de la facture et montant contesté
  - Interlocuteur chez l'utilisatrice du service.
2. Pour les prestations en matière d'interconnexion (y compris MVNO), un montant ne peut être contesté s'il est inférieur à 0,5% du montant global (hors TVA) de la facture correspondante et inférieur à CHF 500.- (hors TVA).
3. Si la contestation ne comporte pas la totalité des informations stipulées à la clause 5.2.1, elle est réputée non valable et n'a pas à être prise en compte par la bénéficiaire des prestations. Le fournisseur informe la bénéficiaire des prestations de manière appropriée et lui donne un délai raisonnable pour compléter la contestation.

### 5.3 Paiements en cas de contestation

- <sup>1</sup> Si la bénéficiaire des prestations conteste la facture auprès du fournisseur avant la date de paiement de cette dernière conformément à la clause 5.1, et si cette contestation n'a pas encore été résolue, la facture doit être acquittée comme suit:
  - si le montant contesté est inférieur à 5% du montant global de la facture concernée (hors TVA), la totalité du montant de la facture est payable jusqu'à la date de paiement de celle-ci.
  - Si le montant contesté est supérieur à 5% du montant total (hors TVA) de la facture concernée, le montant contesté peut être retenu jusqu'à ce que la contestation soit réglée, sous réserve que la contestation remplisse les conditions du chiffre 5.2. Le montant non contesté de la facture doit être acquitté en respectant le délai de paiement.

### 5.4 Examen de la contestation par le fournisseur du service

- <sup>1</sup> Si la contestation est conforme aux exigences mentionnées sous le chiffre 5.2, le fournisseur du service l'étudie dans les 30 jours et informe l'utilisatrice du service du résultat et des paiements finaux qui en résultent. Si l'utilisatrice du service n'est pas d'accord avec le résultat, les dispositions relatives au règlement des litiges sont applicables.

## 6 Informations de facturation manquantes

- <sup>1</sup> Si les données de décompte ne sont pas disponibles pour l'établissement de la facturation, et cela de manière irrévocable, le fournisseur du service en informe l'utilisatrice du service puis établit la facture sur la base de la valeur moyenne des trois périodes de décompte précédentes.