



## Comment est structurée votre facture?

### Puis-je contribuer à la protection de l'environnement?

## Comment puis-je payer ma facture?

Où puis-je trouver des explications si je ne comprends pas ma facture?

De plus amples informations sur la facture sont disponibles sur **[upc.ch/facture](http://upc.ch/facture)**.

- 1 Mois de facturation**  
Le décompte du mois est indiqué ici.
  - 2 Données clients**  
Les données essentielles, comme le numéro de facture, le délai de paiement et le numéro du client, sont affichées ici.
  - 3 Factures en suspens**  
Si vous n'avez pas encore réglé le solde de la dernière facture, le poste correspondant est indiqué sur la facture avec la désignation «Solde facture précédente». Vous pouvez ainsi payer le montant de la facture précédente en même temps que la facture en cours.
  - 4 Coûts actuels**  
Vous voyez ici un aperçu de tous les frais effectifs (par ex. abonnements, frais d'utilisation, etc.). Les remises et les crédits sont également pris en compte.
  - 5 Montant de la facture**  
Vous trouverez ici le montant total dû (TVA incl.) ainsi que la date d'échéance de la facture.
  - 6 Rappel de paiement**  
Si vous recevez un rappel de paiement et que vous n'avez pas encore réglé le montant correspondant, une notification apparaît ici.
  - 7 Bulletin de versement**  
Le total de la facture est indiqué sur le bulletin de versement. Si vous réglez votre facture par recouvrement direct, vous recevez une facture sans bulletin de versement. Pour la troisième option, vous trouverez également un numéro de référence pour le paiement par e-banking.

## 8 Bon à savoir

### Facture électronique

La facture électronique est devenue une procédure standard chez UPC. La facture papier n'est gratuite que pendant les deux premiers mois de la période de facturation consécutive à la mise en service, un montant de CHF 3.- par mois. Si vous n'avez pas encore activé la facture électronique, contactez votre conseiller comme suit:



Sur [upc.ch/myupc](http://upc.ch/myupc)  
ou par le menu «Facture et paiement» dans les modes de paiement.

**e-facture**  
La solution de paiement s'active automatiquement lors de la commande de votre service. Vous en serez informé par e-mail ou par PostFinance.

Pour plus d'informations et d'autres possibilités, consultez

### Dernier solde sur la nouvelle facture

Votre facture comporte le poste «Solde facture précédente», vous évitant ainsi de rechercher votre ancienne facture. Vous payez tout simplement l'ensemble des montants ouverts avec l'actuelle facture, car le «Total facture» cumule le «Montant total période de facturation en cours» et, le cas échéant, le «Montant impayé de la facture précédente».

### Détails d'utilisation

Dans l'intérêt de la durabilité écologique, nous renonçons à joindre la liste des différents appels et films commandés. Vous pouvez consulter à tout moment les détails d'utilisation en ligne, sur [myupc.ch](http://myupc.ch).

### Aperçu des coûts

Número de facture: XXXXXXXX  
Número de client: XXXXXXXX  
Date de la facture: 07.10.2014

## 9 Tarifs d'abonnement et services suppl.

Offres combinées	Date	CHF (TVA incl.)
Horizon Super Combi (Fiber Power 25G + Horizon HD Recorder Comfort + FreePhone Super)	01.10.14 - 31.10.14	125.00
<b>Montant offres combinées</b>		<b>125.00</b>

Télévision numérique	Date	CHF (TVA incl.)
Smartcard ID: XXXXXXXX Italia	01.10.14 - 31.10.14	15.00
<b>Montant télévision numérique</b>		<b>15.00</b>

Téléphonie mobile	Date	CHF (TVA incl.)
N. de tél.: XXXXXXXX Mobile Super	01.10.14 - 31.10.14	64.00
<b>Montant téléphonie mobile</b>		<b>64.00</b>

<b>Total tarifs d'abonnement et services suppl.</b>	<b>204.00</b>
---	---------------

## 10 Frais d'utilisation

Téléphonie fixe	Quantité	CHF (TVA incl.)
N. de tél.: XXXXXXXX Appels nationaux	au lieu de CHF 12.10	25 0.00
<b>Montant téléphonie fixe</b>		<b>0.00</b>

Télévision numérique	Quantité	CHF (TVA incl.)
Smartcard ID: XXXXXXXX Video on Demand	3	21.50
<b>Montant télévision numérique</b>		<b>21.50</b>

Téléphonie mobile	Quantité/Volume	CHF (TVA incl.)
N. de tél.: XXXXXXXX Appels nationaux	79	0.00
Appels internationaux	13	20.74
SMS & MMS	26	1.80
Internet Mobile	1102.24 MB	0.00
Roaming - Connexions sortantes	18	31.40
Roaming - Connexions entrantes	1	2.80
<b>Montant téléphonie mobile</b>		<b>56.74</b>

<b>Total frais d'utilisation</b>	<b>78.24</b>
----------------------------------	--------------

#### Indications relatives aux taxes d'utilisation

Ce paragraphe de votre facture comporte éventuellement des appels vers les numéros de service à valeur ajoutée (préfixes 084x, 090x et 18xx). Les services proposés sont fournis par d'autres prestataires et ne relèvent pas de la responsabilité de UPC Suisse SARL. Merci de vous adresser directement au prestataire concerné pour toute question ou plainte relative aux frais indiqués ici ou à la livraison, mise à disposition et qualité de ces services. Vous trouverez les adresses des détenteurs de ces numéros sur le site Internet de l'Office fédéral de la communication à l'adresse [www.ofcom.ch/liste](http://www.ofcom.ch/liste).

Veuillez noter que les connexions gratuites ne comprennent pas les appels vers les numéros Business et de service payants (p.ex. 0869x, 0878x, 184x, 084x, 090x, CSB Corporate Access) ainsi que les numéros de connexion à Internet et les numéros d'accès des offres prépayées et cartes d'appel.

## 11 Sur cette facture, vous économisez:

\* FreePhone Super CHF -12.10

### Avez-vous encore des questions?

Nous sommes à votre entière disposition. Vous nous joignez 24h/24h en ligne sur l'espace clients de [upc.ch/fr/support](http://upc.ch/fr/support) ou du lundi au vendredi de 8h au 19h et le samedi de 9h à 13h sur le numéro gratuit **0800 66 88 66**.

Wallisellen, CHE-116.310.814 TVA

de TVA	Total, TVA non comprise	Total TVA	Total, TVA comprise
	262.72	21.02	283.74

#### Ombudscom

Si vous n'êtes pas satisfait de notre service client, nous vous offrons le meilleur service client. Si toutefois, vous n'avez pas trouvé avec nous de solution ou si vous n'êtes pas satisfait de la solution, vous pouvez vous adresser à l'ombudscom. L'Office de conciliation pour les litiges relatifs aux services à valeur ajoutée.

Vous pouvez nous contacter sous [www.ombudscom.ch](http://www.ombudscom.ch) ou à l'ombudscom, Bundesgasse 26,

## 8 Bon à savoir

Vous trouverez toutes les informations importantes et les données de contact au dos de la première page de la facture.

## 9 Vos abonnements

Vous trouverez ici une liste des abonnements et des éventuels crédits (par ex. remise sur l'abonnement à une offre combinée ou crédits de promotion en cours) pour l'ensemble de vos produits pendant le mois en cours.

## 10 Frais d'utilisation

Vous trouverez ici la liste des communications passées et des services supplémentaires utilisés pendant la période de facturation en cours. Pour en savoir plus sur vos frais d'utilisation, consultez notre site Internet [upc.ch/myupc](http://upc.ch/myupc).

## 11 Économies

Vous voyez ici, d'un seul coup d'œil, la liste des promotions, remises, etc. dont vous bénéficiez. Le montant que vous économisez pour l'ensemble du mois (ou pour tous les mois pris en compte dans la facture) est indiqué.