

Annexe - Frais de service (Boxis)

Version : 28.12.2025

La présente annexe décrit les frais administratifs et techniques susceptibles d'être facturés par Boxis (p.ex. facture papier, frais liés aux paiements, rappels/sommations, suspension/réactivation, recouvrement, équipements non restitués), en sus du prix des Services et des intérêts de retard.

Boxis se réserve le droit de facturer, en plus, tout coût réel engagé auprès de tiers (banque, prestataire de paiement, opérateur, registrar, avocat, recouvrement, etc.).

1) Rappels et sommations (hors taxes)

- 1er rappel (email et/ou SMS) : gratuit (facultatif ; Boxis n'est pas tenue de l'envoyer)
- Rappel suivant (par rappel) : CHF 50.- HT
- Sommation (par sommation) : CHF 100.- HT

2) Suspension / remise en service / réactivation (hors taxes)

- Suspension administrative et/ou technique : CHF 150.- HT par Service
- Remise en service / réactivation administrative et/ou technique : CHF 150.- HT par Service

3) Paiement rejeté / chargeback (hors taxes)

- Paiement rejeté / chargeback / rétrofacturation : CHF 100.- HT (en sus des frais facturés par la banque et/ou le prestataire de paiement, au coût réel)

4) Facture papier (hors taxes)

- Envoi facture papier (par facture, courrier postal) - Suisse : CHF 4.50 HT
- Envoi facture papier (par facture, courrier postal) - Étranger : CHF 7.10 HT

5) Frais de paiement / traitement administratif (hors taxes)

- Paiement au guichet postal (Postschalter) (traitement) : CHF 3.90 HT (par paiement)
- Paiement sans référence (p.ex. sans référence de facture / sans référence QR) : CHF 5.- HT (par paiement)
- Paiement par mensualités (plan de paiement) : CHF 5.- HT par mensualité

Les frais liés aux moyens de paiement correspondent aux frais facturés à Boxis par des tiers (banque, prestataire de paiement, acquéreur, etc.) et peuvent évoluer ; le tarif appliqué est celui en vigueur à la date du paiement, dans la mesure permise.

6) Équipements mis à disposition / en location (hors taxes)

Les équipements fournis ou mis à disposition par Boxis (p.ex. modem/routeur, boîtier TV, équipements Wi-Fi, alimentations, câbles et accessoires) doivent être restitués complets, propres et en bon état de fonctionnement, au plus tard dans les 30 jours suivant la fin du Service (résiliation, fin de contrat, désactivation), sauf instruction écrite contraire.

Le retour est à la charge du Client et doit être effectué avec suivi, remise contre signature (accusé de réception) et assurance à hauteur de la valeur. Le Client supporte le risque de perte/dommages pendant le transport jusqu'à réception

par Boxis.

En cas de non-retour, de retour tardif, ou de retour incomplet/endommagé/sale/impropre à la réutilisation (p.ex. liquide/café, gras, casse, fibre/câbles/embouts endommagés, alimentation manquante), Boxis peut facturer les frais suivants (par équipement), en plus des accessoires manquants et/ou de la remise en état au coût réel si applicable : - Équipement standard : CHF 350.- HT (par équipement) - Équipement spécifique/avancé : valeur de remplacement (ou, à défaut, valeur d'achat payée par Boxis lors de l'acquisition), + CHF 100.- HT (forfait de manutention et de remplacement/réintégration en stock), par équipement

Par « Équipement standard », on entend les équipements usuels fournis par Boxis dans le secteur des communications, tels que (liste non exhaustive) : routeurs d'accès « basic » (CPE), modems, points d'accès/antennes Wi-Fi, répéteurs Wi-Fi, téléphones VoIP (SIP), bases et combinés DECT, adaptateurs VoIP/ATA, boîtiers TV/décodeurs, boîtiers de terminaison, injecteurs PoE, alimentations et accessoires essentiels fournis avec l'équipement.

En cas d'intervention de Boxis et/ou d'un partenaire/sous-traitant pour récupérer, désinstaller, remplacer ou remettre en stock des équipements (p.ex. déplacement sur site), les frais de déplacement et le temps d'intervention sont facturés selon les tarifs en vigueur (voir Sections 7 et 9 ci-dessous), en sus des frais ci-dessus et des coûts tiers au coût réel, le cas échéant.

Le cas échéant, la caution/dépôt peut être imputée sur les montants dus, sans limiter le droit de Boxis de réclamer le solde.

7) Facturation au temps passé - prestations non incluses et travaux exceptionnels liés aux impayés (en plus des forfaits)

Le tarif horaire ci-dessous s'applique à toute prestation facturée au temps passé (T&M), notamment les Services Professionnels (CGSP) et les interventions hors périmètre du Support.

Pour les impayés, uniquement lorsque cela est raisonnablement nécessaire et non automatisable, Boxis peut facturer au temps passé les travaux strictement liés à un recouvrement (p.ex. constitution/transmission de dossier à un tiers mandaté, réponses techniques documentées à une contestation, coordination avec un office/tribunal/mandataire, opérations techniques exceptionnelles demandées par le Client). Les simples relances standard sont facturées exclusivement selon les forfaits des sections 1 à 3.

Tarif : CHF 260.-/heure HT, tranches de 15 minutes entamées (minimum 15 minutes).

8) Frais de poursuite / exécution

Frais d'office des poursuites, tribunaux, actes et mesures d'exécution : au coût réel.

9) Frais de déplacement (interventions sur site) (hors taxes)

Les frais de déplacement pour une intervention sur site (incluant notamment les déplacements pour récupération/désinstallation/remplacement d'équipements) sont facturés selon la distance aller-retour entre la base technique de Boxis (ou celle du partenaire mandaté) et le lieu d'intervention : - < 30 km (aller-retour) : CHF 50.- HT (forfait) - < 100 km (aller-retour) : CHF 100.- HT (forfait) - < 300 km (aller-retour) : CHF 200.- HT (forfait) - > 300 km (aller-retour) : CHF 50.- HT par heure de déplacement (sur la base du temps de trajet effectif)

Ces frais ne comprennent pas le temps d'intervention sur site, facturé séparément selon les Conditions de Service applicables et, le cas échéant, la Section 7 de la présente Annexe.