

18.08.2008 – 08:58 Uhr

comparis.ch: l'iPhone proposé aux clients Swisscom déjà abonnés - Service à la clientèle ou escroquerie?

Zürich (ots) -

Près d'un mois après le lancement de l'iPhone sur le marché, le comparateur en ligne comparis.ch a cherché à savoir si les clients possédant déjà un abonnement pouvaient l'acquérir à d'autres conditions que les nouveaux clients. Conclusion: les clients dont la facture mensuelle se situe entre 15 et 60 francs doivent déboursier 110 francs de plus chez Swisscom que les nouveaux clients.

Depuis cinq semaines, l'iPhone est en vente en Suisse. Jusqu'à présent, les prix communiqués concernaient les nouveaux clients.⁽¹⁾ Le comparateur sur Internet comparis.ch a donc cherché à savoir si les clients existants pouvaient acquérir l'iPhone à d'autres conditions que de nouveaux clients. Habituellement, lorsque leur contrat d'une durée minimale de 12 ou 24 mois est arrivé ou arrive bientôt à expiration, les clients de téléphonie mobile ont la possibilité d'acheter un nouvel appareil à un prix plus intéressant, à condition de prolonger de 12 ou 24 mois un tel «contrat-piège». Au moyen d'un échantillon, comparis.ch a comparé les prix d'acquisition d'un iPhone proposés par Swisscom à ces clients ayant déjà un abonnement.

Les clients Swisscom dont la facture de téléphone mobile s'élève entre 15 et 60 francs (ce qui devrait correspondre à la majorité des clients Swisscom avec abonnement) payent 359 francs ⁽²⁾ pour l'iPhone 8 Go (avec Natel Liberty Piccolo). Ce sont 110 francs de plus que le prix exigé par Swisscom pour un nouveau client. «Des clients de longue date, fidèles, mais dont la facture reste relativement peu élevée, payent 100 francs ou 44 pour cent de plus que de nouveaux clients», critique Ralf Beyeler, expert en télécom chez comparis.ch. «Ceci n'est pas du service à la clientèle, mais de l'escroquerie», telle est l'opinion de Ralf Beyeler. Les clients Swisscom affichant une facture de téléphone mobile aux alentours de 100 francs reçoivent par contre l'iPhone 8 Go au même prix que de nouveaux clients: 249 francs (avec Natel Liberty Piccolo). Même auprès d'Orange les prix du iPhone peuvent diverger entre les abonnés et les nouveaux clients: Les abonnés reçoivent d'Orange une offre individualisée pouvant, selon le profil du client, être plus chère que les offres proposées aux nouveaux clients.

Les clients Swisscom existants dont la durée minimale de contrat n'est pas encore arrivée à expiration peuvent bénéficier à partir d'aujourd'hui d'une offre spéciale: jusqu'au 14 septembre, ils peuvent acheter l'iPhone au même prix que si leur durée minimale de contrat était déjà arrivée à échéance. Après le 15 septembre, ils paieront donc 559 francs pour un iPhone 8 Go (prix de l'appareil pour les clients prepaid, carte SIM incluse). Les clients d'Orange qui sont encore prisonniers de leurs contrats payent 679 francs pour le modèle 8 Go.

(1) Communiqué de presse comparatif du 1er juillet 2008 (seulement en allemand): Téléchargement sous:

http://www.comparis.ch/comparis/press/communiqu.asp?ID=PR_Comm_communique_080701

(2) Swisscom utilise divers facteurs pour calculer le prix du téléphone pour les clients existants, mais ne donne en principe pas d'indications sur le calcul détaillé des conditions. Le facteur primordial d'après les résultats de l'échantillon représentatif de comparis.ch est le chiffre d'affaires mensuel.

Contact:

Plus d'informations:

Ralf Beyeler

Expert en télécom

Téléphone: 044 360 52 62

E-mail: ralf.beyeler@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100567752> abgerufen werden.