

FAQ: OFFRE

Quels abonnements peut-on migrer vers Natel go?

Tous les abonnements de Swisscom et d'opérateurs tiers peuvent être migrés. (Exception: abonnements de données purs). Voir aussi Opérateurs tiers

Puis-je passer gratuitement à l'abonnement Natel go?

Les abonnements mobiles de Swisscom (non PrePay) peuvent être migrés vers Natel go. L'abonnement inOne XS ou inférieur peut être repris gratuitement à tout moment. Si l'abonnement actuel est plus long, la moitié de la durée du contrat doit être dépassée.

ATTENTION: En cas d'abonnement actuel avec une durée minimale d'engagement, p. ex. si vous avez acheté en même temps un appareil mobile, les frais sont à votre charge. Avant toute demande de changement d'abonnement, adressez-vous à votre opérateur mobile actuel.

Y a-t-il des restrictions?

L'abonnement Natel go de Swisscom est un type d'abonnement indépendant. Par conséquent, certains avantages d'autres types d'abonnements ou offres groupées ne peuvent pas être transférés vers l'abonnement Natel go (p. ex. Natel Easy Kid,

Swiss Liberty, NATEL data, packs Vivo Casa). Divers services spéciaux (p. ex. sponsoring, famille, SMS gratuits) ne peuvent pas non plus être repris.

Qu'est-ce qui est compris dans l'abonnement?

- Appels illimités sur tous les réseaux fixes et mobiles en Suisse
- Connexions illimitées en Suisse (y compris transferts vers la propre Combox)
- SMS illimités en Suisse
- 5 Go de volume de données à haute vitesse

Qu'est-ce qui n'est pas compris dans l'abonnement?

Les appels de services surtaxés et de numéros spéciaux sont payants, tout comme les données et communications à l'étranger s'ils ne sont pas compris dans l'abonnement. Pour les appels de numéros spéciaux à partir d'un téléphone portable (services surtaxés et numéros abrégés), des suppléments sont prélevés. Font partie des services surtaxés tous les numéros commençant par 0801-0899, 0900-0906, 051, 1xx, 084x, 0868, 0869, ainsi que les téléphones par satellite, les services spéciaux étrangers, les SMS/MMS Premium. Des suppléments s'appliquent également aux numéros abrégés qui commencent par 18xy et au numéro 1145. Pour obtenir un volume de données supplémentaire, d'autres paquets peuvent être ajoutés. Peu de temps avant l'épuisement du volume de données inclus, chaque abonné reçoit un SMS avec un lien vers le Swisscom Cockpit et peut souscrire un paquet de données additionnel.

Puis-je inclure plusieurs numéros dans mon abonnement Natel go?

Oui, chaque membre peut avoir deux numéros.

Comment puis-je savoir si mon abonnement Natel go est activé?

Une fois que le numéro de téléphone est repris dans l'abonnement Natel go, vous recevez un SMS de bienvenue de la part de Swisscom. Cela peut durer plusieurs semaines avant que la reprise soit complètement terminée.

Qui peut souscrire un abonnement Natel go privé?

Tout membre actif de la FSG et une autre personne vivant dans le même foyer.

FAQ: ASSISTANCE

A qui puis-je m'adresser en cas de questions sur mon abonnement, pour avoir des renseignements techniques et des précisions sur la facture?

Pour toute question, veuillez vous adresser à mobilezone: stv@mobilezone.ch, téléphone +41 71 421 46 80 (du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00) ou demandez conseil à un magasin mobilezone situé à proximité de chez vous.

Que dois-je faire si je perds ma carte SIM?

En cas de perte (vol, etc.) d'une carte SIM avec un abonnement Natel go, il faut immédiatement faire bloquer le numéro de téléphone auprès de Swisscom. Numéro à contacter pour le blocage: En Suisse 0800 55 64 64, à l'étranger +41 62 286 12 12

FAQ: ADMINISTRATION

Comment faire pour commander un abonnement Natel go?

Adressez-vous à un magasin mobilezone ou enregistrez-vous directement sur la plateforme mobilezone sous <https://b2b.mobilezone.ch/stv>.

A quoi dois-je veiller en cas de conversion d'un abonnement PrePay à inclure dans le contrat d'entreprise?

Si un abonnement PrePay est converti pour être ensuite inclus dans le contrat d'entreprise, vous recevez de la part de Swisscom un courrier/e-mail vous informant qu'un abonnement inOne mobile XS a été activé. Vous pouvez ignorer cette information. Il s'agit simplement d'une étape intermédiaire nécessaire pour que le numéro puisse ensuite être intégré dans le contrat d'entreprise. Cela peut durer quelques jours. Il convient de régler les frais générés pour l'abonnement inOne mobile XS pendant ces quelques jours. Le crédit sur la carte PrePay est perdu, sauf dans le cas d'une offre Prepay de Swisscom. Celui-ci est déduit sur la première facture.

Qu'implique le transfert d'un numéro de téléphone vers l'abonnement Natel go?

- Le propriétaire du numéro de téléphone est désormais la FSG.
- Le contact avec Swisscom se fait toujours par l'intermédiaire de mobilezone (voir Assistance) – même en cas de blocage du numéro de téléphone (voir Blocage de la carte SIM).

Comment fais-je pour payer mon abonnement Natel go?

La facture peut toujours être réglée par bulletin de versement ou autorisation de débit direct. L'e-facture est aussi possible avec l'abonnement Natel go.

Ma responsabilité est-elle engagée en cas de non-paiement de factures pour mon abonnement Natel go?

Oui. La FSG se réserve le droit de facturer en sus des frais de traitement pour toute facture impayée.

Que dois-je faire si je ne suis plus membre?

Avant que l'année d'adhésion ne soit écoulée, il convient de demander le retransfert du numéro de téléphone et la conversion de l'abonnement Natel go en abonnement mobile Swisscom privé. Cela vaut également pour l'éventuel deuxième numéro intégré. Si le membre ne s'acquitte pas de cette obligation, le titulaire du numéro de téléphone est autorisé à résilier l'abonnement Natel go.

Que dois-je faire si mon adresse change p. ex. en raison d'un déménagement?

Tout changement d'adresse doit être signalé et enregistré directement par l'utilisateur sur la plateforme.

Puis-je faire transférer mon abonnement fixe vers un abonnement Natel go?

Non, seuls les numéros mobiles peuvent être transférés.

Puis-je faire transférer une Easy Card (Swisscom)?

Oui. Le crédit restant sur la carte vous est crédité sur la facture.

Les raccordements résiliés par des opérateurs tiers sont-ils repris par Swisscom?

Non, il est impossible de transférer des raccordements résiliés vers Swisscom.

Puis-je faire activer mes numéros résiliés?

Non, Swisscom active uniquement des numéros actifs (vaut aussi pour les opérateurs tiers).

FAQ: UTILISATION

Je suis souvent en déplacement à l'étranger. Comment puis-je utiliser au mieux mon appareil pour téléphoner et naviguer?

Pour les données, vous avez la possibilité d'acheter des packs de données à prix intéressants dans le Swisscom Cockpit (<https://cockpit.swisscom.ch/>). La connexion est gratuite, elle ne génère aucun frais que ce soit en Suisse ou à l'étranger.

Le Cockpit vous permet de maîtriser vos coûts lorsque vous utilisez Internet à l'étranger: vous voyez en un clin d'œil les frais en cours et votre tarif actuel, vous pouvez modifier à tout moment vos paramètres et acheter des packs de données attractifs à l'étranger.

A quoi dois-je veiller lors de l'utilisation de l'abonnement Natel go?

L'utilisateur s'engage à utiliser le type de trafic inclus dans l'abonnement dans un cadre comparable à celui défini lors de l'établissement du contrat. L'utilisateur s'engage en outre à n'utiliser aucun des services (en particulier ceux qui sont compris dans l'abonnement) de manière abusive. Les comportements suivants sont plus particulièrement considérés comme abusifs (liste non exhaustive):

La retransmission des prestations de Swisscom par le client à des tiers, p. ex. par:

- revente ou utilisation des raccordements pour GSM-Gateways
- utilisation des raccordements pour des connexions de machine à machine, directes et permanentes
- utilisation excessive des données pendant trois mois consécutifs au niveau du raccordement individuel (volume de données à l'échelle nationale supérieur à 20 Go, volume de données de roaming supérieur à 5 Go)
- violation de contrat ou infraction à l'encontre du droit applicable
- tout comportement pouvant occasionner des dommages à des tiers ou à Swisscom

FAQ: OPÉRATEURS TIERS

Je dispose d'un abonnement auprès d'un opérateur tiers (Sunrise, UPC, Salt, etc.). Comment est réalisé le transfert de mon numéro de téléphone?

Les membres qui souhaitent passer d'un abonnement mobile souscrit auprès d'un opérateur tiers à un abonnement Natel go sont tenus d'effectuer eux-mêmes les démarches nécessaires vis-à-vis de l'opérateur tiers en se conformant aux dispositions contractuelles (respect du délai de résiliation) et d'assumer les éventuels frais

en découlant (p. ex. les éventuels frais de changement de carte SIM, les pénalités dues suite à une résiliation prématurée du contrat, etc.). Les collaborateurs qui disposent d'un abonnement Prepaid ou d'un contrat avec un autre opérateur (Sunrise, UPC, Salt, etc.) doivent le résilier (demander la portabilité) et souscrire un abonnement Swisscom avant de demander le changement.

Important: il convient de définir si la durée minimale d'engagement doit être respectée (pas de pénalité) ou si le numéro doit être transféré avant la fin de la durée minimale (avec des pénalités! Celles-ci sont facturées directement à l'utilisateur par l'opérateur actuel). En cas d'imprécisions, celles-ci sont communiquées pour clarification à l'auteur de la demande, qui doit se mettre en relation avec son opérateur actuel. Il incombe au collaborateur de clarifier les conditions du contrat avec d'autres opérateurs (Sunrise, UPC, Salt, etc.).

FAQ: PLATEFORME SELFCARE

Où puis-je acheter des appareils mobiles?

mobilezone offre la possibilité d'acheter des appareils mobiles aux conditions actuelles. Sur le site Web suivant, vous trouverez des offres spéciales pour les membres de la FSG: <https://b2b.mobilezone.ch/stv>

Comment puis-je me connecter à la boutique?

Sur le site Web suivant: <https://b2b.mobilezone.ch/stv>. Ici, vous devez vous enregistrer avec votre numéro de membre. Vous définissez vous-même vos identifiants de connexion.

**POUR TOUTE ÉVENTUELLE
QUESTION, NOUS NOUS TEN-
ONS À VOTRE ENTIÈRE DIS-
POSITION.**

mobilezone sa
9107 Urnäsch
Téléphone +41 71 421 46 80
stv@mobilezone.ch

mobilezone[®]
better be clever

