Questions sur l'offre (FAQ)

Je suis déjà client Sunrise. Puis-je profiter de l'offre?

En tant que client Sunrise existant, vous pouvez **profiter de l'offre en plus** de votre abonnement mobile actuel. Votre **abonnement mobile Sunrise existant ne peut pas être transformé.** Vous aurez donc un nouvel abonnement en plus de celui que vous possédez déjà.

Qui peut souscrire à l'offre?

L'offre est exclusivement réservée aux clients privés. Il faut par ailleurs disposer d'une adresse de livraison en Suisse et être titulaire d'une carte d'identité, d'un passeport ou d'un permis de séjour C, B, L, G, Ci suisses.

Puis-je conserver le numéro de mon prestataire actuel (p. ex. Swisscom ou Salt)?

Oui. Attention aux frais que votre prestataire actuel pourrait éventuellement appliquer en cas de changement. Pour un portage, veuillez choisir «Conserver le numéro de téléphone actuel» dans les données personnelles de l'e-Shop Sunrise. Par ailleurs, la date du portage ne peut pas être projetée au-delà de 120 jours. Afin de pouvoir effectuer un portage, il ne faut pas résilier votre abonnement actuel, Sunrise s'en occupera pour vous.

Puis-je transférer mon numéro Sunrise prépayé vers cette offre?

Non. Il n'est pas possible de transférer un numéro Sunrise prépayé vers cette offre.

J'ai déjà souscrit l'offre Sunrise auprès de QoQa en 2013. Puis-je à présent bénéficier des nouvelles offres?

Oui. Les clients qui disposent de l'offre QoQa 2013 peuvent passer à la nouvelle offre. Vous recevrez toutes les informations sur le changement par SMS.

Comment puis-je commander l'offre?

1) Achetez l'offre sur QoQa.ch (offre valable le 13/12/2017 de 00h00 à 23h59).

2) Vous recevrez votre bon QoQa personnel par e-mail au plus tard le 15/12/2017.

Le bon se trouvera aussi dans votre compte QoQa.

3) Commandez votre abonnement dans l'e-Shop Sunrise (vous recevrez le bon et le lien par e-mail) jusqu'au 22/12/2017 au plus tard. Au moment de la commande sur l'e-shop Sunrise, vous n'avez rien à payer.Si le montant n'est pas à zéro, ne validez pas la commande, c'est que votre bon n'a pas été pris en compte.

Jusqu'à quand l'abonnement avec le bon QoQa doit-il être activé?

Vous pouvez utiliser votre bon dans l'e-Shop Sunrise d'ici le 22/12/2017.

Une fois cette date passée, votre commande sera annulée.

Combien de bons puis-je acheter sur QoQa.ch?

Chaque client ne peut acheter qu'un seul bon sur QoQa.ch.

Puis-je faire l'acquisition du bon sur QoQa pour une autre personne (p. ex. comme cadeau)?

Oui.

C'est au moment de l'inscription sur l'e-shop Sunrise que seront saisies les coordonnées du bénéficiaire de l'abonnement.

Combien de temps puis-je profiter des conditions?

À vie ou tant que votre abonnement ne change pas, que votre compte n'est pas bloqué ou que vous ne transmettez pas votre abonnement à une autre personne.

Puis-je profiter d'autres réductions chez Sunrise?

Il est possible de combiner l'avantage Sunrise de 10 % avec l'offre QoQa si vous vous abonnez à un produit Internet Sunrise supplémentaire. Il n'est en revanche pas possible de combiner les autres rabais tels que Friends of the Firm, Medinex, Friends & Family, etc.

Puis-je commander des options Sunrise pour l'offre?

Oui, soit directement lors de la commande sur l'e-shop Sunrise ou en activant des options ultérieurement chez Sunrise directement.

Questions sur la carte SIM

Combien de cartes SIM vais-je recevoir?

Vous recevrez deux cartes SIM, l'une pour l'abonnement mobile (natel), l'autre pour extra SIM surf & talk (Tablettes..)

Quand vais-je recevoir les cartes SIM?

La carte SIM principale pour votre abonnement (Freedom super max) vous parviendra après validation de votre commande par Sunrise, en fonction de l'état des stocks et du volume des commandes (env. 2 jours après la commande). Vous recevrez la deuxième carte SIM (extra SIM surf & talk) environ 1 semaine après l'activation de votre abonnement mobile.

Quelle carte SIM vais-je recevoir?

Vous recevrez dans les deux cas une carte SIM Smart. Cette carte SIM est compatible avec toutes les tailles (Micro, Nano, Mini).

Dois-je payer les frais pour les deux cartes SIM (Freedom super max et extra SIM surf & talk)?

Non. L'offre QoQa comprend la remise gratuite des deux cartes SIM (valeur: 2x CHF 49.–).

Questions sur le smartphone

Puis-je acheter un smartphone chez Sunrise?

Si le contrôle de solvabilité est positif, l'offre peut être combinée avec un plan de paiement de l'appareil (modèle de paiement par mensualités pour le mobile). Les mensualités dépendent de l'acompte versé. Cette option sera à souscrire directement auprès de Sunrise lors de l'activation sur l'e-shop.

Puis-je demander un smartphone plus tard?

Oui, vous pouvez obtenir un smartphone plus tard aussi auprès de Sunrise.

Questions sur extra SIM surf & talk (deuxième carte SIM)

En quoi consiste l'extra SIM surf & talk?

L'extra SIM surf & talk est une deuxième carte SIM pour surfer et téléphoner. Grâce à celle-ci, vous pouvez utiliser le volume de données et d'appels de votre abonnement mobile en Suisse aussi sur un autre appareil (p. ex. une tablette).

Puis-je utiliser l'extra SIM surf & talk sans un abonnement mobile Sunrise?

Non. Vous devez impérativement avoir un abonnement mobile Sunrise pour pouvoir utiliser l'extra SIM surf & talk.

Sur quels appareils puis-je utiliser l'extra SIM surf & talk?

Par exemple sur votre tablette.

Puis-je acheter une tablette chez Sunrise pour utiliser l'extra SIM surf & talk?

Dès que votre extra SIM surf & talk est activée, vous pouvez conclure un plan de paiement de l'appareil (pour une tablette par exemple), sous réserve d'un examen de solvabilité positif. Cette option est à souscrire directement auprès de Sunrise.

Puis-je utiliser l'extra SIM surf & talk dans un modem également?

Non, l'extra SIM surf & talk ne peut pas être utilisée avec les modems (hotspots Wi-Fi).

Questions sur la facture

Comment vais-je recevoir ma facture Sunrise?

Au moment de la commande, vous pouvez choisir le mode de réception de votre facture

(mail ou courrier).

Nous vous recommandons de choisir la facture électronique pour éviter des frais de facture papier supplémentaires.

Où se trouve le rabais sur ma facture?

Le rabais apparaît sur votre facture mensuelle, dans la catégorie consacrée à l'abonnement mobile.

Questions relatives au changement/transfert d'abonnement

Que se passe-t-il si je souhaite changer mon abonnement?

Vous pouvez changer votre abonnement Freedom à tout moment. Toutefois, les conditions QoQa spéciales seront annulées.

Puis-je transférer cet abonnement plus tard à une autre personne?

Oui. Toutefois, vous perdrez les conditions spéciales, et le nouveau titulaire de l'abonnement paiera le prix normal.

Autres questions/problèmes

Au cours du processus de commande, on m'indique que je ne peux pas souscrire le ou les produits. Que dois-je faire?

Veuillez le signaler à notre assistance clientèle au **0800 007 045**

Je n'ai pas encore reçu le code de mon bon. Que dois-je faire?

Vous trouverez le code du bon sur votre compte client QoQa.

Le code du bon ne fonctionne pas. Que puis-je faire?

Veuillez le signaler à notre assistance clientèle au **0800 007 045**

J'ai supprimé par erreur l'e-mail qui contenait mon bon en ligne. Que puis-je faire?

Pas de problème! Vous retrouverez le code du bon sur votre compte client QoQa.