Questions sur l'offre (FAQs)

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

Oui, si vous n'avez **pas encore de produit Internet/TV de Sunrise**. L'offre spéciale QoQa n'est disponible que pour les nouveaux clients et les clients mobile Sunrise. Si vous disposez déjà de l'Internet de Sunrise, nous ne pouvons pas vous faire bénéficier de cette offre promotionnelle.

Exception: Tu as déjà l'offre internet de QoQa de novembre 2017 et tu veux passer à max giga ?

Keep calm and relax… Pas besoin d'acheter un nouveau bon ou d'appeler Sunrise ou QoQa. Nos amis de Sunrise vont vérifier ta ligne et te feront passer à max giga si possible - for free naturellement.

Exigence minimale pour la ligne à votre adresse:

Sunrise Internet Comfort 100 : Min. 30 Mbit/s
Sunrise max giga : Min. 1 Gbit/s

Quelles conditions de base dois-je remplir pour souscrire à l'abonnement?

L'offre n'est valable que pour les clients privés majeurs résidants en Suisse et disposant de l'un des documents suivants: carte d'identité suisse, passeport suisse, permis de séjour B, C, Ci ou L.

Un raccordement au réseau fixe est-il compris dans l'offre?

Un raccordement réseau fixe de base est compris gratuitement pour les deux produits. Phone comfort (appels illimités en Suisse) peut être souscrit pour CHF 15.– par mois.

Produkt	Beschreibung	Kosten
Phone start	CHF 0.06/min. pour le réseau fixe, CHF 0.35/min. pour le réseau mobile	CHF 0.-
Phone comfort	Illimité vers tous les réseaux suisses (fixes et mobiles)	CHF 15.-

Puis-je avoir de plus la TV numérique?

Bien entendu, l'offre peut à tout moment être complétée avec la TV. Pour la TV et le téléphone, vous payez le prix normal en plus de votre abonnement Internet.

Produkt	Beschreibung	Kosten
TV start	Plus de 230 chaînes, Plus de 50 en HD, 30 heures de ComeBack TV, 60 heures d'enregistrement	CHF 25.-

TV comfort	Plus de 270 chaînes, Plus de 80 en HD, 7 jours de ComeBack TV, 1200 heures d'enregistrement	CHF 35.-

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

Oui. Faites cependant attention aux frais que votre actuel fournisseur pourrait éventuellement appliquer en cas de changement. Contactez dans tous les cas votre fournisseur actuel. D'autre part, la date du portage ne peut être fixée au-delà de 120 jours.

Comment puis-je commander l'offre?

1) Acheter l'offre sur QoQa.ch (offre valable le 15/05/2018 de 00h00 à 23h59)
2) Vous recevez la procédure d'activation par e-mail de QoQa au plus tard le 18/05/2018
3) Dès que vous recevez l'e-mail, vous pouvez appeler à la hotline dédiée.



Puis-je activer mon bon QoQa également en ligne sur sunrise.ch?

Non, l'offre est exclusivement à commander par hotline (0800 007 045)

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

Vous avez jusqu'au 31/05/2018 pour passer votre commande par téléphone.

J'ai laissé passer le délai. Puis-je encore commander?

Non, la commande doit être faite jusqu'au 31/05/2018.

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 d'un bon sur QoQa pour une autre personne (p. ex. comme cadeau)?

Oui, tout en notant que le bon doit être activé par téléphone chez Sunrise d'ici au 31/05/2018.

Combien de temps puis-je profiter des conditions?

Le rabais est valable pour cinq ans, tant que vous ne modifiez pas votre abonnement.

Puis-je profiter d'autres réductions chez Sunrise?

Il est possible de combiner l'avantage Sunrise avec l'offre QoQa. 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, l'ensemble des options sont à votre disposition.

Dois-je payer une taxe d'activation pour la commande?

Non, car tu as déjà payée la taxe d'activation d'une valeur de CHF 59.- avec l'achat de l'offre QoQa.

Questions sur le modem (WLAN)

Quel modem WLAN vais-je recevoir?

Vous allez disposer de la plus récente Sunrise Internet Box sous forme de prêt.

Quand le modem va-t-il m'être envoyé?

Vous recevez le modem à temps avant la mise en service, environ deux semaines auparavant.

Questions sur la facture

Comment vais-je recevoir ma facture Sunrise?

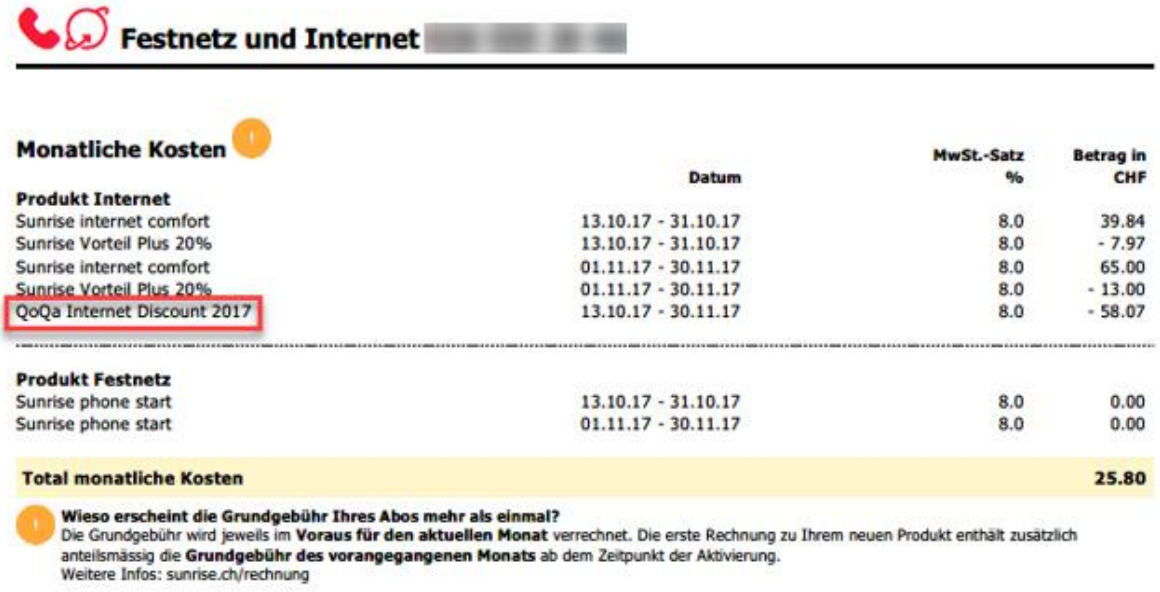
Par défaut, vous recevrez la facture par courrier. Pour éviter les frais afférents à une facture sur papier, vous pouvez modifier la manière de recevoir vos factures dans votre compte My Sunrise.

Où vois-je le rabais sur la confirmation de commande?

Vous voyez le rabais dans la rubrique offres promotionnelles de la confirmation de commande.

Comment se présentera ma facture?

Le rabais apparaît sur votre facture mensuelle.



Festnetz und Internet [redacted]

Monatliche Kosten

	Datum	MwSt.-Satz %	Betrag in CHF
Produkt Internet			
Sunrise internet comfort	13.10.17 - 31.10.17	8.0	39.84
Sunrise Vorteil Plus 20%	13.10.17 - 31.10.17	8.0	- 7.97
Sunrise internet comfort	01.11.17 - 30.11.17	8.0	65.00
Sunrise Vorteil Plus 20%	01.11.17 - 30.11.17	8.0	- 13.00
QoQa Internet Discount 2017	13.10.17 - 30.11.17	8.0	- 58.07
Produkt Festnetz			
Sunrise phone start	13.10.17 - 31.10.17	8.0	0.00
Sunrise phone start	01.11.17 - 30.11.17	8.0	0.00
Total monatliche Kosten			**25.80**

Wieso erscheint die Grundgebühr Ihres Abos mehr als einmal?
Die Grundgebühr wird jeweils im **Voraus für den aktuellen Monat** verrechnet. Die erste Rechnung zu Ihrem neuen Produkt enthält zusätzlich anteilsmässig die **Grundgebühr des vorangegangenen Monats** ab dem Zeitpunkt der Aktivierung.
Weitere Infos: sunrise.ch/rechnung

Questions sur le changement/le transfert d'abonnement

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

Vous pouvez changer d'abonnement à Internet à tout moment, mais vous perdez alors les conditions spéciales et le rabais est de ce fait annulé.

Que se passe-t-il si je déménage?

Le rabais demeure dans la cas d'un déménagement, à la condition que l'abonnement ne change pas.

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

Oui, les conditions spéciales sont toutefois perdues et le nouveau titulaire de l'abonnement paiera le prix normal à son raccordement.

Autres questions

J'ai perdu ou n'ai pas reçu l'e-mail avec la procédure d'activation. Que dois-je faire?

Le code se trouvera dans votre compte au maximum le 18.05.2018, il vous suffit d'appeler Sunrise au 0800 007 045 avant le 31.05.2018 et le leur donner pour activer l'abonnement.