Questions sur l'offre QoQa (FAQ) - Abo Internet Unlimited haut débit à vie

Qu'est-ce que l'on trouve dans cette offre QoQa de Sunrise ?
L'offre se compose de deux produits :
1. Sunrise Internet Unlimited pour seulement CHF 35.-/mois, à vie !
2. Sunrise TV neo max offert pendant 12 mois

A quoi correspondent exactement ces produits ?

1. **Internet Unlimited**
   - Vitesse de Upload/Download : jusqu'à 1000 Mbit/s
   - Raccordement au réseau fixe inclus
   - Prix : seulement CHF 35.-/mois au lieu de CHF 90.-/mois
   - Soit un rabais de plus de 61 %

2. **Sunrise TV neo max**
   - Notre offre TV pour streamer autant que tu veux
   - Disponible sur Samsung Smart TV (modèles à partir de 2016 avec Tizen/Smart Hub), Apple TV 4K et Apple TV HD, iOS, Android, Tablets, PC/Mac (**Attention:** L'app n'est disponible que dans le Samsung App Store et si le client est sur Tizen 2.4 ou supérieur. Pour savoir quelle version de Tizen est installée sur la TV, il faut entrer le lien suivant dans le navigateur Web de la TV: https://j2i.net/apps/userAgent/)
   - 230 chaînes TV (+110 HD, 3 UHD)
   - 7 jours de ComeBack TV
   - 500 heures d'enregistrements
   - Jusqu'à 6 écrans en même temps
   - Prix : 12 mois offerts, ensuite seulement CHF 20.-/mois (l'abonnement peut être annulé mensuellement)

Puis-je faire effectuer la mise en service de mon raccordement plus tard ?
Oui, la mise en service peut être planifiée dans un délai de maximum 120 jours, soit jusqu'au 19.02.2020.

Je suis déjà client Sunrise. Est-ce que je peux profiter de cette offre ?
Oui, à condition de ne pas avoir d'autres produit Internet/TV de Sunrise. L'offre spéciale QoQa est disponible pour les nouveaux clients et les clients Sunrise Mobile. Si tu as déjà l'Internet de Sunrise, nous ne pouvons malheureusement pas te faire profiter de cette offre promotionnelle.

Attention, il y a une exception pour les QoQasiens ayant déjà souscrit à une offre Internet sur QoQa. Une procédure particulière leur sera communiquée après l'offre.

Capacité minimale requise de la ligne à ton adresse :

- Pour Sunrise Internet Unlimited : Min. 16 Mbit/s
- Fais attention aux éléments suivants : si tu es raccordé à une ligne de cuivre, ta vitesse maximale peut être inférieure à 500 Mbit/s.

Où puis-je contrôler la disponibilité à mon adresse ?
Tu peux vérifier la disponibilité avec le configurateur Sunrise Home (sunrise.ch/home) si Sunrise Internet Unlimited est disponible à votre domicile. Où laisse-toi tout simplement conseiller par téléphone : 0800 007 045

Quelles conditions de base dois-je remplir pour m'abonner ?
L'offre est valable uniquement pour les clients-es privés-ées âgés-ées de plus de 18 ans, résidant en Suisse et possédant l'un des documents suivants : carte d'identité suisse, passeport suisse, permis de séjour B, C, F ou L.

Est-ce qu'un raccordement au réseau fixe est inclus dans cette offre ?
Oui, un raccordement basique au réseau fixe est inclus gratuitement.

Description des coûts du produit inclus
Sunrise phone start (toujours inclus) : Raccordement réseau fixe gratuit, CHF 0.13/min sur le réseau fixe, CHF 0.43/min sur le réseau mobile

Puis-je conserver le numéro de fixe de mon ancien opérateur (par ex. Swisscom ou UPC) ?
Oui. Cependant, fais attention aux frais que ton opérateur actuel pourrait te facturer si tu changes de fournisseur. Contacte ton fournisseur actuel dans tous les cas. La date de portage (cela signifie que tu conserves ton numéro de réseau fixe actuel) peut être fixée dans un délai max. de 120 jours.

Comment je commande l'offre ?
Très simplement :
1. Commande l'offre sur QoQa.ch (offre valable le 19.11.2019 de 00:00 à 23:59)
2. Tu trouveras ton code unique dans ton compte QoQa au maximum 48h après l'offre.
3. Dès que tu as reçu le code, tu peux appeler la hotline spéciale commande indiqué sur le bon et passe commande avec ton code unique.

Puis-je aussi utiliser mon code unique en ligne sur sunrise.ch ?
Non, l'offre peut être **exclusivement** commandée via la hotline (0800 007 045).

Jusqu'à quand l'abonnement Sunrise souscrit avec le bon QoQa doit être activé ?
Tu as jusqu'au 05.12.2019 pour passer commande à la hotline par téléphone.

J’ai loupé la dernière échéance. Puis-je encore commander ?
Non, la commande doit être faite jusqu’au 05.12.2019.

Combien de bons puis-je obtenir sur QoQa.ch ?
Sur le site de QoQa.ch, un seul bon peut être obtenu par client.

Puis-je obtenir un bon / des bons sur QoQa pour une autre personne (par ex. en cadeau) ?
Oui, mais note bien que le voucher doit être activé jusqu’au 05.12.2019 via la hotline dédiée de Sunrise.

Combien de temps puis-je profiter des conditions ?
Le rabais de Sunrise Internet Unlimited est valable à vie ou aussi longtemps que tu gardes ton abonnement et tant que tu ne le modifies pas.
Le rabais pour Sunrise TV neo max est valable 12 mois. Il sera automatiquement reconduit pour CHF 20.- par mois

Puis-je profiter d’autres discounts chez Sunrise ?
Non, l’avantage Sunrise ne peut pas être combiné avec une autre offre QoQa-Sunrise. Les autres discounts comme Friends of the Firm, Medinex, Friends & Family, etc. ne sont également pas cumulables.

Puis-je commander des options avec l’offre Sunrise ?
Oui, toute une gamme d’options s’offre à vous.

Dois-je payer une taxe d’activation pour la commande ?
Non, la taxe d’activation a déjà été payée lors de ta commande sur QoQa.

Questions sur le modem Wi-Fi

Quel modem Wi-Fi vais-je recevoir ?
Tu recevras la toute dernière Sunrise Internet Box sous forme de prêt pour la durée de l’abonnement.

Quand est-ce que le modem Wi-Fi m’est envoyé ?
Tu recevras le modem Wi-Fi environ deux semaines avant la mise en service de ta ligne.

A mon adresse, j’ai un raccordement à fibre optique. Ai-je besoin d’un adaptateur ?
Si tu as un raccordement à fibre optique à ton adresse, tu recevras automatiquement l’accessoire adapté (câble et adaptateur).

Sunrise

Question à propos de la facturation

Comment vais-je recevoir ma facture Sunrise ?
Par défaut, tu recevras la facture par la poste. Afin d'éviter les frais dus pour la facturation papier, tu peux modifier le mode d'envoi des factures (par ex. par e-mail) dans ton compte client Sunrise (MySunrise).

Où est-ce que je vois le rabais sur la confirmation de commande ?
Sur la confirmation de commande, tu verras le rabais sous l'offre promotionnelle.

Comment se présentera ma facture ?
Le rabais sera indiqué sur ta facture mensuelle (Sunrise Internet Unlimited et TV neo max novembre 2019).

Questions sur le changement ou le transfert d'abonnement

Que se passe-t-il si je veux changer mon nouvel abonnement Internet ?
Tu pourras changer ton abonnement à Internet à tout instant, en revanche les conditions spéciales seront caducs, cela signifie que le rabais sera annulé.

Que se passe-t-il si je déménage ?
Dans le cas d'un déménagement le rabais est conservé, à condition que tu ne changes pas ton abonnement.

Puis-je transférer plus tard l'abonnement à une autre personne ?
Oui, mais les conditions spéciales seront perdues dans ce cas. Le nouveau titulaire de l'abonnement paiera au final le prix normal.

Questions diverses

Je n'ai pas reçu d'e-mail avec le code de bon. Que dois-je faire ?
Du côté de QoQa, aucun e-mail n'est envoyé. Tu trouveras le code de bon jusqu'au 22.11.2019 sur ton compte QoQa sous :
https://www.qoqa.ch/de/my_account/orders
Les détails de l'activation se trouvent également sur le compte QoQa.

J'ai accidentellement effacé l'e-mail avec le code du bon. Que puis-je faire ?
Pas de problème, tu trouveras ton code de bon ainsi que les instructions pour l'activation sur ton compte : https://www.qoqa.ch/fr/my_account/orders.

Comment puis-je résilier mon abonnement Sunrise Internet ?

Tu peux résilier très facilement ton abonnement Sunrise par téléphone via la hotline 0800 707 707.

Si tu résilies ton abonnement durant les 12 premiers mois, tu devras payer une taxe de résiliation. Tu peux consulter ici le montant de la taxe.

Puis-je résilier Sunrise TV neo max et conserver mon abonnement Sunrise Internet ?

Oui. Sunrise TV neo max est offert les 12 premiers mois. Si tu ne veux plus le conserver plus tard, tu peux résilier l'abonnement TV neo max via la hotline 0800 707 707. Cela n'a aucun effet sur ton abonnement Sunrise Internet actuel. il est possible de réactiver TV neo max à tout moment (pour CHF 20 par mois). Les autres produits TV (par ex. TV start et TV comfort) ne sont pas compatibles avec Sunrise Internet Unlimited.

Que se passe-t-il avec Sunrise TV neo max après 12 mois ?

Passé ce délai, l'abonnement Sunrise TV neo max s'élève à seulement CHF 20.- par mois. L'abonnement se poursuit automatiquement et peut être résilié mensuellement.

Puis-je aussi commander uniquement Sunrise Internet sans TV neo max ?
Non, l'offre QoQa est composée des deux produits. Les produits ne peuvent pas être commandés individuellement dans le cadre de cette offre.