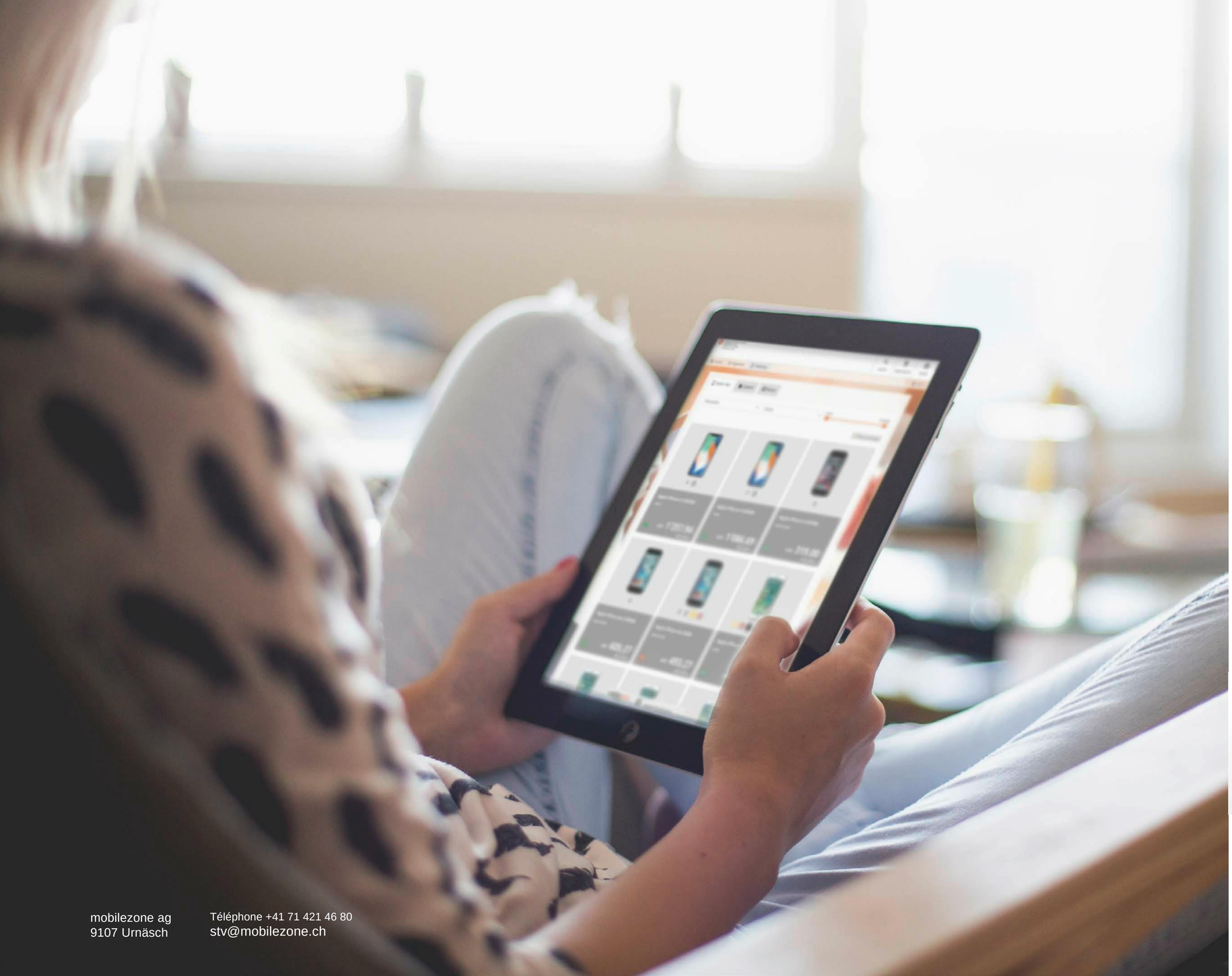


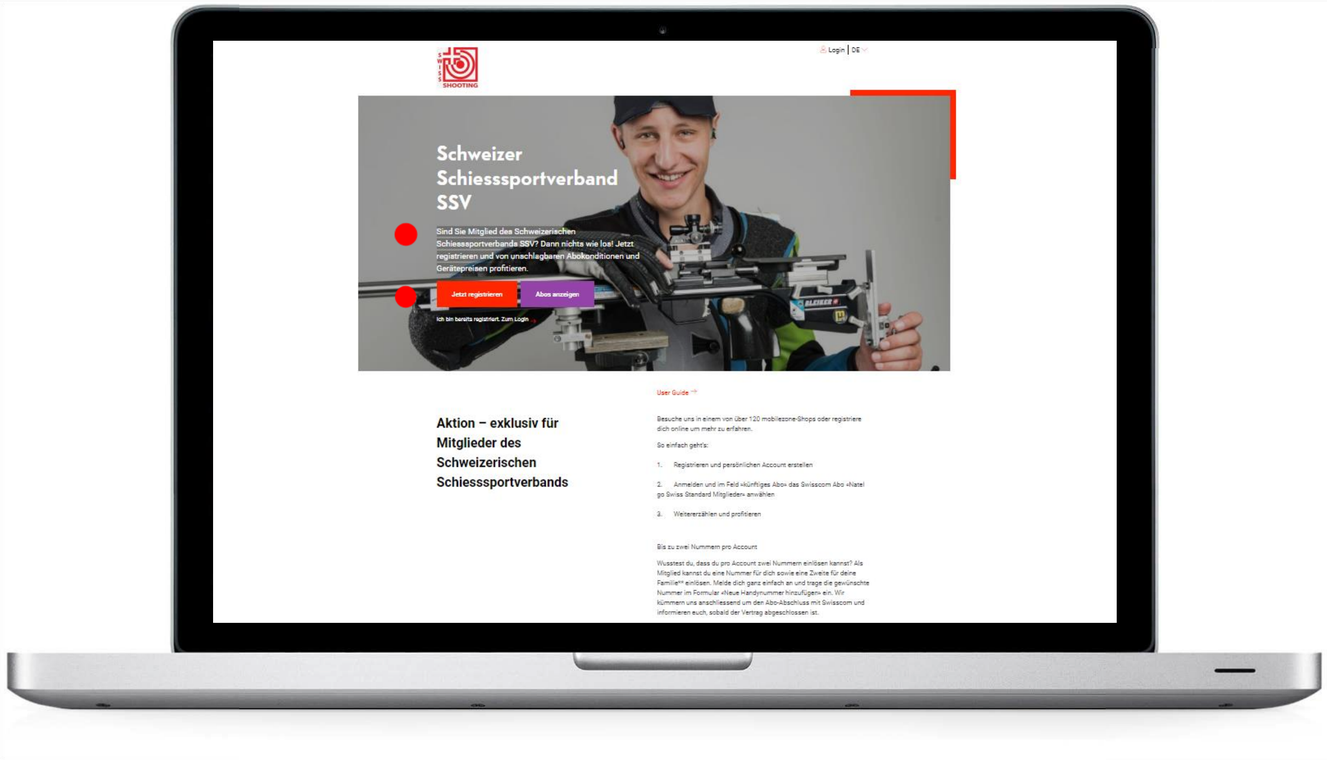
# GUIDE DE L'UTILISATEUR PORTAIL SELFCARE

b2b.mobilezone.ch/swissshooting

mobilezone ag
9107 Urnäsch

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

mobilezone®
better be clever




# ENREGISTREMENT / CONNEXION

- Pour le premier enregistrement, cliquez sur le bouton «Enregistrez-vous maintenant».

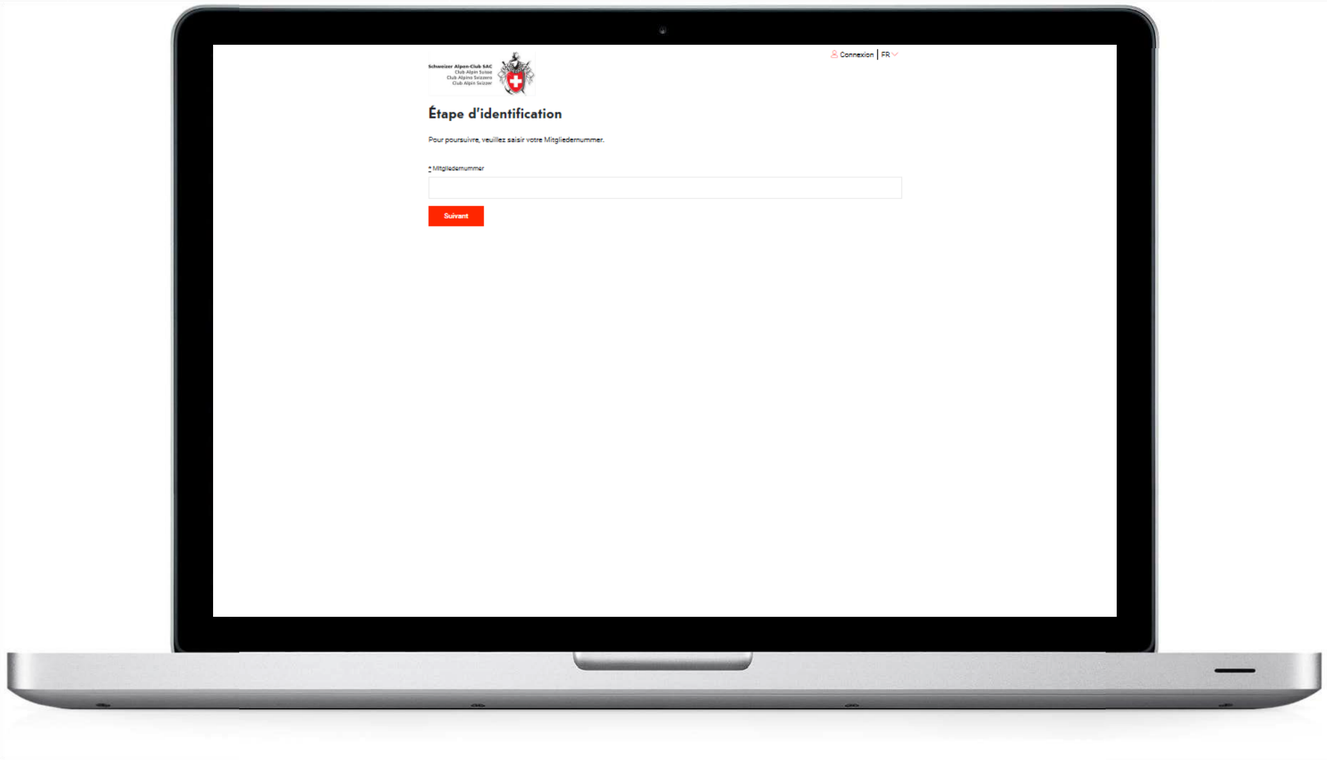
- Les utilisateurs déjà enregistrés peuvent se connecter ici sur le portail Selfcare.

  Votre nom d'utilisateur est votre adresse e-mail.

  Les utilisateurs enregistrés peuvent sauter l'étape de description de la «procédure de souscription» et passer directement à la page 10.

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch

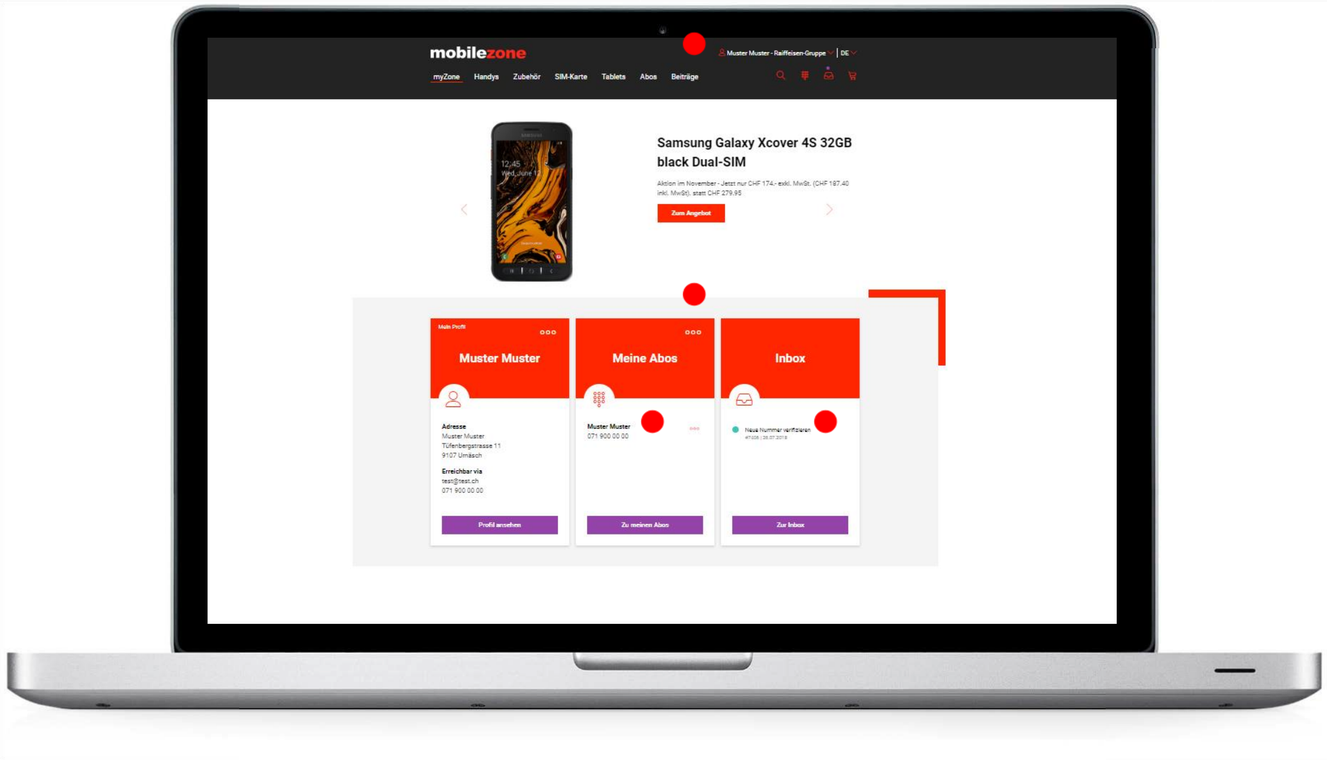



# ENREGISTREMENT

- Indiquez votre numéro de membre et cliquez sur «suivant».

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch




# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: PROFIL

- Vous trouves votre nom en haut à droite de la page d'accueil. Cliquez dessus pour afficher et modifier votre profil, changer votre mot de passe et vous déconnecter.

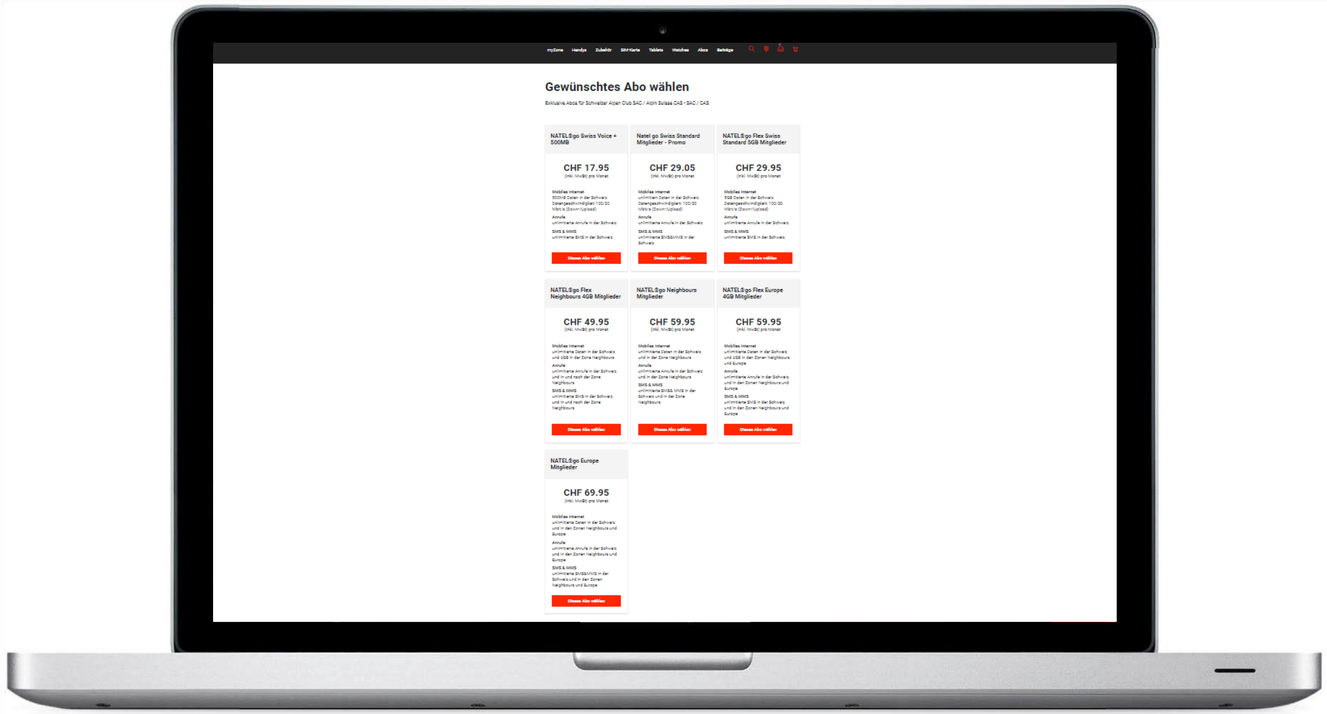
- Dans «mes abonnements» en haut à droite, vous trouvez une icône représentant trois points. Cliquez dessus pour souscrire un nouvel abonnement.

  Vous trouverez des informations complémentaires à la page suivante.

- Vous trouvez vos numéros de téléphone actifs dans la zone blanche sous «Mes abonnements».
  Cliquez sur l'icône représentant les trois points pour modifier vos numéros.

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch

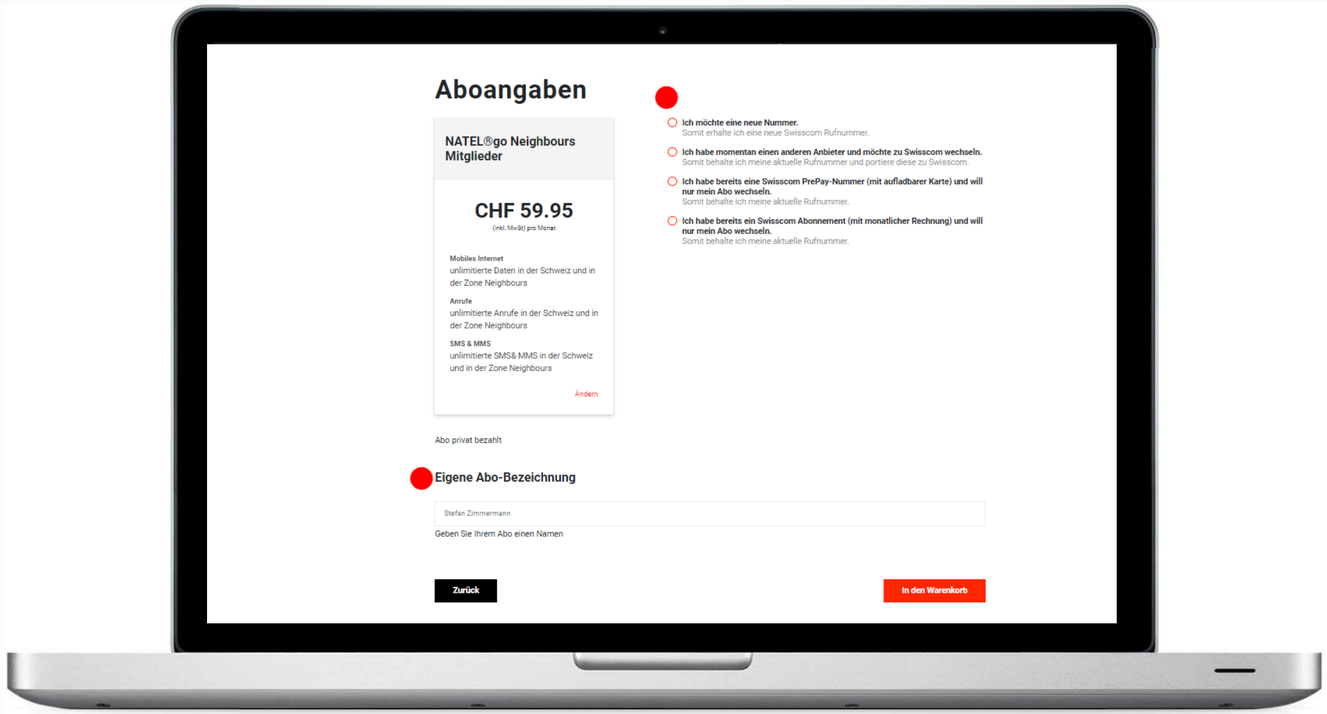



# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: PROFIL

- Sélectionnez l'abonnement souhaité et cliquez sur «choisir cet abonnement».

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch




# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: SÉLECTION DU TARIF

1. Dans le menu déroulant, le tarif souhaité est déjà sélectionné.

2. Si votre numéro de téléphone portable ne figure pas encore dans le groupement d'entreprises, procédez à une sélection:

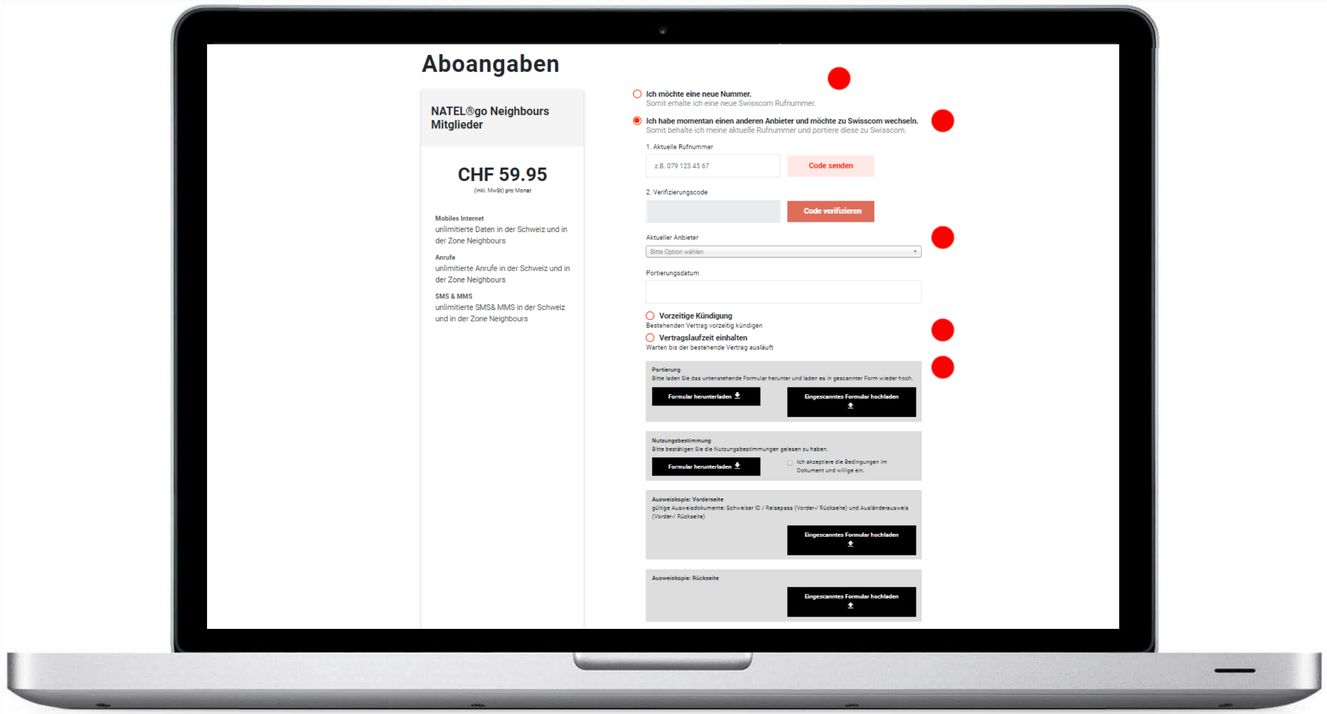
   - Reprendre votre numéro privé pour la société (PostPay)
     Si vous disposez déjà en privé d'un abonnement Swisscom (facture mensuelle).
   - Reprendre votre numéro privé pour la société (PrePay)
     Si vous disposez déjà en privé d'un abonnement Swisscom (numéro rechargé avec de l'argent, p. ex. via Kiosk).
   - Demander la portabilité du numéro d'un autre opérateur
     Si vous n'êtes pas encore client de Swisscom.
   - Nouveau numéro
     Si vous ne disposez encore d'aucun numéro.

3. Vous pouvez donner un nom à votre abonnement si vous le souhaitez

4. Cliquez ensuite sur «Ajouter au panier»

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch



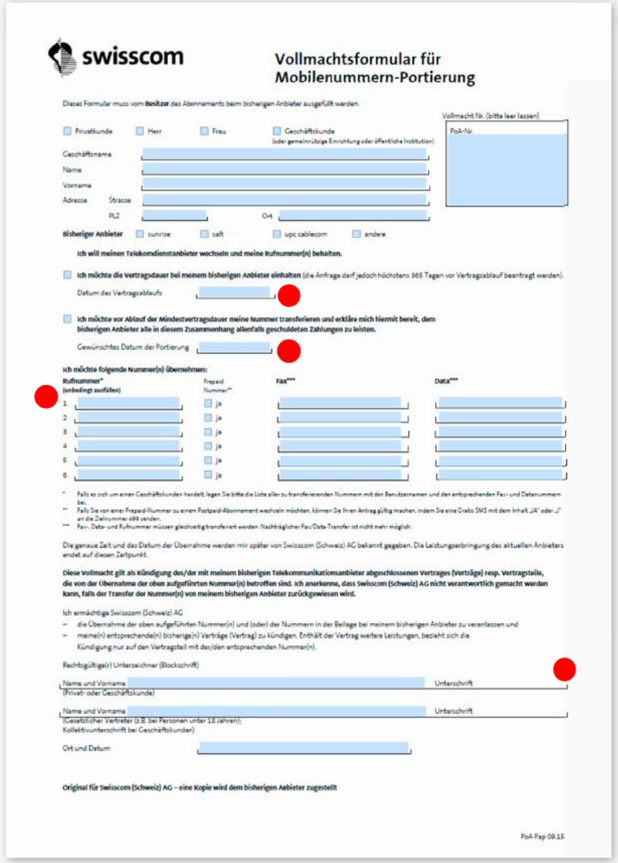

# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: PORTAGE DU NUMÉROS

- Si vous souhaitez conserver votre numéro pour l'abonnement souhaité, cliquez sur «envoyer le code»
- Nous vous enverrons d'ici peu un code de vérification par SMS. Cliquez sur «vérifier le code».
- Indiquez-nous votre fournisseur actuel
- Sélectionnez la date souhaitée pour la portabilité.
- Résiliation anticipée: vous résiliez le contrat actuel

Vous pouvez télécharger les formulaires puis les remplir directement sur le PC. Ensuite, imprimez-les, signez-les et téléchargez-les de nouveau au format numérisé. Pour toute question, nous nous tenons à votre entière disposition au numéro suivant:
+41 71 421 46 80.

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch



swisscom

Vollmachtsformular für Mobilenummern-Portierung

Dieses Formular muss vom **Besitzer** des Abonnements beim bisherigen Anbieter ausgefüllt werden.

Vollmacht Nr. (bitte leer lassen)

Privatkunde | Herr | Frau | Geschäftskunde (oder gemeinnützige Einrichtung oder öffentliche Institution)

Geschäftsname
Name
Vorname
Adresse Strasse
PLZ Ort

**Bisheriger Anbieter** sunrise | salt | upc cablecom | andere

**Ich will meinen Telekomdienstanbieter wechseln und meine Rufnummer(n) behalten.**

**Ich möchte die Vertragsdauer bei meinem bisherigen Anbieter einhalten** (die Anfrage darf jedoch höchstens 365 Tagen vor Vertragsablauf beantragt werden).

Datum des Vertragsablaufs

**Ich möchte vor Ablauf der Mindestvertragsdauer meine Nummer transferieren und erkläre mich hiermit bereit, dem bisherigen Anbieter alle in diesem Zusammenhang allenfalls geschuldeten Zahlungen zu leisten.**

Gewünschtes Datum der Portierung

**Ich möchte folgende Nummer(n) übernehmen:**

| | Rufnummer* (zwingend ausfüllen) | Prepaid Nummer** | Fax*** | Data*** |
|---|---|---|---|---|
| 1. | | ja | | |
| 2. | | ja | | |
| 3. | | ja | | |
| 4. | | ja | | |
| 5. | | ja | | |
| 6. | | ja | | |

* Falls es sich um einen Geschäftskunden handelt, legen Sie bitte die Liste aller zu transferierenden Nummern mit den Benutzernamen und den entsprechenden Fax- und Datennummern bei.
** Falls Sie von einer Prepaid-Nummer zu einem Postpaid-Abonnement wechseln möchten, können Sie Ihren Antrag gültig machen, indem Sie eine Gratis SMS mit dem Inhalt „JA" oder „J" an die Zielnummer 489 senden.
*** Fax- Data- und Rufnummer müssen gleichzeitig transferiert werden. Nachträglicher Fax/Data-Transfer ist nicht mehr möglich.

Die genaue Zeit und das Datum der Übernahme werden mir später von Swisscom (Schweiz) AG bekannt gegeben. Die Leistungserbringung des aktuellen Anbieters endet auf diesem Zeitpunkt.

**Diese Vollmacht gilt als Kündigung des/der mit meinem bisherigen Telekommunikationsanbieter abgeschlossenen Vertrages (Verträge) resp. Vertragsteile, die von der Übernahme der oben aufgeführten Nummer(n) betroffen sind. Ich anerkenne, dass Swisscom (Schweiz) AG nicht verantwortlich gemacht werden kann, falls der Transfer der Nummer(n) von meinem bisherigen Anbieter zurückgewiesen wird.**

Ich ermächtige Swisscom (Schweiz) AG
- die Übernahme der oben aufgeführten Nummer(n) und (oder) der Nummern in der Beilage bei meinem bisherigen Anbieter zu veranlassen und
- meine(n) entsprechende(n) bisherige(n) Verträge (Vertrag) zu kündigen. Enthält der Vertrag weitere Leistungen, bezieht sich die Kündigung nur auf den Vertragsteil mit der/den entsprechenden Nummer(n).

Rechtsgültige(r) Unterzeichner (Blockschrift)

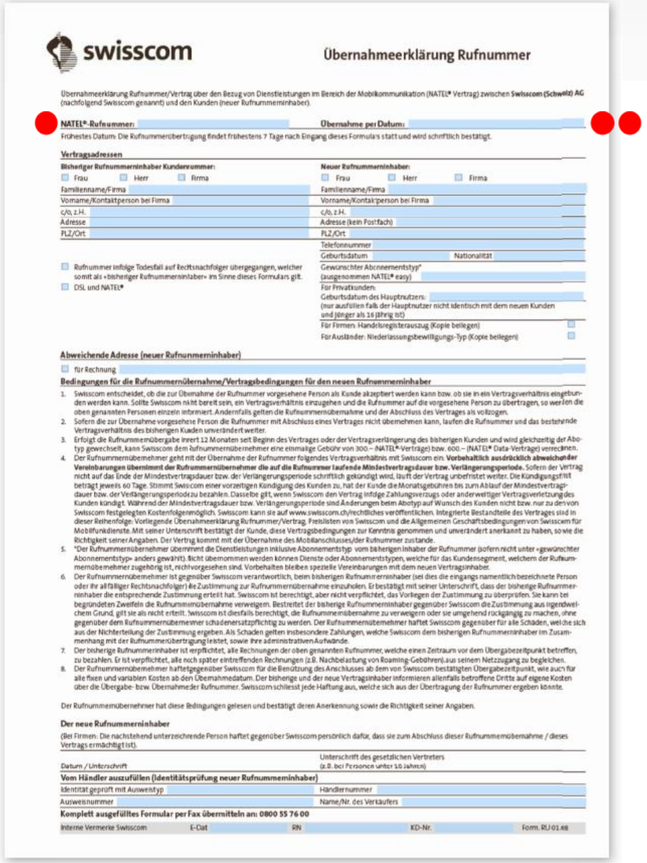
Name und Vorname Unterschrift
(Privat- oder Geschäftskunde)

Name und Vorname Unterschrift
(Gesetzlicher Vertreter (z.B. bei Personen unter 18 Jahren); Kollektivunterschrift bei Geschäftskunden)

Ort und Datum

**Original für Swisscom (Schweiz) AG – eine Kopie wird dem bisherigen Anbieter zugestellt**

PoA Pap 09.15



swisscom

Übernahmeerklärung Rufnummer

Übernahmeerklärung Rufnummer/Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen im Bereich der Mobilkommunikation (NATEL® Vertrag) zwischen **Swisscom (Schweiz) AG** (nachfolgend Swisscom genannt) und den Kunden (neuer Rufnummerninhaber).

**NATEL® Rufnummer:** **Übernahme per Datum:**
Höchstes Datum. Die Rufnummernübertragung findet frühestens 7 Tage nach Eingang dieses Formulars statt und wird schriftlich bestätigt.

**Vertragsadressen**

| **Bisheriger Rufnummerninhaber Kundennummer:** | **Neuer Rufnummerninhaber:** |
|---|---|
| Frau Herr Firma | Frau Herr Firma |
| Familienname/Firma | Familienname/Firma |
| Vorname/Kontaktperson bei Firma | Vorname/Kontaktperson bei Firma |
| c/o, z.H. | c/o, z.H. |
| Adresse | Adresse (kein Postfach) |
| PLZ/Ort | PLZ/Ort |
| | Telefonnummer |
| | Geburtsdatum Nationalität |
| Rufnummer infolge Todesfall auf Rechtsnachfolger übergegangen, welcher somit als «bisheriger Rufnummerninhaber» im Sinne dieses Formulars gilt. | Gewünschter Abonnementstyp* (ausgenommen NATEL® easy) |
| DSL und NATEL® | Für Privatkunden: Geburtsdatum des Hauptnutzers: (nur ausfüllen falls der Hauptnutzer nicht identisch mit dem neuen Kunden und jünger als 16 Jahre ist) |
| | Für Firmen: Handelsregisterauszug (Kopie beilegen) |
| | Für Ausländer: Niederlassungsbewilligungs-Typ (Kopie beilegen) |

**Abweichende Adresse (neuer Rufnummerninhaber)**
für Rechnung

**Bedingungen für die Rufnummernübernahme/Vertragsbedingungen für den neuen Rufnummerninhaber**

1. Swisscom entscheidet, ob die zur Übernahme der Rufnummer vorgesehene Person als Kunde akzeptiert werden kann bzw. ob sie in ein Vertragsverhältnis eingebunden werden kann. Sollte Swisscom nicht bereit sein, ein Vertragsverhältnis einzugehen und die Rufnummer auf die vorgesehene Person zu übertragen, so werden die oben genannten Personen einzeln informiert. Andernfalls gelten die Rufnummernübernahme und der Abschluss des Vertrages als vollzogen.
2. Sofern die zur Übernahme vorgesehene Person die Rufnummer mit Abschluss eines Vertrages nicht übernehmen kann, laufen die Rufnummer und das bestehende Vertragsverhältnis des bisherigen Kunden unverändert weiter.
3. Erfolgt die Rufnummernübergabe innert 12 Monaten seit Beginn des Vertrages oder der Vertragsverlängerung des bisherigen Kunden und wird gleichzeitig der Abotyp gewechselt, kann Swisscom dem Rufnummernübernehmer eine einmalige Gebühr von 300.– (NATEL® Vertrag) bzw. 600.– (NATEL® Data-Vertrag) verrechnen.
4. Der Rufnummernübernehmer geht mit der Übernahme der Rufnummer folgendes Vertragsverhältnis mit Swisscom ein. **Vorbehaltlich ausdrücklich abweichender Vereinbarungen übernimmt der Rufnummernübernehmer die auf die Rufnummer laufende Mindestvertragsdauer bzw. Verlängerungsperiode.** Sofern der Vertrag nicht auf das Ende der Mindestvertragsdauer bzw. der Verlängerungsperiode schriftlich gekündigt wird, läuft der Vertrag unbefristet weiter. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils 60 Tage. Stimmt Swisscom einer vorzeitigen Kündigung des Kunden zu, hat der Kunde die Monatsgebühren bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer bzw. der Verlängerungsperiode zu bezahlen. Dasselbe gilt, wenn Swisscom den Vertrag infolge Zahlungsverzugs oder anderweitiger Vertragsverletzung des Kunden kündigt. Während der Mindestvertragsdauer bzw. Verlängerungsperiode sind Änderungen beim Abotyp auf Wunsch des Kunden nicht bzw. nur zu den von Swisscom festgelegten Kostenfolgen möglich. Swisscom kann sie auf www.swisscom.ch/rechtliches veröffentlichen. Integrierte Bestandteile des Vertrages sind in dieser Reihenfolge: Vorliegende Übernahmeerklärung Rufnummer/Vertrag, Preislisten von Swisscom und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Swisscom für Mobilfunkdienste. Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, diese Vertragsbedingungen zur Kenntnis genommen und unwiderruflich anerkannt zu haben, sowie die Richtigkeit seiner Angaben. Der Vertrag kommt mit der Übernahme des Mobilanschlusses/der Rufnummer zustande.
5. *Der Rufnummernübernehmer übernimmt die Dienstleistungen inklusive Abonnementstyp vom bisherigen Inhaber der Rufnummer (sofern nicht unter «gewünschter Abonnementstyp» anders gewählt). Nicht übernommen werden können Dienste oder Abonnementstypen, welche für das Kundensegment, welchem der Rufnummernübernehmer zugehörig ist, nicht vorgesehen sind. Vorbehalten bleiben spezielle Vereinbarungen mit dem neuen Vertragsinhaber.
6. Der Rufnummernübernehmer ist gegenüber Swisscom verantwortlich, beim bisherigen Rufnummerninhaber (sei dies die eingangs namentlich bezeichnete Person oder ihr allfälliger Rechtsnachfolger) die Zustimmung zur Rufnummernübernahme einzuholen. Er bestätigt mit seiner Unterschrift, dass der bisherige Rufnummerninhaber die entsprechende Zustimmung erteilt hat. Swisscom ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, das Vorliegen der Zustimmung zu überprüfen. Sie kann bei begründeten Zweifeln die Rufnummernübernahme verweigern. Bestreitet der bisherige Rufnummerninhaber gegenüber Swisscom die Zustimmung aus irgendwelchem Grund, gilt sie als nicht erteilt. Swisscom ist ebenfalls berechtigt, die Rufnummernübernahme zu verweigern oder sie umgehend rückgängig zu machen, ohne gegenüber dem Rufnummernübernehmer schadenersatzpflichtig zu werden. Der Rufnummernübernehmer haftet Swisscom gegenüber für alle Schäden, welche sich aus der Nichterteilung der Zustimmung ergeben. Als Schaden gelten insbesondere Zahlungen, welche Swisscom dem bisherigen Rufnummerninhaber im Zusammenhang mit der Rufnummernübertragung leistet, sowie ihre administrativen Aufwände.
7. Der bisherige Rufnummerninhaber ist verpflichtet, alle Rechnungen der oben genannten Rufnummer, welche einen Zeitraum vor dem Übergabezeitpunkt betreffen, zu bezahlen. Er ist verpflichtet, alle noch später eintreffenden Rechnungen (z.B. Nachbelastung von Roaming-Gebühren) aus seinem Netzzugang zu begleichen.
8. Der Rufnummernübernehmer haftet gegenüber Swisscom für die Bereitung des Anschlusses ab dem von Swisscom bestätigten Übergabezeitpunkt, wie auch für alle fixen und variablen Kosten ab den Übernahmedatum. Der bisherige und der neue Vertragsinhaber informieren allenfalls betroffene Dritte auf eigene Kosten über die Übergabe- bzw. Übernahmeder Rufnummer. Swisscom schliesst jede Haftung aus, welche sich aus der Übertragung der Rufnummer ergeben könnte.

Der Rufnummernübernehmer hat diese Bedingungen gelesen und bestätigt deren Anerkennung sowie die Richtigkeit seiner Angaben.

**Der neue Rufnummerninhaber**
(Bei Firmen: Die nachstehend unterzeichnende Person haftet gegenüber Swisscom persönlich dafür, dass sie zum Abschluss dieser Rufnummernübernahme / dieses Vertrags ermächtigt ist).

Datum / Unterschrift Unterschrift des gesetzlichen Vertreters (z.B. bei Personen unter 16 Jahren)

**Vom Händler auszufüllen (Identitätsprüfung neuer Rufnummerninhaber)**
Identität geprüft mit Ausweistyp Händlernummer
Ausweisnummer Name/Nr. des Verkäufers

**Komplett ausgefülltes Formular per Fax übermitteln an: 0800 55 76 00**

Interne Vermerke Swisscom E-Dat RN KD-Nr. Form. RU.01.xx

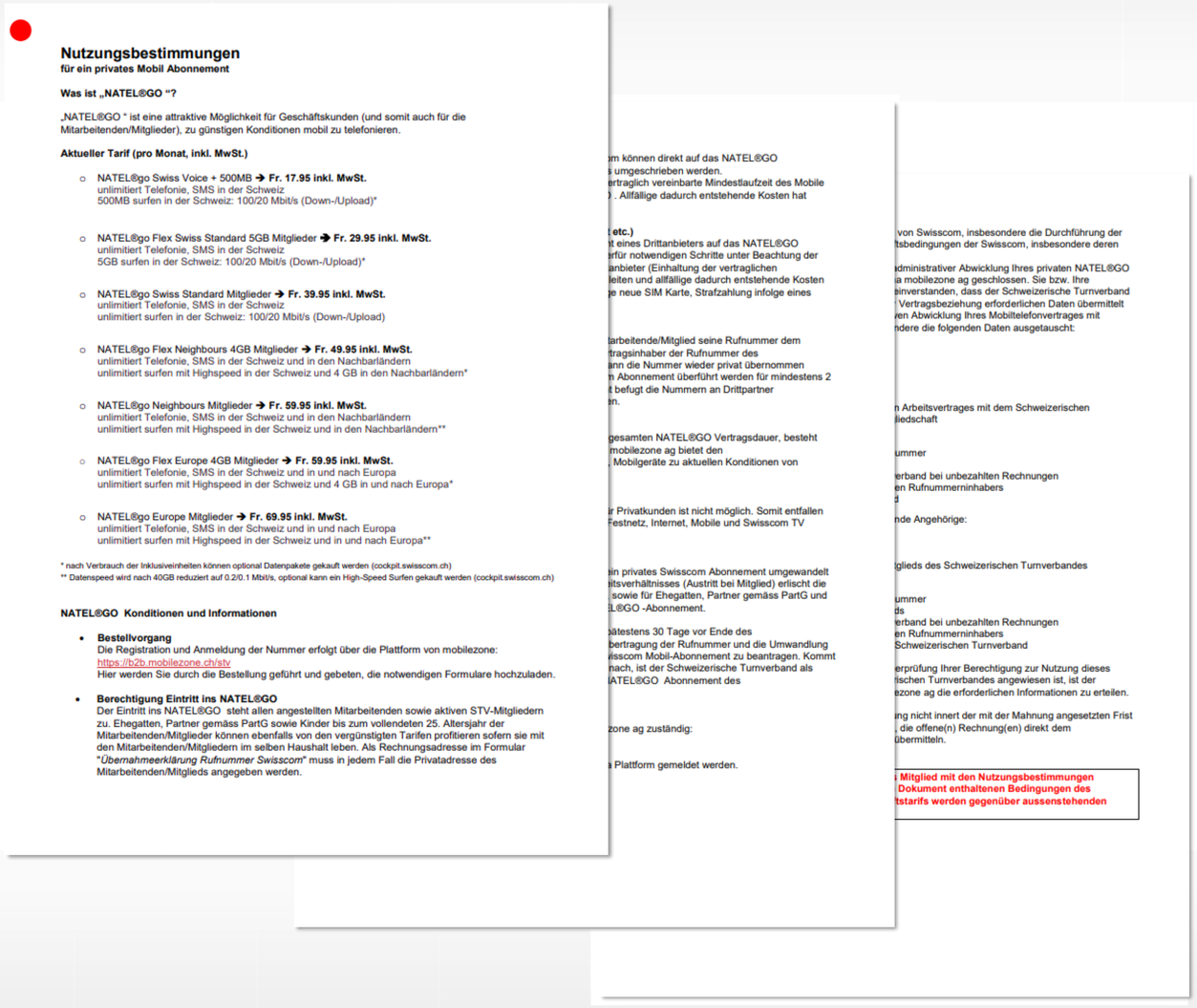
# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: FORMULAIRE DE DEMANDE DE PORTABILITÉ

- Saisissez la date de fin du contrat de l'opérateur actuel.
  En cas de non-saisie de cette date, la fin de la durée du contrat de votre ancien abonnement sera prise en compte.

- Ou saisissez la date à laquelle vous souhaitez passer au nouvel abonnement.
  ⚠ La résiliation prématurée du contrat peut générer des frais.

- Saisissez ici le numéro dont vous souhaitez demander la portabilité.
  Vous conserverez ainsi ce numéro. Celui-ci sera transféré vers le nouvel abonnement Swisscom.

- Signez le document et chargez-le de nouveau sur le portail.



**Nutzungsbestimmungen**
**für ein privates Mobil Abonnement**

**Was ist „NATEL®GO "?**

„NATEL®GO " ist eine attraktive Möglichkeit für Geschäftskunden (und somit auch für die Mitarbeitenden/Mitglieder), zu günstigen Konditionen mobil zu telefonieren.

**Aktueller Tarif (pro Monat, inkl. MwSt.)**

- NATEL®go Swiss Voice + 500MB ➔ **Fr. 17.95 inkl. MwSt.**
  unlimitiert Telefonie, SMS in der Schweiz
  500MB surfen in der Schweiz: 100/20 Mbit/s (Down-/Upload)*
- NATEL®go Flex Swiss Standard 5GB Mitglieder ➔ **Fr. 29.95 inkl. MwSt.**
  unlimitiert Telefonie, SMS in der Schweiz
  5GB surfen in der Schweiz: 100/20 Mbit/s (Down-/Upload)*
- NATEL®go Swiss Standard Mitglieder ➔ **Fr. 39.95 inkl. MwSt.**
  unlimitiert Telefonie, SMS in der Schweiz
  unlimitiert surfen in der Schweiz: 100/20 Mbit/s (Down-/Upload)
- NATEL®go Flex Neighbours 4GB Mitglieder ➔ **Fr. 49.95 inkl. MwSt.**
  unlimitiert Telefonie, SMS in der Schweiz und in den Nachbarländern
  unlimitiert surfen mit Highspeed in der Schweiz und 4 GB in den Nachbarländern*
- NATEL®go Neighbours Mitglieder ➔ **Fr. 59.95 inkl. MwSt.**
  unlimitiert Telefonie, SMS in der Schweiz und in den Nachbarländern
  unlimitiert surfen mit Highspeed in der Schweiz und in den Nachbarländern**
- NATEL®go Flex Europe 4GB Mitglieder ➔ **Fr. 59.95 inkl. MwSt.**
  unlimitiert Telefonie, SMS in der Schweiz und in und nach Europa
  unlimitiert surfen mit Highspeed in der Schweiz und 4 GB in und nach Europa*
- NATEL®go Europe Mitglieder ➔ **Fr. 69.95 inkl. MwSt.**
  unlimitiert Telefonie, SMS in der Schweiz und in und nach Europa
  unlimitiert surfen mit Highspeed in der Schweiz und in und nach Europa**

* nach Verbrauch der Inklusiveinheiten können optional Datenpakete gekauft werden (cockpit.swisscom.ch)
** Datenspeed wird nach 40GB reduziert auf 0.2/0.1 Mbit/s, optional kann ein High-Speed Surfen gekauft werden (cockpit.swisscom.ch)

**NATEL®GO Konditionen und Informationen**

- **Bestellvorgang**
  Die Registration und Anmeldung der Nummer erfolgt über die Plattform von mobilezone:
  https://b2b.mobilezone.ch/stv
  Hier werden Sie durch die Bestellung geführt und gebeten, die notwendigen Formulare hochzuladen.
- **Berechtigung Eintritt ins NATEL®GO**
  Der Eintritt ins NATEL®GO steht allen angestellten Mitarbeitenden sowie aktiven STV-Mitgliedern zu. Ehegatten, Partner gemäss PartG sowie Kinder bis zum vollendeten 25. Altersjahr der Mitarbeitenden/Mitglieder können ebenfalls von den vergünstigten Tarifen profitieren sofern sie mit den Mitarbeitenden/Mitgliedern im selben Haushalt leben. Als Rechnungsadresse im Formular "*Übernahmeerklärung Rufnummer Swisscom*" muss in jedem Fall die Privatadresse des Mitarbeitenden/Mitglieds angegeben werden.

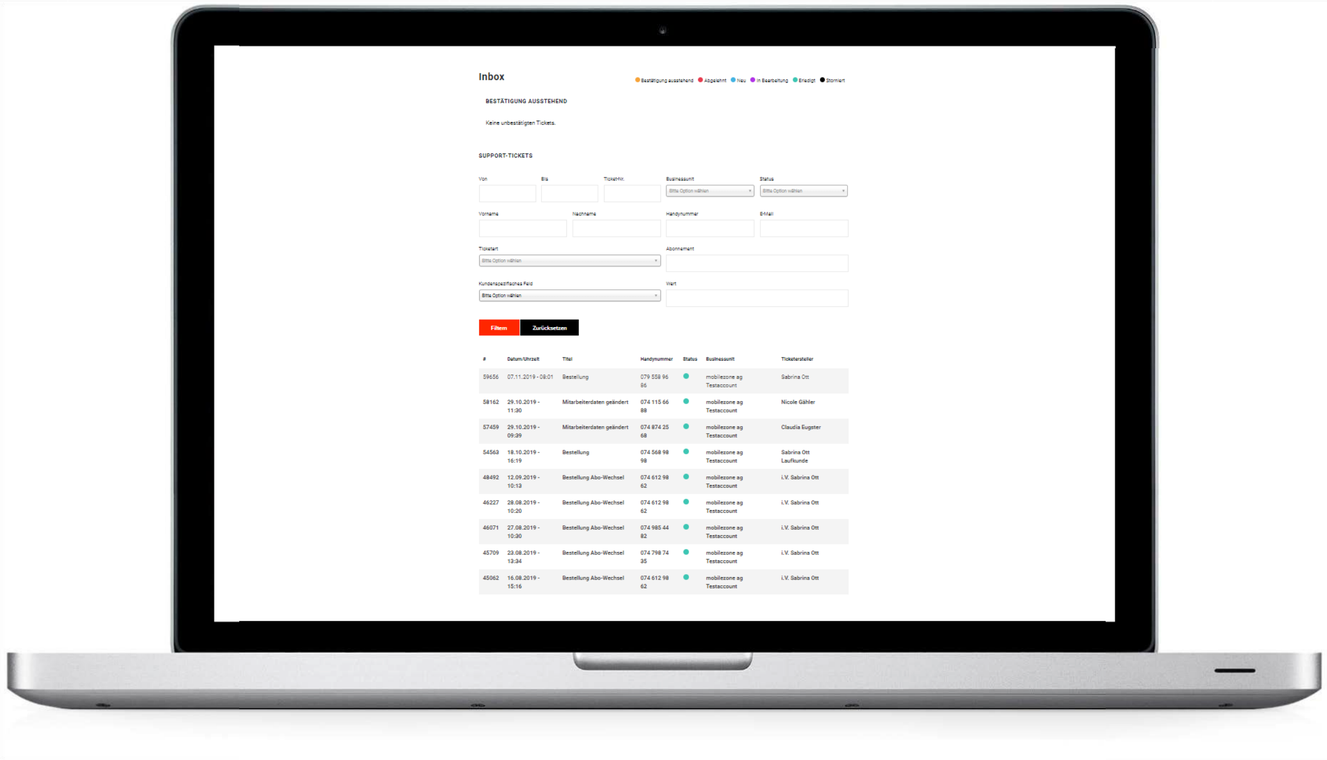
# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: DISPOSITIONS D'UTILISATION

Afin de procéder au changement d'abonnement, vous devez aussi accepter les dispositions d'utilisation.

- Veuillez accepter les conditions d'utilisation via la case à cocher.

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch




# BOÎTE DE RÉCEPTION

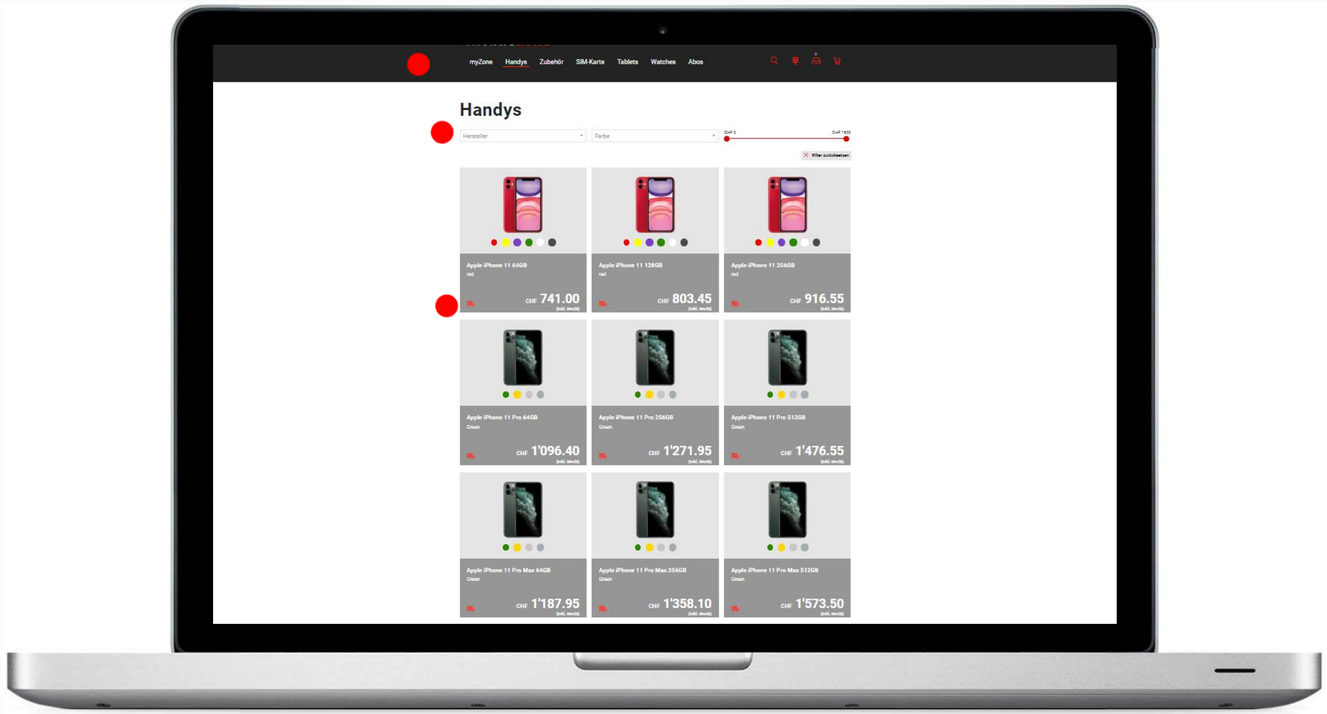
La boîte de réception regroupe toutes les demandes que vous lancez à partir du portail Selfcare – qu'il s'agisse d'un changement d'abonnement, d'une commande d'appareil ou d'une demande d'assistance. Tout est documenté et archivé ici. Vous pouvez voir en un clin d'œil ce qui est déjà réglé ou encore en suspens.

Vous êtes également informé par e-mail lorsque vous recevez un nouveau message.

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch

# PROCÉDER À UN ACHAT




**Pour les garanties ou réparations, contactez l'une de nos 120 filiales mobilezone en Suisse!**

- Dans les onglets, vous pouvez basculer entre différentes catégories (appareils/abonnements, accessoires, cartes SIM et tablettes).

- Pour adapter la sélection à vos besoins ou la réduire, vous pouvez utiliser les filtres.

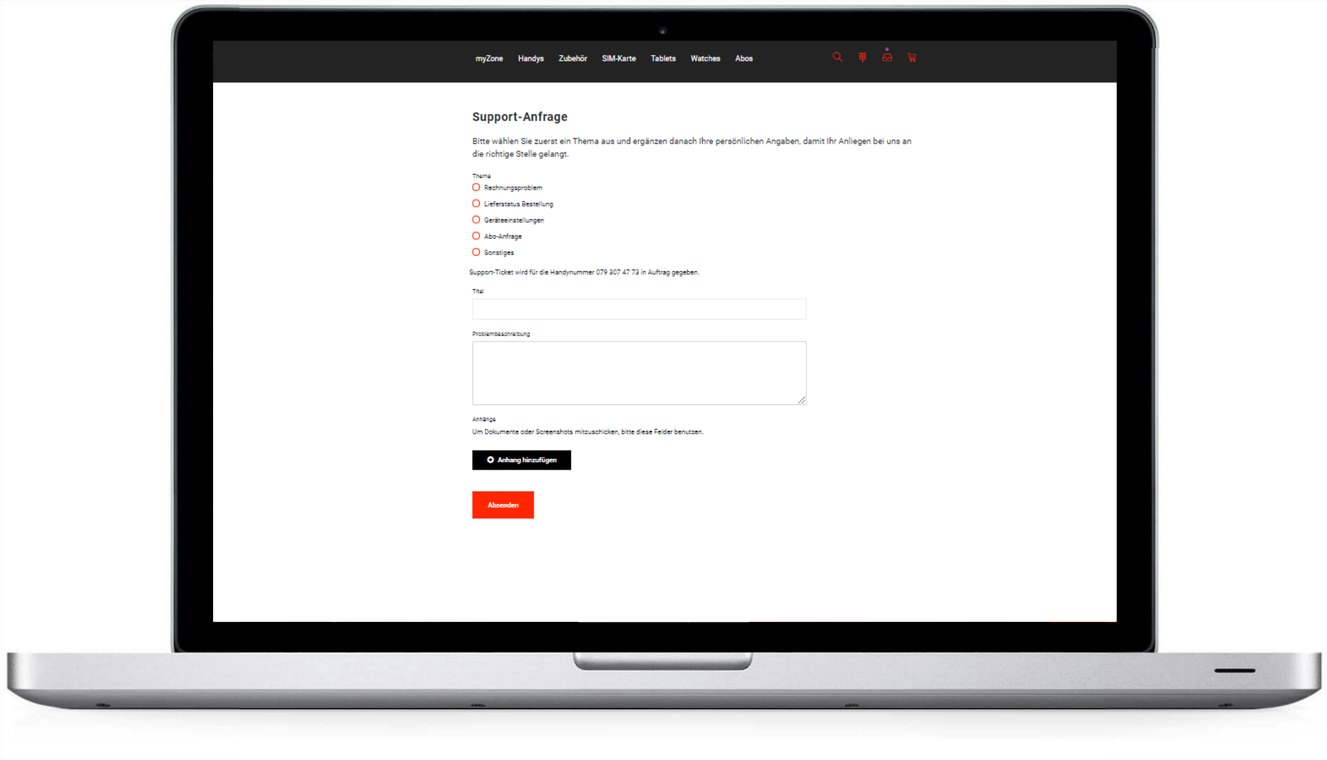
  Sélectionnez directement un fabricant, le coloris souhaité et/ou fixez votre limite de prix.

- L'icône en bas à gauche sur la vignette du produit indique la disponibilité.
  - Vert: livré dans les 2 jours
  - Jaune: livraison dans la semaine
  - Rouge: appareil non disponible en stock (peut être commandé et sera livré ultérieurement)

- En cliquant sur la vignette du produit, vous accédez à la page de détail de ce produit.

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch

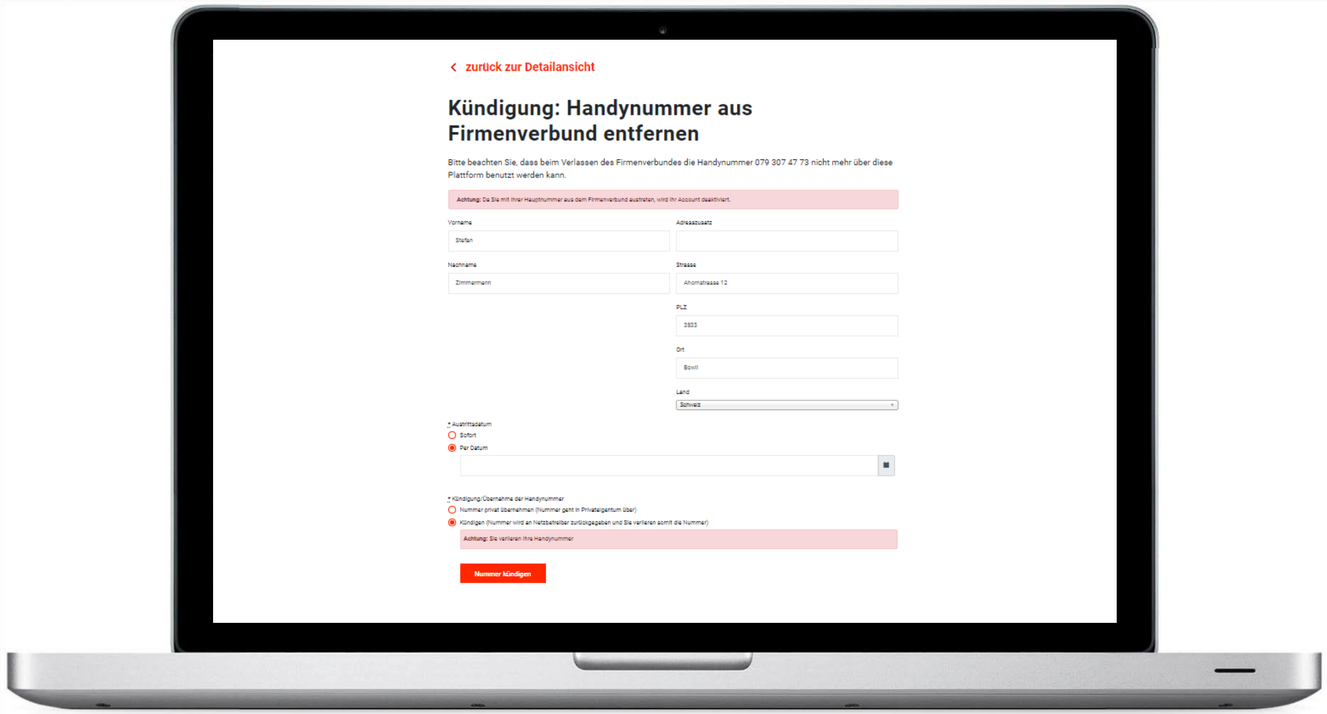



# DEMANDES D'ASSISTANCE

Ici, vous pouvez nous contacter à tout moment en cas de questions. Nous nous ferons un plaisir de vous aider. Le statut de la demande d'assistance (en cours de traitement, etc.) est visible à tout moment dans votre boîte de réception.

Plus d'informations sur la boîte de réception à la page 10

Vous pouvez aussi déposer votre demande d'assistance par téléphone. Vous pouvez nous joindre au +41 71 421 46 80.




# RETRAIT

Si vous souhaitez retirer votre numéro du groupement d'entreprises, parce que vous quittez par exemple le Swiss Shooting, procédez comme suit.

- Sélectionnez le numéro de téléphone que vous souhaitez supprimer du réseau et saisissez vos informations personnelles.
- Sélectionnez une date de sortie.
- Précisez si vous souhaitez conserver le numéro pour continuer à l'utiliser en privé. Pour cela, vous devez télécharger un formulaire de déclaration de reprise.

  Après être sorti du réseau, vous êtes encore lié pendant 60 jours à Swisscom et pouvez ensuite passer à un autre opérateur.

mobilezone sa
9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch

# 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 transférés à l'abonnement Natel go sans respecter la durée du contrat.

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 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 Swiss Shooting 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: business@mobilezone.ch, téléphone +41 71 421 46 80 (du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00).

### 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/swissshooting.

### 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 basic 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 basic 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 Swiss Shooting.
- 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. Le Swiss Shooting 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
- 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

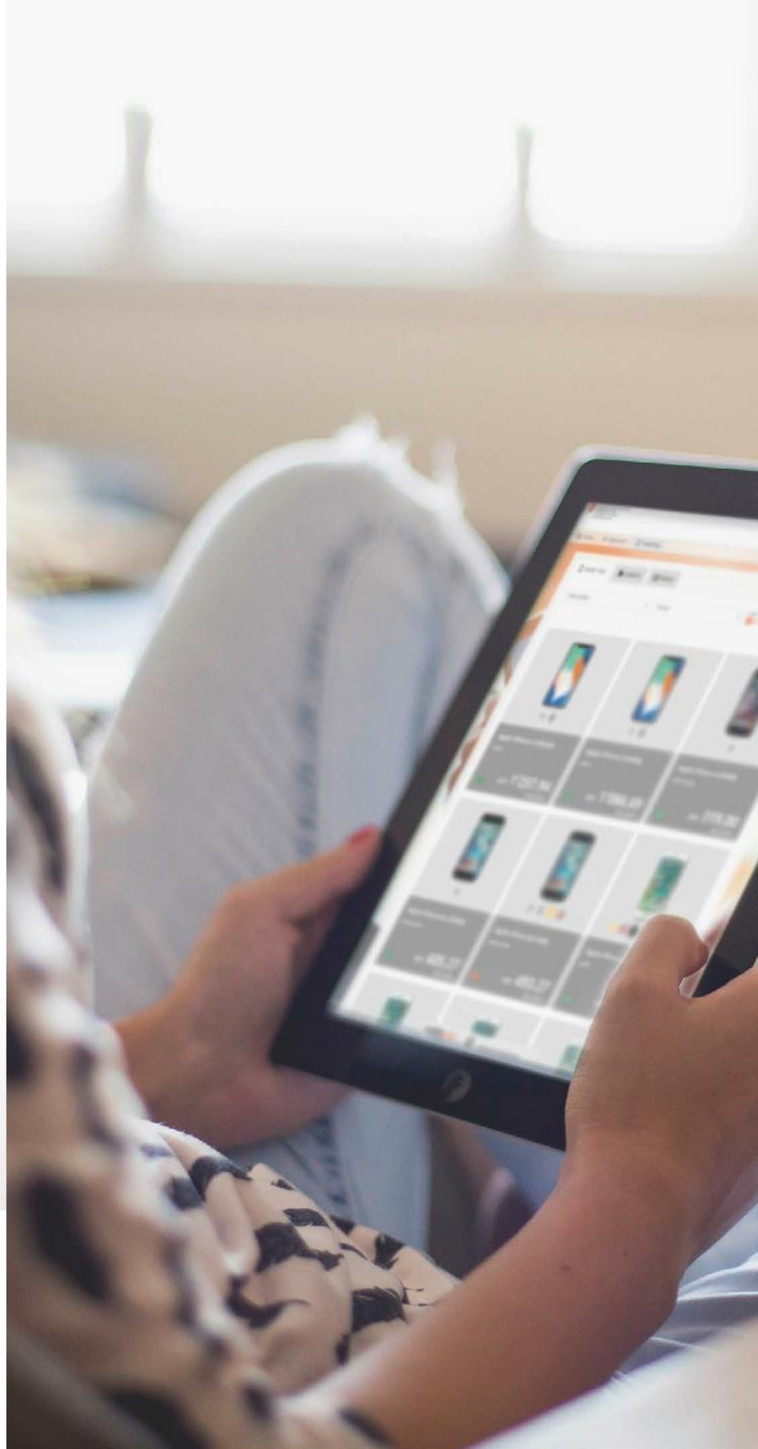
## Où puis-je acheter des appareils mobiles?

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 Swiss Shooting: https://b2b.mobilezone.ch/swissshooting

## Comment puis-je me connecter à la boutique?

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

# POUR TOUTE ÉVENTUELLE QUESTION, NOUS NOUS TENONS À VOTRE ENTIÈRE DISPOSITION.

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

mobilezone®
better be clever