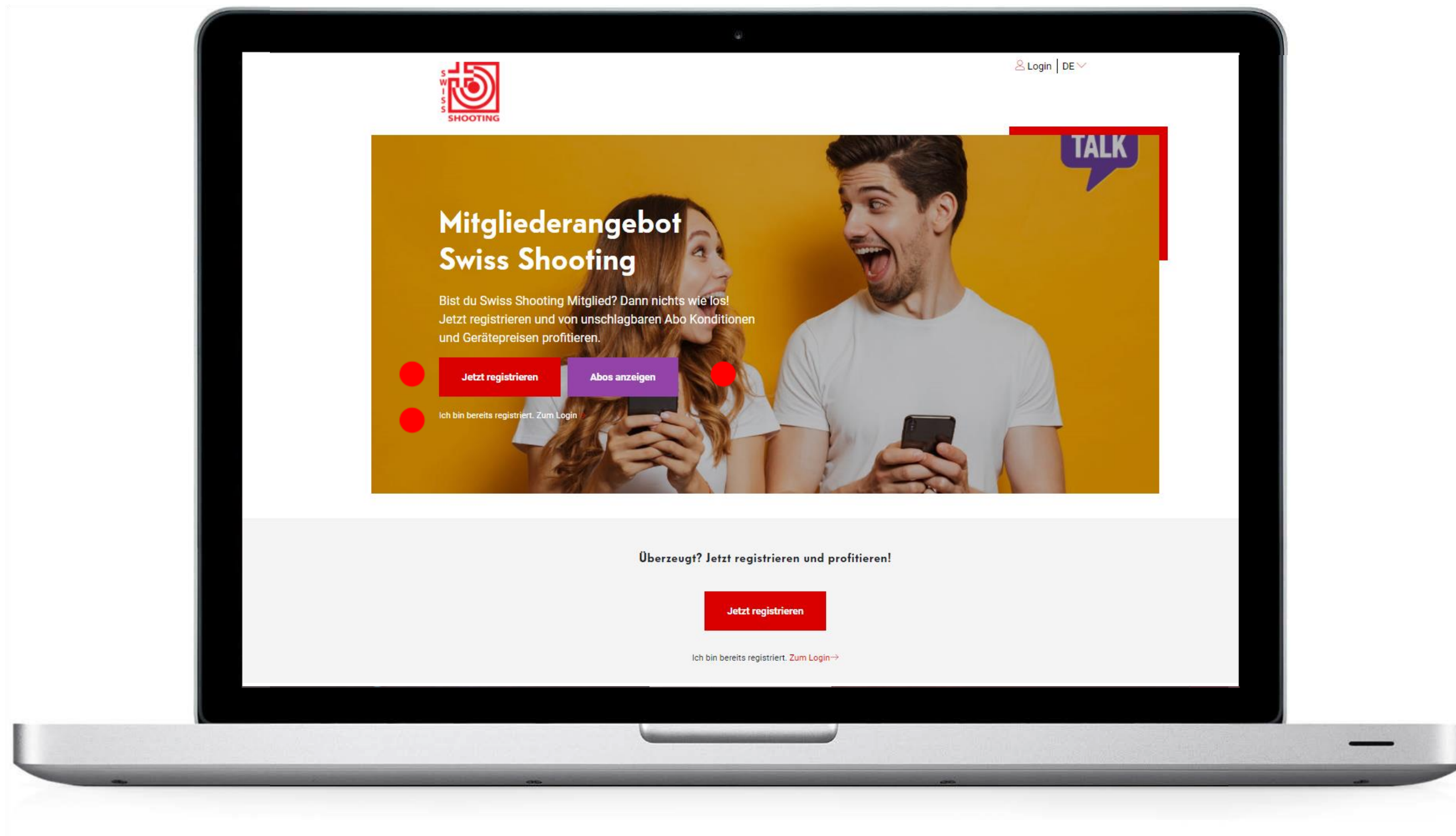


# GUIDE DE L'UTILISATEUR DU PORTAIL SELF CARE Swiss Shooting - TalkTalk

[b2b.mobilezone.ch/ssv](http://b2b.mobilezone.ch/ssv)

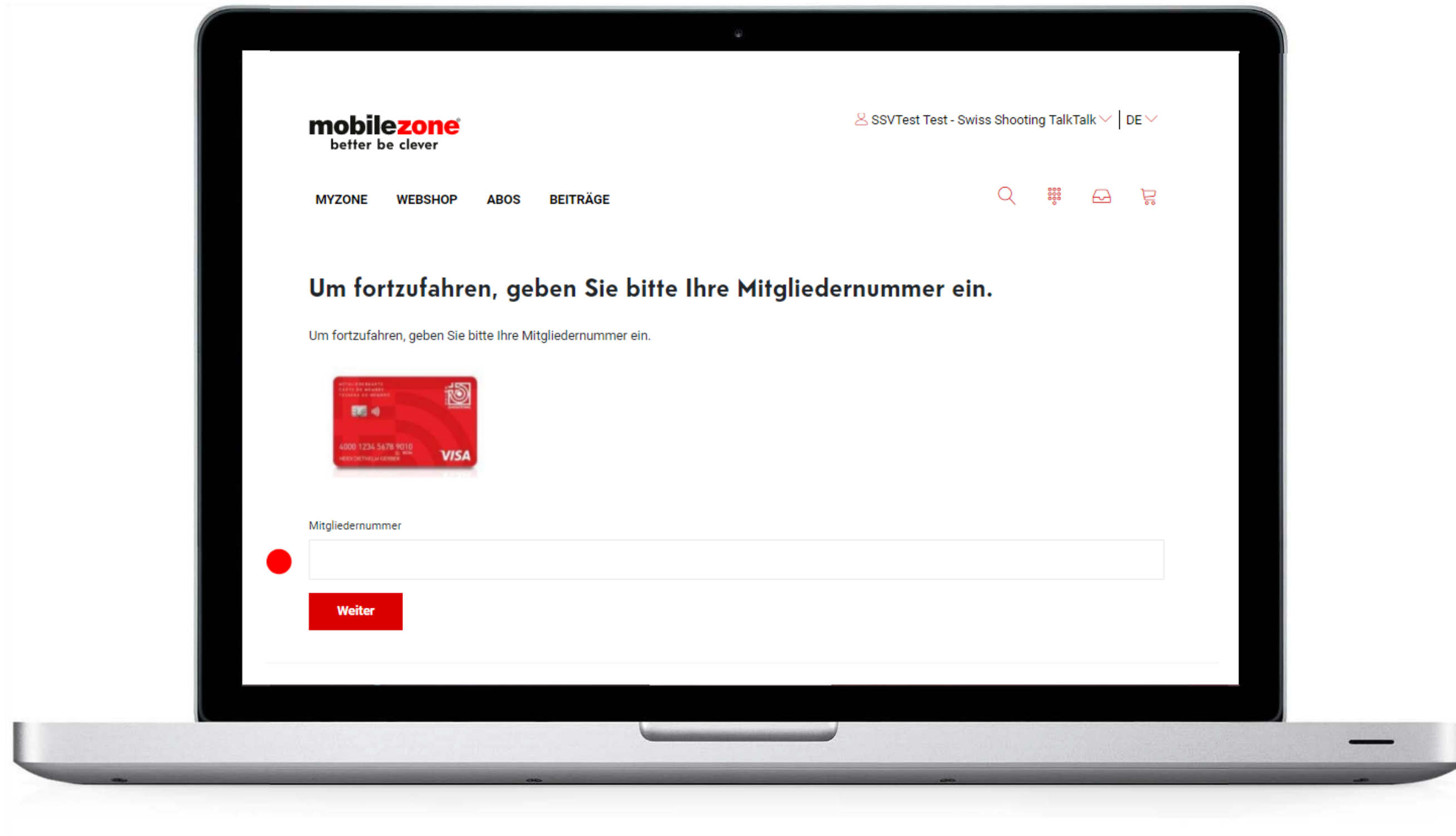


# ENREGISTREMENT/CONNEXION



- Pour le premier enregistrement, cliquez sur le bouton «Enregistrez-vous maintenant»
- Les utilisateurs déjà enregistrés peuvent se connecter sur le portail Selfcare ici.
- Si vous souhaitez tout d'abord consulter les conditions d'abonnement, cliquez sur «Afficher les abonnements» et saisissez votre numéro de membre.

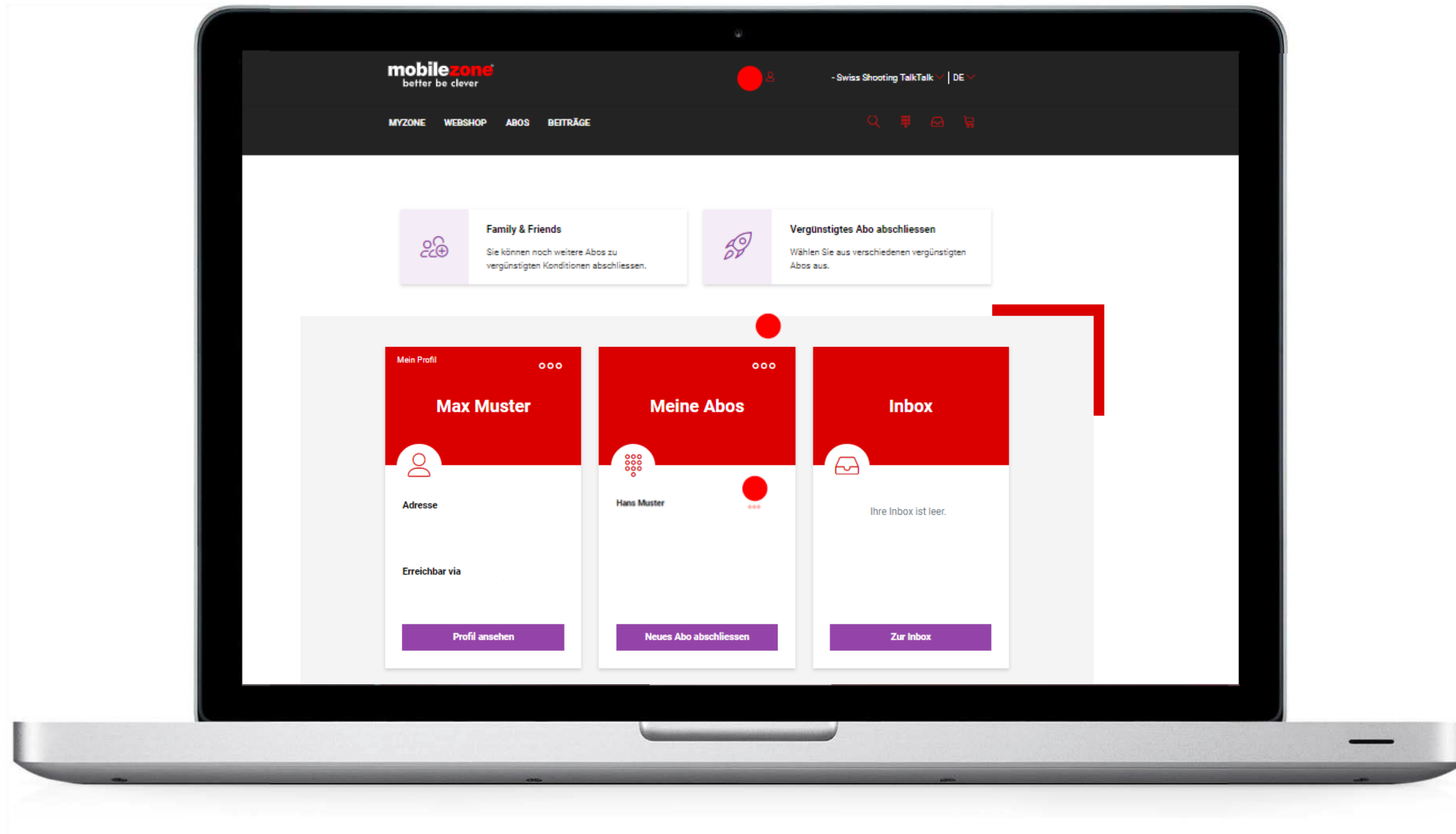
# ENREGISTREMENT



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

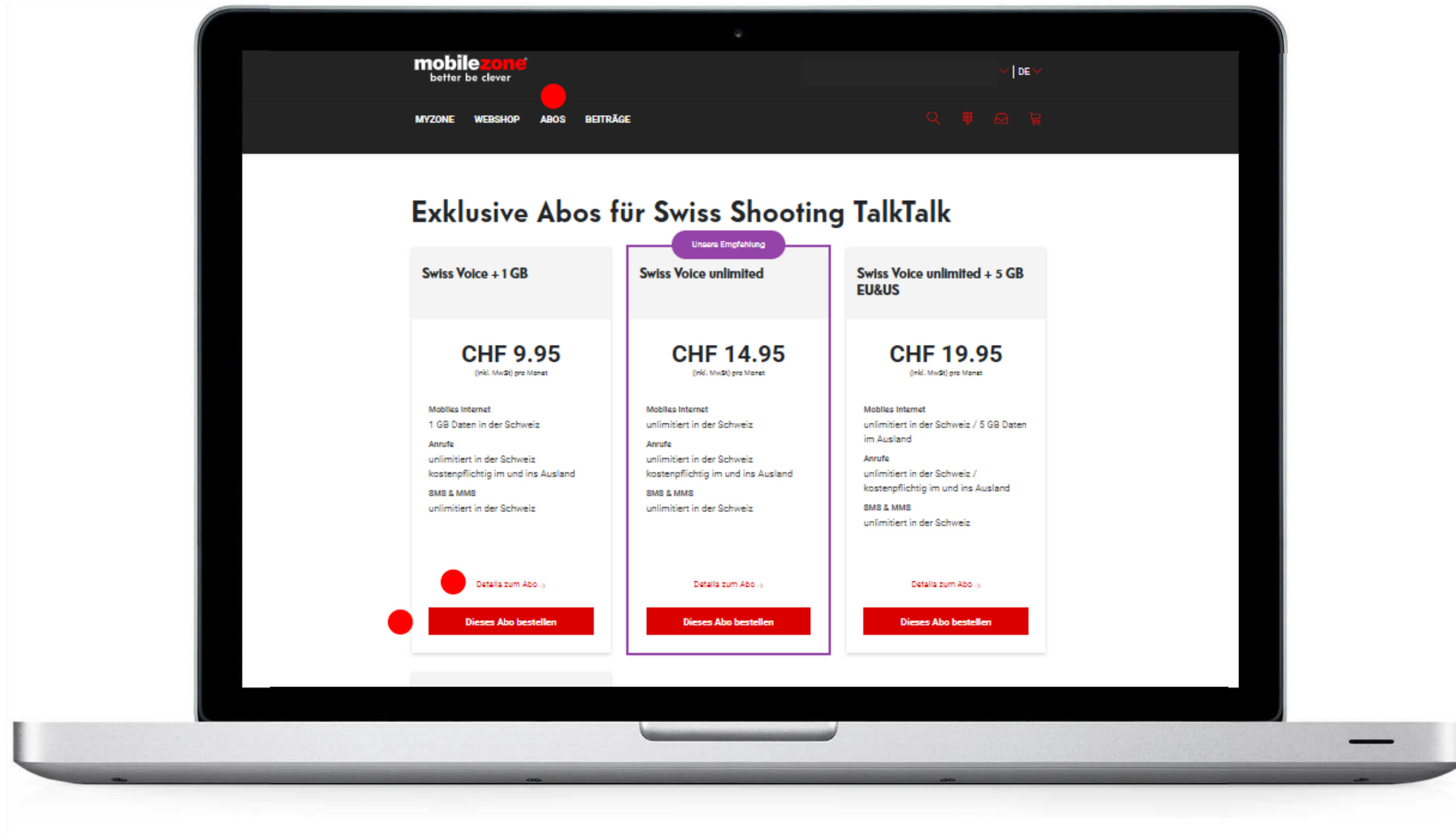
Si vous n'avez pas de carte de licence, vous pouvez consulter et vous procurer le numéro de membre du comité de votre association dans l'Administration de la fédération et des sociétés (AFS).

## PROCESSUS D'ENTRÉE: PAGE D'ACCUEIL



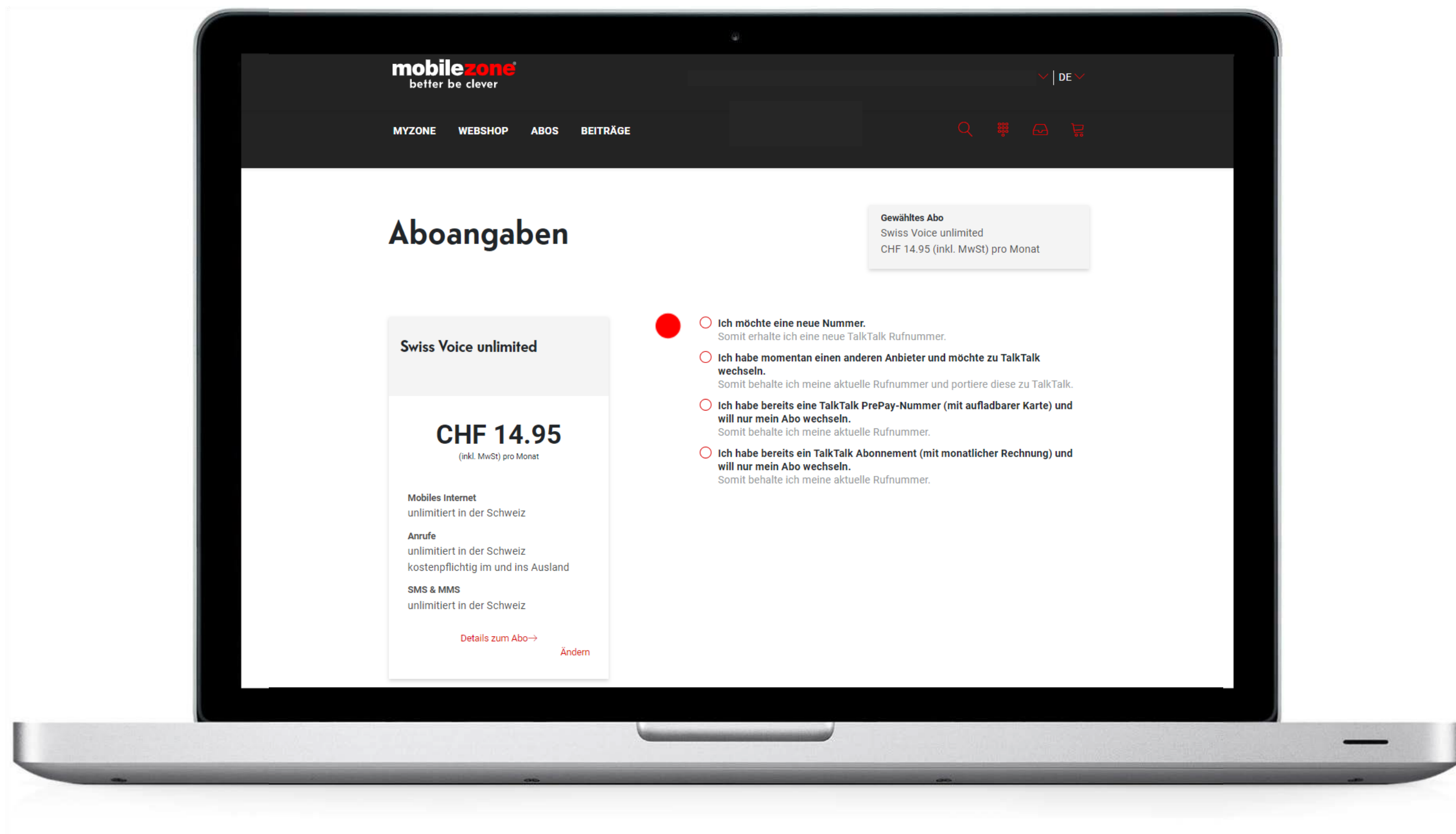
- Vous trouvez votre nom en haut à droite de la page d'accueil. Cliquez dessus pour afficher et modifier votre profil, changer votre mot de passe et vous déconnecter.
- Dans «Gérer mon numéro» en haut à droite, vous trouvez une icône représentant trois points. Cliquez dessus pour souscrire un nouvel abonnement.  
Vous trouverez des informations complémentaires à la page suivante.
- Vous trouvez vos numéros de téléphone actifs dans la zone blanche de «Gérer mon numéro». Cliquez sur l'icône représentant les trois points pour les modifier.

# SOUSCRIRE UN ABONNEMENT SÉLECTIONNER LE TARIF



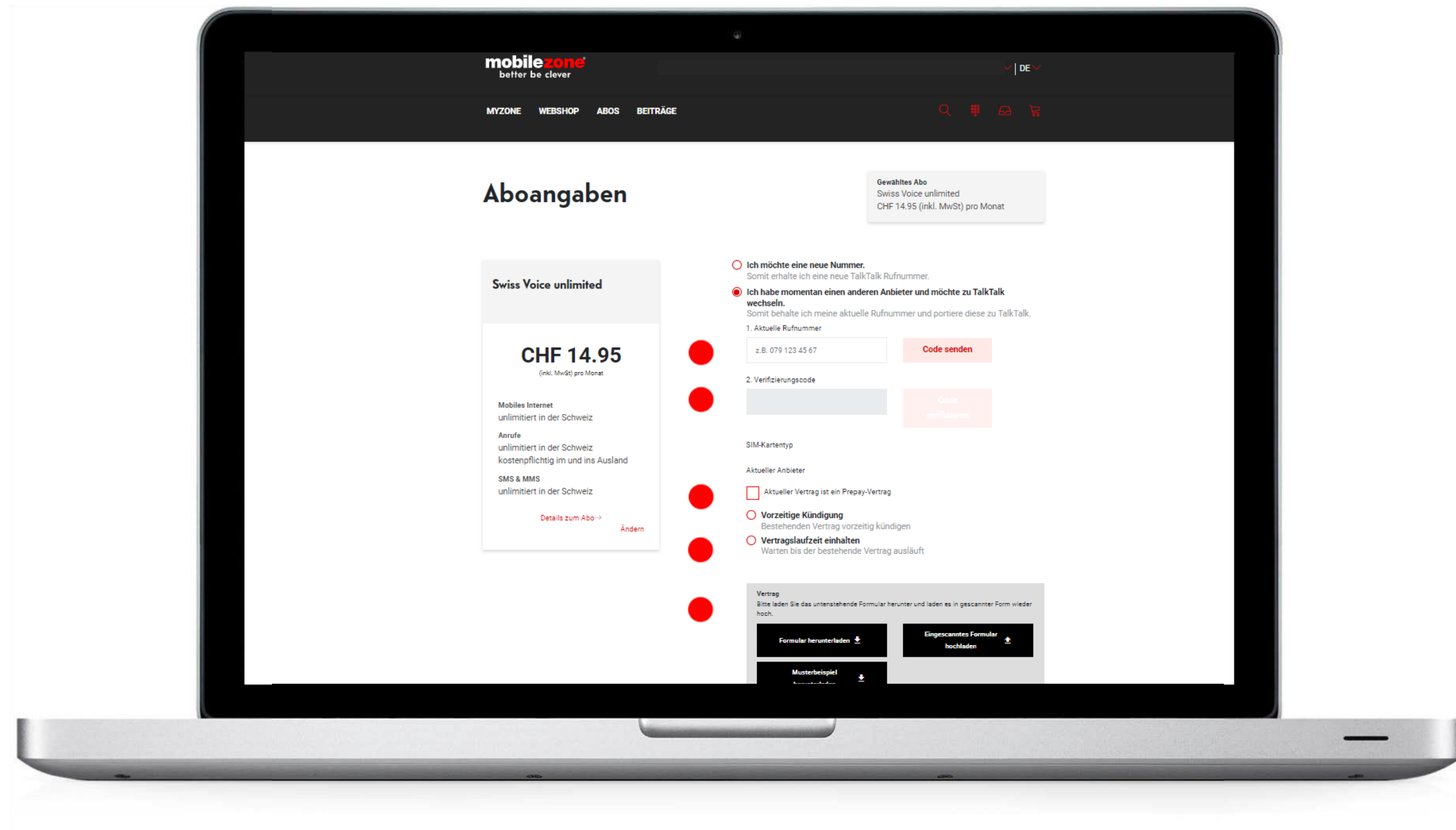
- Si vous souhaitez souscrire un nouvel abonnement, cliquez sur «Abonnements» dans la zone noire.
- Vous y trouverez toutes les informations relatives aux différents abonnements dans «Détails sur l'abonnement».
- Cliquez sur «Commander cet abonnement» pour souscrire à l'abonnement de votre choix.






## SOUSCRIRE UN ABONNEMENT SÉLECTIONNER LE TARIF

- Si votre numéro de mobile ne fait pas encore partie de l'abonnement d'entreprise, veuillez sélectionner une option:
  - Je souhaite un nouveau numéro  
Si vous n'avez pas encore de numéro personnel.
  - Je suis actuellement chez un autre opérateur et souhaite passer chez TalkTalk.  
Si vous n'êtes pas encore client de TalkTalk.
  - J'ai déjà un abonnement TalkTalk et je veux juste en changer.  
Si vous disposez déjà d'un abonnement TalkTalk à titre privé (offre prépayée rechargée via Kiosk, par exemple).
  - J'ai déjà un abonnement TalkTalk et souhaite simplement en changer  
Si vous possédez déjà un abonnement TalkTalk à titre privé (facture mensuelle) et souhaitez conserver votre numéro de téléphone actuel.
- Cliquez ensuite sur «Continuer».



# SOUSCRIRE UN ABONNEMENT PORTABILITÉ DU NUMÉRO

- Saisissez le numéro de mobile dont vous souhaitez demander la portabilité pour l'abonnement sélectionné, puis cliquez sur «Envoyer le code».
- Nous vous envoyons un code de vérification par SMS quelques instants plus tard. Cliquez sur «Vérifier le code».
- Indiquez-nous votre opérateur actuel.
- Sélectionnez la date souhaitée pour la portabilité. Vous disposez de deux possibilités si vous ne la connaissez pas:
  - résiliation anticipée: vous résiliez le contrat actuel de manière anticipée (pénalités)
  - vous respectez la durée du contrat: vous attendez l'expiration du contrat actuel.
- Remplissez les formulaires nécessaires:
  - vous pouvez les télécharger, puis les remplir directement sur le PC. Ensuite, imprimez-les, signez-les, numérisez-les, puis chargez-les. Nous nous tenons à votre entière disposition au numéro suivant si vous avez des questions: +41 71 421 46 80.



### Vollmachtsformular

für Mobilnummern-Portierung

	Vertragsnehmer	Inhaber beim bisherigen Anbieter
Firmenname	_____	_____
Name	Mustermann	Mustermann
Vorname	Max	Max
Strasse / Nr.	Musterstrasse 1	Musterstrasse 1
Adresszusatz	_____	_____
PLZ / Ort	8000 Musterhausen	8000 Musterhausen

**Bisheriger Anbieter**  Swisscom Mobile  Salt  Sunrise  Andere: \_\_\_\_\_

Ich will meinen Telekommunikationsanbieter wechseln und meine Rufnummer(n) behalten

Ich möchte die Vertragsdauer bei meinem bisherigen Anbieter einhalten.  
(Die Anfrage darf jedoch höchstens 270 Tage 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 Nummern übernehmen

Rufnummer* (unbedingt ausfüllen)	Prepaid Nummer**
1 07x 000 00 00	<input type="checkbox"/> Ja
2 _____	<input type="checkbox"/> Ja
3 _____	<input type="checkbox"/> Ja
4 _____	<input type="checkbox"/> Ja
5 _____	<input type="checkbox"/> Ja
6 _____	<input type="checkbox"/> Ja

\* Falls es sich um einen Geschäftskunden handelt, legen Sie bitte die Liste aller zu transferierenden Nummern mit den Benutzernamen bei.  
\*\* Falls Sie von einer Prepaid-Nummer zu einem Postpaid-Abonnement wechseln möchten, senden Sie bitte eine SMS mit JA an 499.  
Die genaue Zeit und das Datum der Übernahme werden mir später von TalkTalk bekannt gegeben. Die Leistungsbringung des aktuellen Anbieters endet auf diesen 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 TalkTalk AG nicht verantwortlich gemacht werden kann, falls der Transfer der Nummer(n) von meinem bisherigen Anbieter zurückgewiesen wird.**

Ich ermächtige TalkTalk AG:

- die Übernahme der oben aufgeführten Nummer(n) und (oder) der Nummern in der Beilage bei meinem bisherigen Anbieter zu veranlassen und
- meine(n) entsprechenden bisherigen 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) des aktuellen Nummerninhabers:

Name, Vorname Mustermann Max

Unterschrift \_\_\_\_\_

Musterhausen Ort, Datum xx.xx.202x

TalkTalk AG - Saurestrasse 22 - CH-6343 Rotkreuz - Tel: 0800 300 250 - www.talktalk.ch

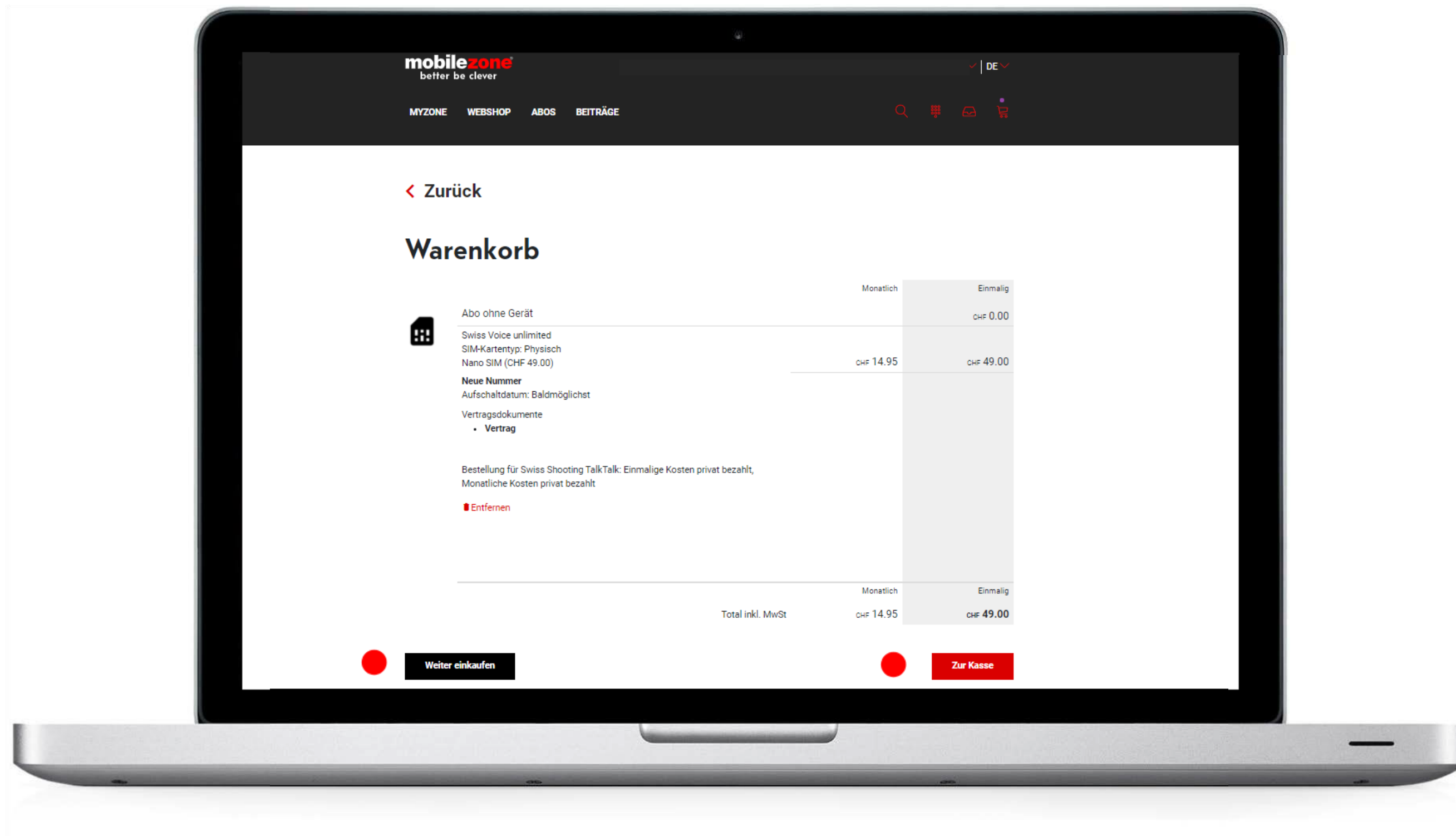
\*Obligatorische Felder  
TTM/TRAFOR/STD.DE/11.2021/0323

## SOUSCRIRE UN ABONNEMENT FORMULAIRE DE PROCURATION

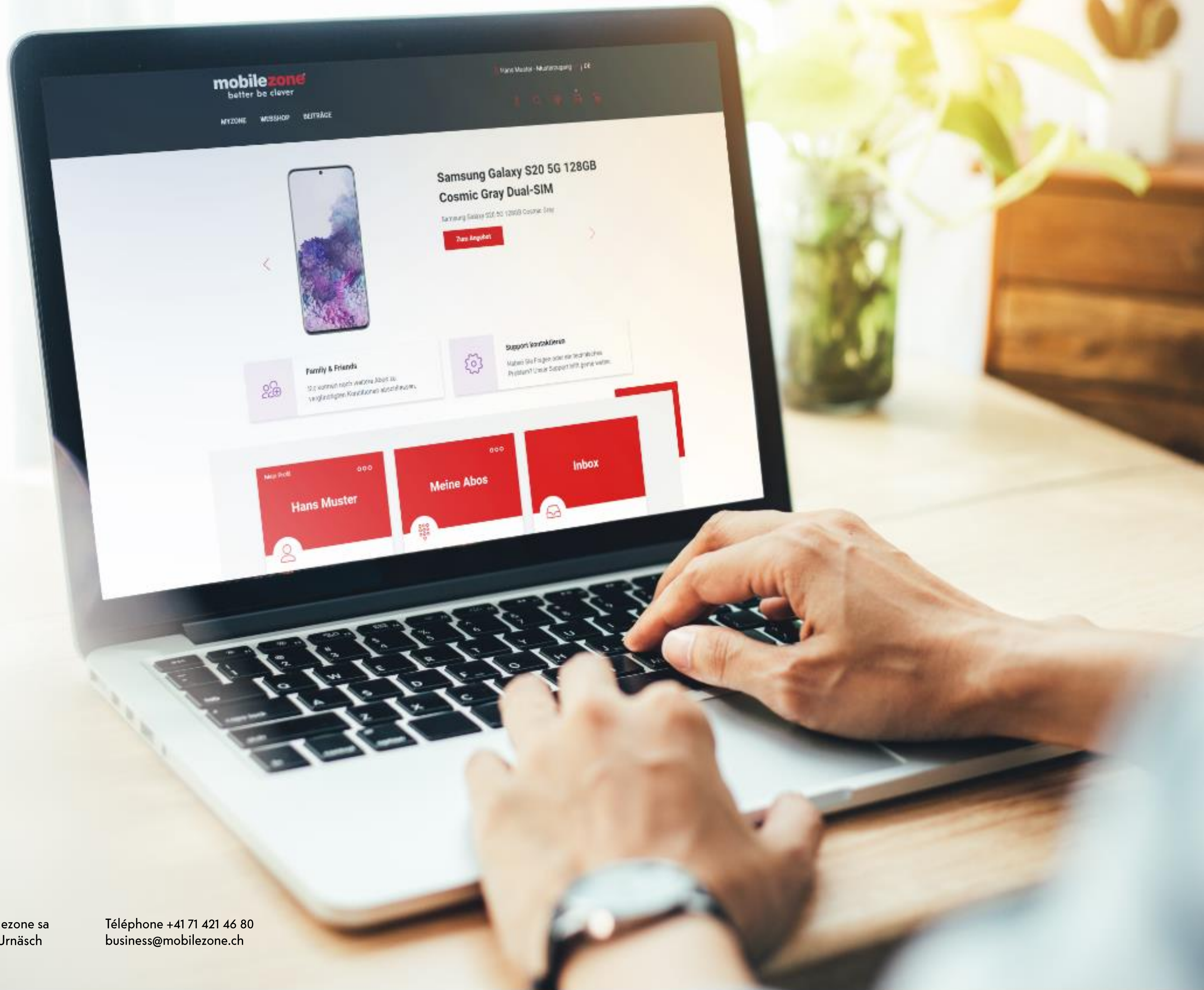
- Indiquez la date de fin du contrat chez l'opérateur actuel.  
Si vous ne la saisissez pas, la demande de portabilité sera exécutée à l'expiration du contrat de votre ancien abonnement.
- Vous pouvez également saisir la date à laquelle vous souhaitez passer au nouvel abonnement.  
La résiliation anticipée du contrat peut entraîner des frais.
- Saisissez ici le numéro dont vous souhaitez demander la portabilité.  
Vous conserverez ainsi ce numéro. Il sera transféré vers le nouvel abonnement TalkTalk.
- Signez le document et chargez-le de nouveau sur le portail.



## PANIER D'ACHAT



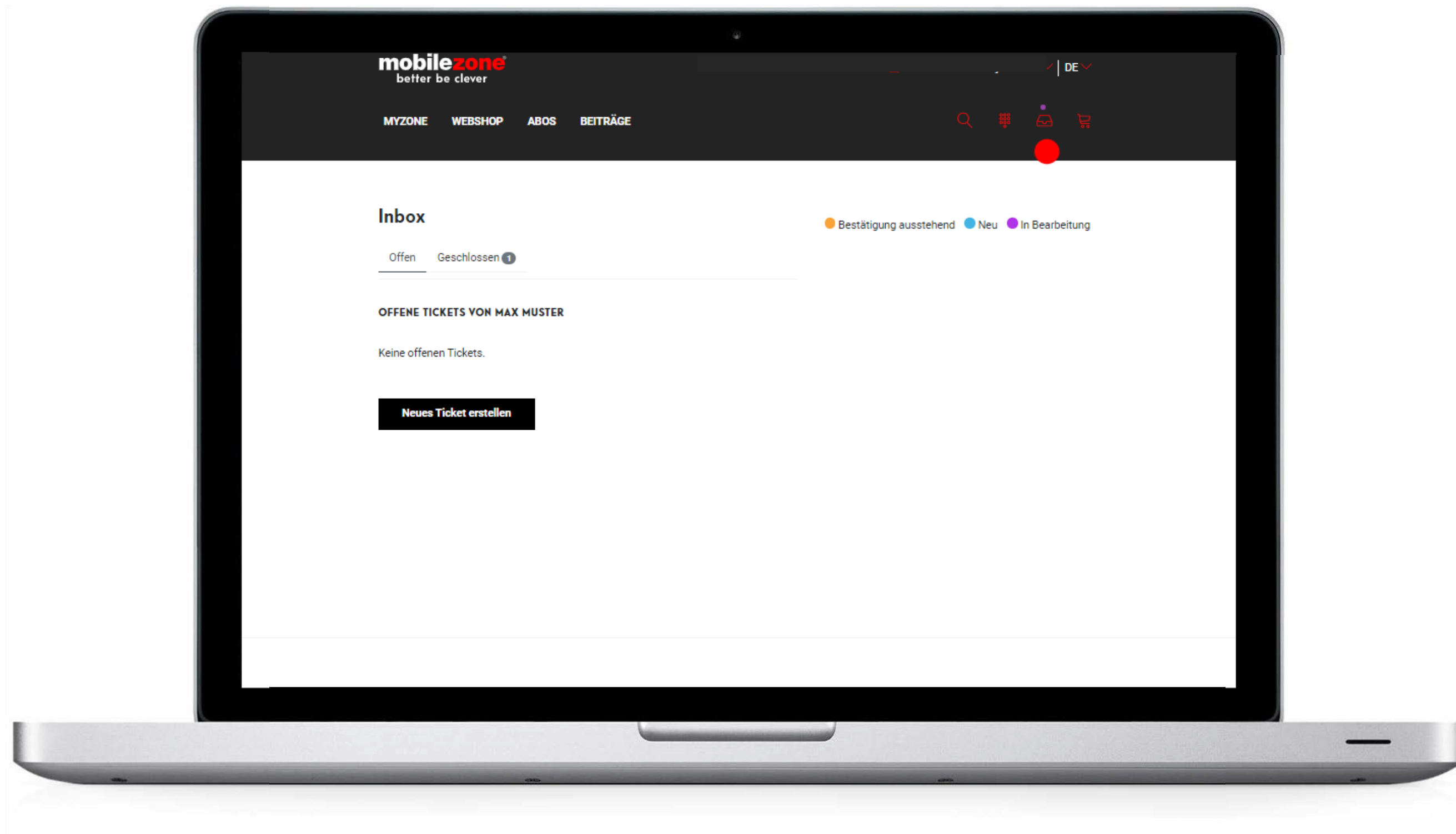
- Lorsque l'enregistrement est terminé, vous pouvez choisir l'appareil qui vous convient ou cliquer sur «Poursuivre sans appareil» pour accéder au panier.
- Cliquez sur «Continuer mes achats» si vous souhaitez commander d'autres produits.
- Veuillez cliquer sur «Aller à la caisse» pour terminer la commande.



# INFORMATIONS CONCERNANT LA PLATEFORME



# BOÎTE DE RÉCEPTION

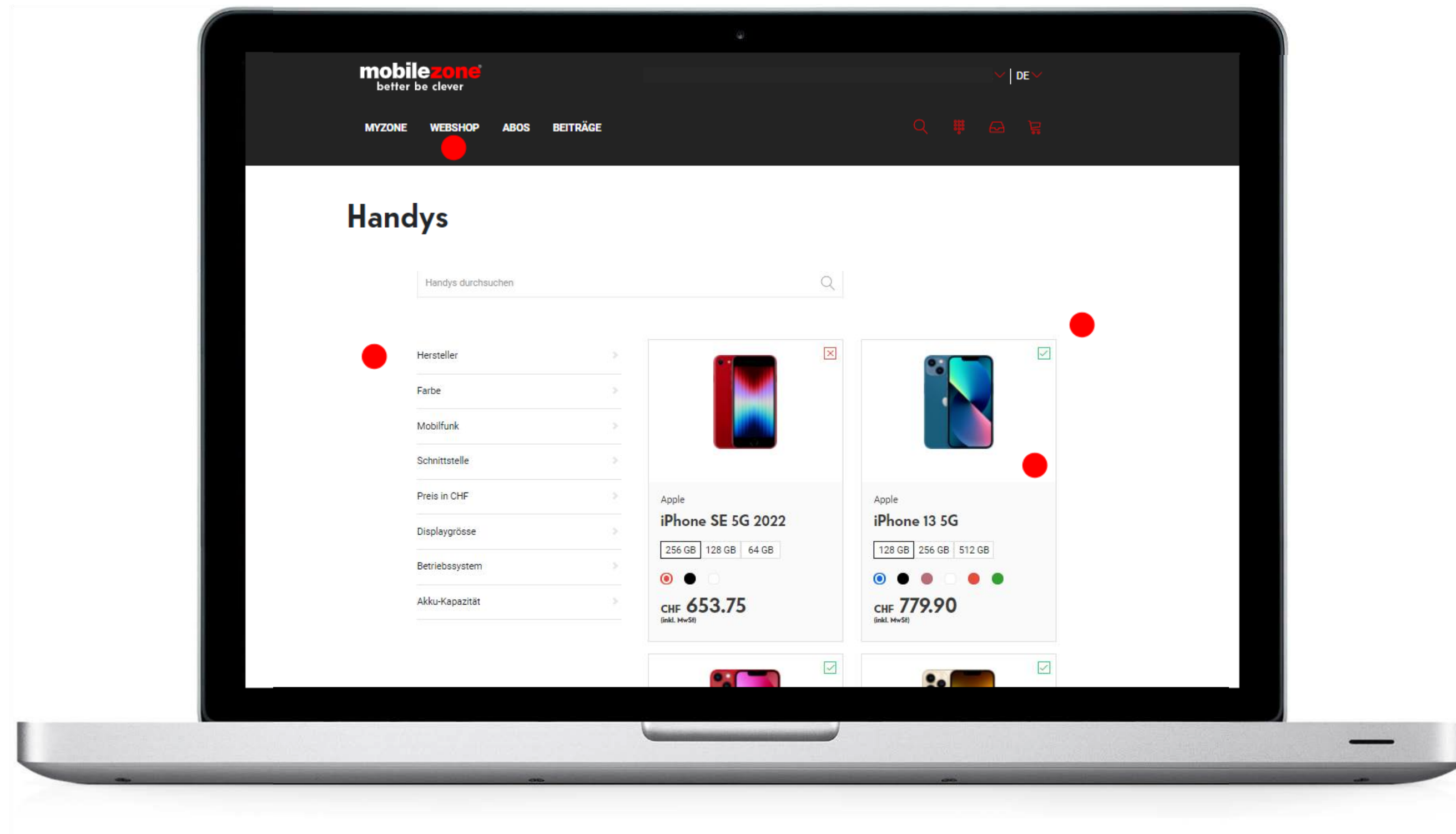


- La boîte de réception regroupe toutes les demandes que vous effectuez sur le portail Selfcare, qu'il s'agisse d'un changement d'abonnement, d'une commande d'appareil ou d'une demande d'assistance.

Tout est documenté et archivé ici. Vous pouvez voir en un coup d'œil celles qui sont déjà réglées ou celles qui sont encore en suspens.

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



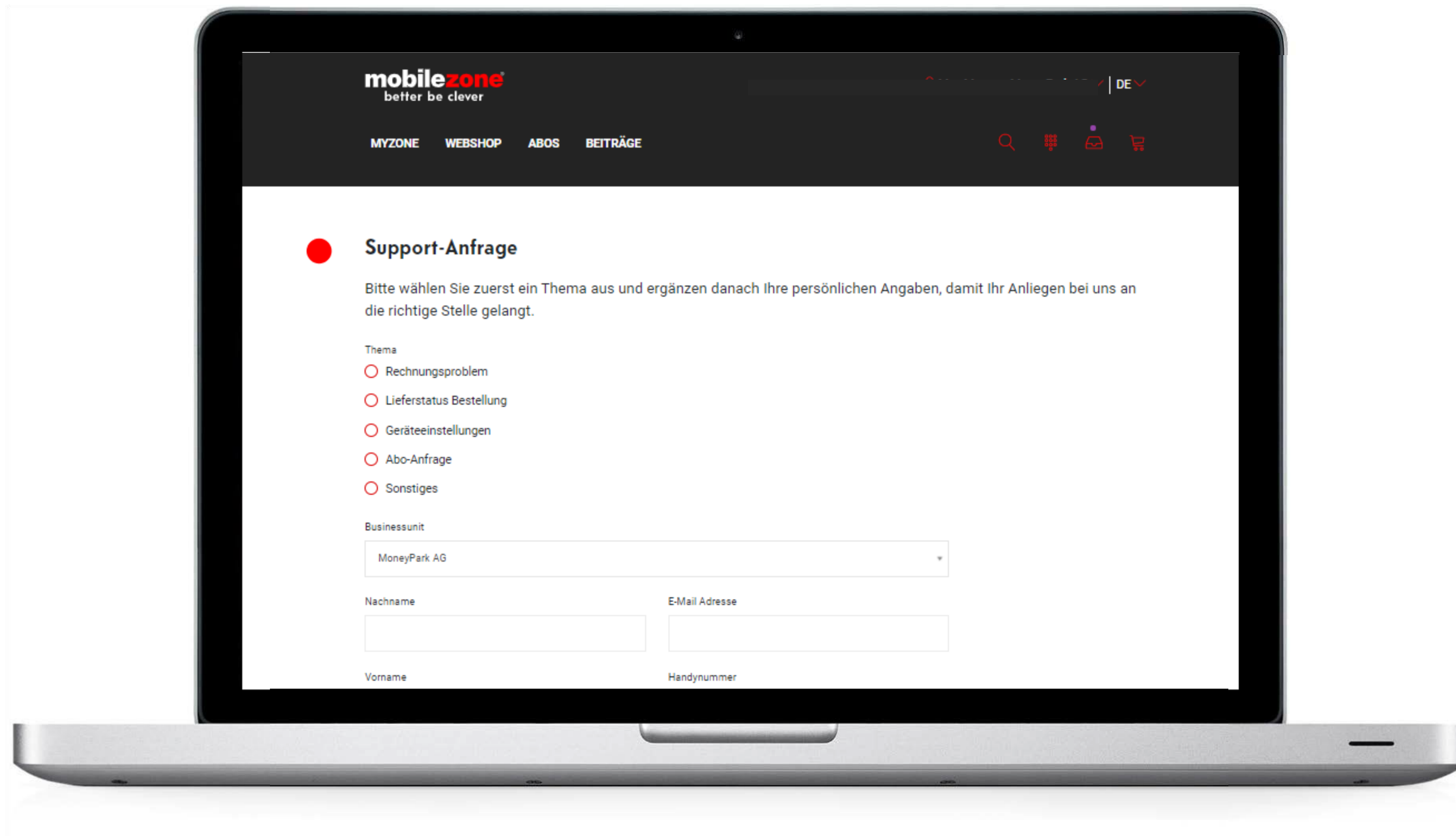


## EFFECTUER UN ACHAT

- Dans les onglets, vous pouvez naviguer entre différentes catégories (Téléphones, Accessoires, SIM Cartes et Tablets).
- Vous pouvez utiliser les filtres pour adapter la sélection à vos besoins ou la réduire.  
Sélectionnez directement un fabricant, le coloris souhaité ou fixez votre limite de prix.
- L'icône en bas à droite de la vignette du produit indique sa disponibilité.
  - Vert: livré dans les 2 jours
  - Orange: livraison dans la semaine
  - Rouge: appareil non disponible en stock (peut être commandé et sera livré ultérieurement)
- Si vous cliquez sur la vignette du produit, vous accédez à la page détaillée le concernant.

Pour les demandes de garantie ou les réparations, contactez l'un de nos quelque 120 magasins mobilezone en Suisse!

# DEMANDES DE SUPPORT



- Ici, vous pouvez nous contacter à tout moment si vous avez des questions. Nous serons heureux de vous aider. Vous pouvez consulter le statut des demandes de support (en cours de traitement, etc.) dans votre boîte de réception quand vous le souhaitez.

Vous trouverez de plus amples informations sur la boîte de réception à la page 11.

Vous pouvez également demander un support par téléphone.

Vous pouvez nous joindre au +41 71 421 46 80.

# DÉPART

< zurück zur Detailsicht

## Kündigung: Handynummer aus Firmenverbund entfernen

Bitte beachten Sie, dass beim Verlassen des Firmenverbundes die Handynummer 079 307 47 73 nicht mehr über diese Plattform benutzt werden kann.

**Achtung:** Da Sie mit Ihrer Hauptnummer aus dem Firmenverbund austreten, wird Ihr Account deaktiviert.

**Vorname**

**Nachname**

**Adresszusatz**

**Strasse**

**PLZ**

**Ort**

**BSW**

**Land**

**Austrittsdatum**  
 Sofort  
 Per Datum

**Kündigung/Übernahme der Handynummer**  
 Nummer privat übernehmen (Nummer geht in Privatgertum über)  
 Kündigung (Nummer wird an Netzbetreiber zurückgegeben und Sie verlieren somit die Nummer)

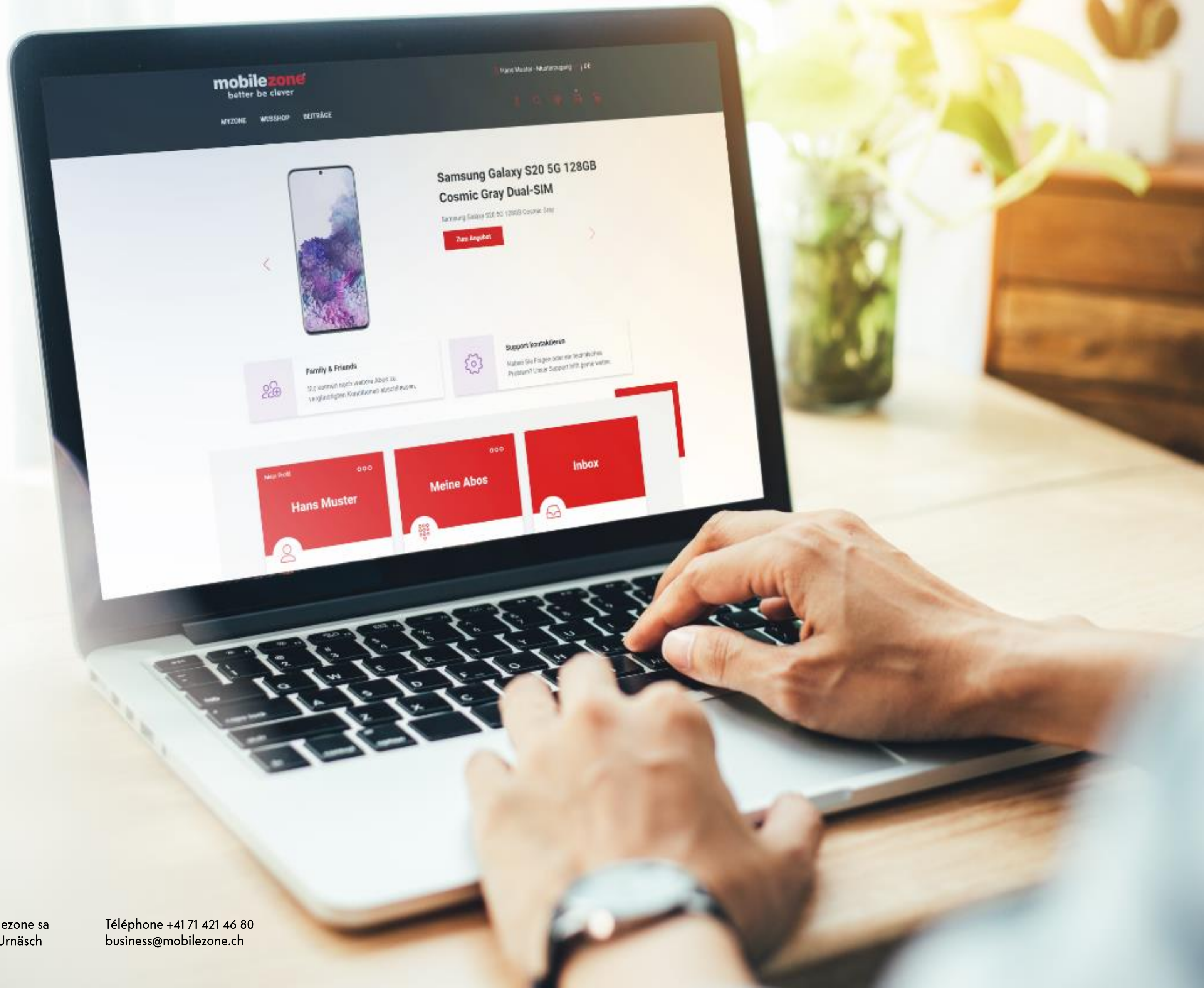
**Achtung:** Sie verlieren Ihre Handynummer

**Nummer kündigen**

Si vous souhaitez retirer votre numéro de l'abonnement d'entreprise, parce que vous quittez la fédération Swiss Shooting, par exemple, procédez de la manière suivante:

- Sélectionnez le numéro de téléphone que vous souhaitez supprimer du réseau et saisissez vos informations personnelles.
- Sélectionnez une date de départ.  
 Vous pouvez indiquer la date de départ souhaitée ou faire en sorte que le départ soit à effet immédiat.
- Précisez si vous souhaitez conserver le numéro pour continuer à l'utiliser à titre privé. Pour cela, vous devez télécharger un formulaire de déclaration de reprise.  
 Le contrat doit être résilié au plus tard 30 jours avant l'échéance du délai. Vous pouvez ensuite changer de fournisseur. Si le contrat est résilié durant la durée contractuelle minimale, la durée restante est facturée une seule fois.





# FAQ

## FAQ: OFFRE

### Quels abonnements est-il possible de transformer en abonnement TalkTalk de la fédération?

Tous les abonnements de TalkTalk et d'opérateurs tiers peuvent être migrés. (exception: abonnements de données uniquement). Voir aussi Opérateurs tiers.

### Puis-je passer gratuitement à l'abonnement TalkTalk de la fédération?

Les abonnements mobiles de TalkTalk (non prépayés) peuvent être directement transformés en abonnement TalkTalk de la fédération sans respecter la durée du contrat.

**ATTENTION:** s'il existe une durée minimale pour votre abonnement actuel, si vous avez acheté un appareil mobile en même temps, par exemple, vous devez payer des frais. Adressez-vous à votre opérateur mobile actuel avant de demander à changer d'abonnement.

### Y a-t-il des restrictions?

Les numéros payants destinés aux entreprises ou aux services sont bloqués.

### Comment puis-je savoir si mon abonnement TalkTalk de la fédération est activé?

Vous recevez un SMS de bienvenue de la part de TalkTalk quand votre numéro de téléphone a été intégré au contrat TalkTalk. Il peut falloir plusieurs semaines pour que ce soit le cas.

### Qui peut souscrire un abonnement TalkTalk de la fédération à titre privé?

Les membres autorisés de la fédération Swiss Shooting.



## FAQ: SUPPORT

**À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions sur mon abonnement ou sur les factures et pour obtenir des informations techniques?**

Si vous avez des questions, veuillez vous adresser à mobilezone: [business@mobilezone.ch](mailto:business@mobilezone.ch), téléphone +41 71 421 46 80 (de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi).

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

Si vous perdez (vol, etc.) une carte SIM associée à un abonnement TalkTalk de la fédération, vous devrez demander le blocage du numéro de téléphone à TalkTalk sur-le-champ. Numéro à contacter pour le blocage: 0800 300 250 en Suisse, +41 41 560 69 02 à l'étranger

## FAQ: ADMINISTRATION

**Comment puis-je commander un abonnement TalkTalk de la fédération?**

Enregistrez-vous directement sur la plateforme de mobilezone à l'adresse [b2b.mobilezone.ch/ssv](https://b2b.mobilezone.ch/ssv) ou rendez-vous dans un magasin mobilezone. Vous devez avoir votre numéro de membre à portée de main dans tous les cas.

**À quoi dois-je veiller en cas de conversion d'une offre prépayée en contrat d'entreprise?**

Lors de la conversion d'une offre prépayée en contrat d'entreprise, TalkTalk vous envoie un SMS à partir du numéro 499. Vous devez y répondre «OUI» pour que la conversion puisse être effectuée.

**Qu'implique le transfert d'un numéro de téléphone dans l'abonnement d'entreprise?**

La fédération Swiss Shooting devient titulaire du numéro de téléphone. Vous devez toujours contacter TalkTalk par l'intermédiaire de mobilezone (voir Support).



### Comment dois-je payer l'abonnement TalkTalk de la fédération?

Il est toujours possible de régler la facture au moyen de bulletins de versement ou par recouvrement direct. L'e-facture est également possible pour l'abonnement TalkTalk.

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

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

### Que dois-je faire si je ne suis plus membre de la fédération?

Vous devez demander le transfert inverse du numéro de téléphone et la conversion de l'abonnement TalkTalk de la fédération en abonnement mobile privé avant votre départ. Cela s'applique également au deuxième numéro intégré, le cas échéant. Si le membre de la fédération ne respecte pas cette obligation, le titulaire du numéro de téléphone est autorisé à résilier l'abonnement TalkTalk de la fédération.

### Que dois-je faire si mon adresse change, suite à un déménagement, par exemple?

Les membres de la fédération doivent signaler tout changement d'adresse directement sur la plateforme.

### Est-ce que TalkTalk reprend les raccordements résiliés par des opérateurs tiers?

Non, il est impossible de transférer les raccordements résiliés vers TalkTalk.

### Puis-je demander l'activation des numéros que j'ai résiliés?

Non, TalkTalk active uniquement les numéros actifs (s'applique également aux opérateurs tiers).

## FAQ: UTILISATION

**J'aimerais disposer du débit Internet de la 5G. Comment puis-je activer cette option?**

Si vous souhaitez utiliser le réseau 5G en Suisse, vous pouvez acheter une option au prix de CHF 9.–. Envoyez un SMS avec le texte START DATA5G au numéro 361. L'option est valable pour la période de facturation en cours et n'est pas prolongée de manière automatique.

**Je suis souvent en déplacement à l'étranger. Comment puis-je téléphoner et naviguer sur Internet au meilleur prix?**

Vous pouvez souscrire différentes options pour votre abonnement. Vous pouvez le faire par SMS et la souscription est valable pour le mois en cours. Certaines options restent actives les mois suivants et vous pouvez y mettre fin en envoyant un autre SMS. Vous trouverez des informations sur les options à l'adresse:

[talktalk.ch/de/sub/business.html](http://talktalk.ch/de/sub/business.html)

**À quoi dois-je veiller lorsque j'utilise l'abonnement TalkTalk de la fédération?**

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

Transmission des prestations de TalkTalk à des tiers par le client, par exemple:

- revente ou utilisation des raccordements pour les passerelles GSM ; utilisation des raccordements pour la communication entre machines, les connexions directes et les connexions permanentes
- utilisation excessive des données pendant trois mois consécutifs au niveau du raccordement individuel
- non-respect du contrat ou infractions au droit en vigueur
- tout comportement pouvant occasionner des dommages à des tiers ou à TalkTalk

## FAQ: OPÉRATEURS TIERS

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

Les membres de la fédération qui disposent d'un contrat auprès d'un autre opérateur (Swisscom, Sunrise, UPC, Salt, etc.) doivent le résilier (demander la portabilité) et souscrire un abonnement TalkTalk de la fédération avant de demander le changement. Ils 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 contractuel) et de prendre en charge les frais en découlant, le cas échéant (frais de changement de carte SIM, pénalités dues à une résiliation anticipée du contrat, etc.).

Important: il faut clarifier si la durée contractuelle minimale doit être respectée (pas de pénalité) ou s'il faut demander la portabilité du numéro avant la fin de celle-ci (avec des pénalités!). L'opérateur actuel facture ce montant directement à l'utilisateur. Les points à éclaircir sont communiqués à l'auteur de la demande qui doit se mettre en relation avec son opérateur actuel. Il incombe au membre de la fédération de clarifier les conditions contractuelles avec d'autres opérateurs (Swisscom, Sunrise, UPC, Salt, etc.).

## FAQ: PLATEFORME SELF CARE

Où puis-je acheter des appareils mobiles?

mobilezone permet d'acheter des appareils mobiles aux conditions en vigueur par l'intermédiaire de la fédération Swiss Shooting. Sur le site web suivant, vous trouverez les offres spéciales destinées aux membres de la fédération: [b2b.mobilezone.ch/ssv](https://b2b.mobilezone.ch/ssv).

Comment puis-je me connecter au portail en ligne?

Vous pouvez vous enregistrer sur le site web suivant: [b2b.mobilezone.ch/ssv](https://b2b.mobilezone.ch/ssv).

Vous avez besoin de votre numéro de membre Swiss Shooting pour vous enregistrer.



**SI VOUS AVEZ DES  
QUESTIONS, N'HÉSITEZ PAS  
À NOUS CONTACTER.**

mobilezone ag

9107 Urnäsch

Téléphone +41 71 421 46 80

[business@mobilezone.ch](mailto:business@mobilezone.ch)

**mobilezone**<sup>®</sup>  
better be clever

