

## Questions relatives à l'offre QoQa (FAQ)

### Sunrise Internet haut débit à vie

#### En quoi consiste l'offre Sunrise QoQa?

Sunrise Internet We Home L pour seulement CHF 35.-/mois à vie!

#### Quelles sont les caractéristiques du produit Internet?

- Débit upload/download: jusqu'à 10 Gbit/s (c'est très rapide)
- Raccordement au réseau fixe inclus
- Prix: seulement CHF 35.-/mois au lieu de CHF 95.-/mois (tant que le plan tarifaire est conservé)
- Rabais exceptionnel de 63%

Bénéficie toujours automatiquement et gratuitement du débit maximal techniquement possible!

En fonction de l'adresse à laquelle est utilisé Sunrise Internet We Home L, nous recommandons automatiquement la meilleure option de raccordement disponible au moment de la commande: fibre optique ou VDSL.

#### Puis-je également demander à reporter la mise en service de mon raccordement à une date ultérieure?

Oui, les mises en service peuvent être planifiées dans un délai de 120 jours au plus tard.

#### Je suis déjà client Sunrise. Puis-je bénéficier de cette offre?

Oui, tant que tu ne possèdes encore aucun produit Internet/TV Sunrise. L'offre spéciale QoQa est uniquement disponible pour les nouveaux clients et les clients Sunrise Mobile. Si tu as déjà un produit Internet de Sunrise, nous ne pouvons malheureusement pas activer cette offre promotionnelle pour toi.

**Exception:** les clients QoQa qui ont déjà souscrit un abonnement Sunrise Internet via QoQa (offres listées ci-dessous).

Si l'abonnement est modifié **avant la fin de la durée du contrat**, des frais peuvent être facturés, comme indiqué ci-dessous.

15.12.15	<a href="https://qstyle.qoqa.ch/de/offers/10728">https://qstyle.qoqa.ch/de/offers/10728</a>	Éligible
09.11.17	<a href="https://www.qoqa.ch/de/offers/14772">https://www.qoqa.ch/de/offers/14772</a>	Éligible
15.05.18	<a href="https://www.qoqa.ch/de/offers/16136">https://www.qoqa.ch/de/offers/16136</a>	Éligible
12.03.19	<a href="https://www.qoqa.ch/de/offers/18272">https://www.qoqa.ch/de/offers/18272</a>	Éligible
19.11.19	<a href="https://www.qoqa.ch/de/offers/20344">https://www.qoqa.ch/de/offers/20344</a>	Éligible
09.06.20	<a href="https://www.qoqa.ch/de/offers/27817">https://www.qoqa.ch/de/offers/27817</a>	Non éligible (Avec la prochaine offre Sunrise QoQa, tu pourras migrer)

Dans le document suivant ([LIEN](#)) vous trouverez les avantages et les inconvénients d'une modification de votre offre.

#### **Exigence minimale concernant la ligne installée à ton adresse:**

- Pour Sunrise Internet: min. 15 Mbit/s
- Remarque importante: si ton raccordement est une ligne cuivre, il est possible que ton débit maximal soit inférieur à 500 Mbit/s.

#### **Où puis-je vérifier la disponibilité à mon adresse?**

À l'aide du Configurateur Sunrise Home ([sunrise.ch/home](http://sunrise.ch/home)), vérifie si Sunrise Internet est disponible à l'adresse de l'installation ou laisse-toi conseiller par téléphone au: 0800 007 045

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

Cette offre est uniquement valable pour les clients privés âgés de 18 ans minimum, résidant en Suisse, et possédant l'un des documents (en cours de validité) suivants: pièce d'identité suisse, passeport suisse, autorisation de séjour B, C, F ou L.

#### **Un raccordement au réseau fixe est-il inclus dans cette offre?**

Oui, un raccordement au réseau fixe de base est inclus gratuitement.

#### **Coûts du réseau fixe**

Sunrise We Phone M (toujours inclus gratuitement): téléphonie CHF 0.13/min sur le réseau fixe, CHF 0.43/min sur le réseau mobile.

## **Puis-je conserver le numéro de ligne fixe de mon ancien opérateur (p. ex. Swisscom ou UPC)?**

Oui. Attention toutefois aux frais que ton opérateur actuel pourrait éventuellement appliquer en cas de changement. Merci de contacter ton opérateur actuel à ce sujet. En outre, la date du portage de numéro (c'est-à-dire le transfert du numéro fixe existant vers ton nouvel abonnement) peut être fixée au maximum 120 jours après la date de la commande.

## **Comment puis-je commander l'offre?**

C'est très simple:

1. Commande l'offre sur QoQa.ch (offre valable le 03.12.2020, de 00:00 à 23:59)
2. Tu trouveras ton code de bon QoQa personnel sur ton compte QoQa d'ici le 07.12.2020 au plus tard.
3. Pour passer commande de ton abonnement, appelle la hotline de Sunrise spécialement dédiée à QoQa qui te sera communiquée dans les jours suivant ton achat.

## **Dans quel délai l'abonnement Sunrise doit-il être activé avec le bon QoQa?**

Tu as jusqu'au 31.12.2020 pour passer commande. Si tu dépasses ce délai, il ne sera plus possible de faire l'activation.

## **Puis-je faire l'acquisition de l'offre Sunrise pour une autre personne (p. ex. comme cadeau)?**

Oui, mais attention: la commande doit être passée via la hotline dédiée jusqu'au 31.12.2020 seulement.

## **Combien de temps puis-je bénéficier des conditions spéciales?**

Le rabais pour Sunrise Internet est valable à vie, tant que tu ne modifies pas ton abonnement.

## **Puis-je bénéficier d'autres réductions chez Sunrise?**

Non, l'offre QoQa **ne peut être combinée** à aucune autre réduction (p. ex. avantage Sunrise, Friends of the Firm, Medinex, Friends & Family)

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

Oui, de nombreuses options sont disponibles.

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

Non, tu as déjà payé la taxe d'activation lors de ta commande QoQa.

## Questions relatives au Wi-Fi

### **Quel modem vais-je recevoir?**

Une Sunrise Internet Box dernière génération sera mise à ta disposition sous forme de prêt pendant la durée de l'abonnement. En cas de résiliation du contrat, cette dernière devra être retournée.

### **Quand le modem me sera-t-il envoyé?**

Tu recevras le modem env. 2 semaines avant la mise en service de ta ligne. J'ai un raccordement à fibre optique à mon adresse. Ai-je besoin d'un adaptateur? Si tu disposes d'un raccordement à fibre optique à ton adresse, tu recevras automatiquement les accessoires correspondants (câble et adaptateur).

## Questions concernant la facture

### **Comment vais-je recevoir ma facture Sunrise?**

Normalement, tu recevras ta facture par courrier postal. Afin d'éviter les frais correspondant à la facturation sur papier, tu peux modifier le mode de facturation (en passant p. ex. à la facturation via e-mail) dans ton compte client Sunrise (MySunrise).

### **Où puis-je voir le rabais sur la confirmation de commande?**

Sur la confirmation de commande, le rabais apparaît dans les offres promotionnelles.

### **À quoi va ressembler ma facture?**

Le rabais sera indiqué sur ta facture mensuelle.

## Questions relatives au changement/transfert d'abonnement

### **Que se passe-t-il si je souhaite changer mon abonnement à Internet?**

Tu peux changer ton abonnement à Internet à tout moment. Dans ce cas, les conditions spéciales seront cependant perdues. Par conséquent, ton rabais QoQa sera supprimé.

### **Que se passe-t-il en cas de déménagement?**

En cas de déménagement, le rabais est conservé, à condition que tu ne modifies pas ton abonnement.

### **Puis-je transférer mon abonnement ultérieurement à une autre personne?**

Oui, cependant les conditions spéciales seront alors perdues. Par conséquent, le nouveau titulaire de l'abonnement paiera le prix standard de l'abonnement.

## Questions diverses

### **Je n'ai pas reçu l'e-mail avec le code à usage unique. Que dois-je faire?**

QoQa n'envoie aucun e-mail. Tu trouveras le code de bon le 04.12.2020 au plus tard sur ton compte QoQa à l'adresse: [https://www.qoqa.ch/de/my\\_account/orders](https://www.qoqa.ch/de/my_account/orders)  
Tu trouveras également les informations concernant l'activation sur ton bon dans ton compte QoQa.

### **J'ai malencontreusement supprimé l'e-mail décrivant la procédure. Que puis-je faire?**

Aucun problème, tu trouveras le code de bon et les instructions d'activation sur ton compte: [https://www.qoqa.ch/de/my\\_account/orders](https://www.qoqa.ch/de/my_account/orders)

### **Comment puis-je résilier mon abonnement Sunrise Internet?**

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

Si tu résilies ton abonnement durant les 12 premiers mois, tu devras payer une taxe de résiliation. Tu trouveras le montant des frais [ici](#).

### **Puis-je également souscrire un abonnement TV?**

Oui, tu peux également ajouter TV neo max, TV M ou TV L. Tu trouveras le détail des coûts et des prestations [ici](#).