



## Questions fréquentes sur le «Benefit Program» (Up) de Sunrise

Ce document répond aux principales questions ayant trait au «Benefit Program» exclusif de Sunrise.

Phase	Question	Réponse
Onboarding	Où puis-je trouver les informations sur les offres du «Benefit Program»?	Les informations relatives à l'offre se trouvent sur le canal d'information de votre entreprise (Intranet), sur les flyers de Sunrise ou sur la page de Sunrise dédiée aux collaborateurs.
	Combien d'abonnements puis-je souscrire aux tarifs correspondants dans le cadre du «Benefit Program»?	Les collaborateurs résidant en Suisse ont le droit de souscrire un nombre spécifique d'abonnements mobiles. Vous trouverez le nombre exact d'abonnements et les plans tarifaires disponibles sur les flyers et la page dédiée (Intranet de votre entreprise) de Sunrise.
	Comment puis-je participer au «Benefit Program»? Quelles informations sont nécessaires?	<p>Pour participer au «Benefit Program», quatre possibilités s'offrent à vous:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. À l'aide de la page dédiée en ligne sur laquelle vous avez également trouvé ce document.</li><li>2. Fonction Callback: sur la page dédiée, vous trouverez le lien direct vers le formulaire Telesales. Suivez ensuite les instructions indiquées.</li><li>3. Les clients Sunrise existants peuvent participer au «Benefit Program» directement via leur compte client «My Sunrise» s'ils possèdent déjà un produit proposé.</li><li>4. Visite du Sunrise Shop le plus proche. Sur la page dédiée, vous trouverez le lien vers tous les shops en Suisse. Aucun contrat ne peut être souscrit chez les partenaires de télécommunications tels que mobilezone, Interdiscount, m-electronics, etc.</li></ol> <p>Votre adresse e-mail professionnelle est nécessaire pour la souscription. Vous pouvez également souscrire un abonnement à l'aide du</p>

		justificatif d'éligibilité au programme collaborateurs ou à l'aide de votre badge.
	Où puis-je conclure un contrat dans le cadre du «Benefit Program»?	Dans un Sunrise Shop officiel, en ligne sur la page dédiée ou via la fonction Callback.
	Les membres de la famille ont-ils également droit aux offres du «Benefit Program»?	Chaque collaborateur a droit à un nombre spécifique d'abonnements mobiles selon l'accord conclu avec l'entreprise. Tous les abonnements sont au nom du collaborateur. Avec le transfert de numéros, le titulaire du compte devient également responsable du règlement des factures mensuelles et reçoit le détail des communications. Il peut par ailleurs aussi accéder aux factures détaillées.
	Le «Benefit Program» entraîne-t-il la facturation d'une taxe d'activation?	La taxe d'activation standard (carte SIM) pour les nouveaux clients (CHF 55.-) est facturée, sauf indication contraire de Sunrise.
	Quelle est la durée du contrat dans le cadre du «Benefit Program»?	La durée des contrats Mobile et Home (Internet, réseau fixe et TV) est de 12 mois au moins. Si une offre promotionnelle est sélectionnée, les conditions contractuelles de celle-ci s'appliquent.
	Dois-je entreprendre quelque chose auprès de mon opérateur actuel?	Lors d'un changement d'opérateur, les informations relatives au contrat actuel (y compris la date de résiliation) doivent être indiquées. Sunrise prend directement en charge toutes les autres étapes. Cela n'entraîne pas de frais de transfert. Le transfert peut durer jusqu'à 60 jours en fonction de la base contractuelle.
	Continuerai-je à recevoir des offres exclusives de la part de Sunrise?	Vous trouverez toujours les informations actuelles concernant les autres offres exclusives sur la page dédiée.
	Que propose Sunrise pour faciliter le télétravail?	Veuillez consulter les offres promotionnelles actuelles destinées aux collaborateurs dans la section Home (Internet, réseau fixe et TV) sur le flyer actuel ou sur la page dédiée.
Pendant la durée du contrat	Puis-je modifier l'abonnement ou changer de plan tarifaire pendant la durée du contrat?	Pendant la durée du contrat, le produit peut être modifié en fonction des besoins de l'utilisateur. Un changement (upgrade/downgrade) vers un plan tarifaire supérieur ou inférieur peut être effectué à tout moment directement dans My Sunrise.
	Est-il possible de commander des paquets de données ou des options?	Vous pouvez commander des paquets ou d'autres options pour chaque abonnement dans My Sunrise.

	Comment le rabais est-il déduit dans le «Benefit Program»?	Le rabais est déduit sur le numéro principal, les autres abonnements mobiles sont soumis à un rabais de 50% sur la facture.
Renouvellement	Comment puis-je renouveler mon rabais collaborateurs?	Avant d'arriver au terme des 12 premiers mois, le titulaire du compte reçoit un SMS lui demandant de procéder au renouvellement du rabais. Sur My Sunrise, le renouvellement peut être effectué pour 12 mois supplémentaires avec l'adresse e-mail professionnelle ou avec le formulaire «Justificatif d'éligibilité au programme collaborateurs».
	Que se passe-t-il si j'oublie de renouveler mon rabais?	Si les deux SMS sont ignorés, le rabais s'appliquant au numéro correspondant sera supprimé. Le contrat conclu entre Sunrise et le collaborateur se poursuivra, cependant le prix facturé sera le tarif officiel de l'abonnement.
Résiliation	Que se passe-t-il si je quitte l'entreprise?	Le rabais reste valable jusqu'à la demande de renouvellement. Si, à ce moment, le client ne travaille plus pour l'entreprise et qu'il ne possède donc plus d'adresse e-mail professionnelle (ou n'a plus accès au «justificatif d'éligibilité au programme collaborateurs» ou à un badge), l'authentification pour le renouvellement ne peut pas être effectuée et le ou les rabais expirent au terme des 12 mois. Quand la durée du rabais de 12 mois arrive à échéance, l'abonnement se poursuit aux conditions normales. Dans ce cas, nous vous recommandons de nous contacter au plus vite afin que nous puissions vous proposer d'autres options.
	Résiliation/portage ponctuel(le)	Le contrat (mobile, ainsi qu'Internet, réseau fixe et TV) peut être résilié avec un préavis de 60 jours à la fin de chaque mois ou être porté vers un autre opérateur, à condition que la durée du contrat ait été respectée.
	Puis-je résilier mon contrat dans le cadre du «Benefit Program» de manière anticipée même si je ne résilie pas mon contrat de travail?	En principe oui, mais une taxe de résiliation anticipée sera prélevée. La taxe de résiliation sera calculée en fonction de la taxe d'abonnement normale (sans rabais) multipliée par le nombre de mois restants.