

FAQ sur le programme collaborateurs de Sunrise UPC Sarl (Freedom)

Ce document répond aux principales questions ayant trait au programme collaborateurs exclusif de Sunrise UPC Sarl.

Phase	Question	Réponse
Onboarding	Où trouver des informations sur l'offre?	Les informations sur l'offre se trouvent sur le support d'information de l'entreprise, sur les flyers de Sunrise ou sur la page d'accueil de Sunrise dédiée aux collaborateurs (lien).
	Combien d'abonnements puis-je souscrire aux tarifs correspondants?	Les collaborateurs résidant en Suisse ont droit de souscrire jusqu'à cinq abonnements mobiles. Les plans tarifaires qui s'appliquent sont indiqués dans le flyer ou sur la page de Sunrise dédiée aux collaborateurs.
	Comment faire pour participer au programme? Quelles informations sont requises?	<p>Pour participer au programme, trois possibilités sont à votre disposition:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fonction Call-Back: vous trouverez sur la page dédiée aux collaborateurs le lien direct vers le formulaire Telesales. Suivez ensuite les instructions indiquées. (Lien Telesales) 2. Les clients Sunrise existants possédant des produits inclus dans le programme et une adresse e-mail professionnelle peuvent directement y participer depuis leur compte client dans My Sunrise. 3. Visite du Sunrise Shop le plus proche (lien Shopfinder). Sont exclus les partenaires de télécommunications comme mobilezone, Interdiscount, M-Electronics etc. <p>Pour la souscription, vous avez besoin de votre badge d'employé ou de votre adresse e-mail professionnelle.</p>
	Où puis-je souscrire un contrat?	Dans un Sunrise Shop officiel (lien Shopfinder) ou via le formulaire Telesales (lien Telesales)
	Comment fonctionnent les offres Friends and Family?	Chaque collaborateur a droit de souscrire jusqu'à cinq abonnements mobiles. Tous les abonnements sont au nom du collaborateur. Avec le transfert des numéros, le titulaire du compte devient également responsable du règlement des factures mensuelles et reçoit le détail des communications. Le titulaire du compte obtient également un accès éventuel aux factures détaillées.

	Une taxe d'activation est-elle prélevée?	La taxe d'activation normale (carte SIM) s'appliquant aux nouveaux clients (CHF 55.–) est facturée.
	Quelle est la durée du contrat?	La durée des contrats Mobile et Home (Internet, réseau fixe et TV) s'élève à 12 mois. En revanche, si vous optez pour une offre promotionnelle ponctuelle, c'est la durée de l'offre promotionnelle choisie qui s'appliquera.
	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 aucun frais de transfert. Le délai de transfert peut durer jusqu'à 60 jours ouvrés en fonction de la base contractuelle.
	Que propose Sunrise pour faciliter mon travail en Home Office?	Veuillez consulter les offres promotionnelles actuelles pour les collaborateurs dans la section Home (Internet, réseau fixe et TV) sur les flyers actuels 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, l'abonnement peut être modifié en fonction des besoins de l'utilisateur. Un changement vers un plan tarifaire supérieur ou inférieur (upgrade/downgrade) 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 packs ou d'autres options pour chaque abonnement dans My Sunrise.
	Comment le rabais est-il facturé?	Le rabais est indiqué pour chaque numéro sur la facture et déduit en conséquence.
Renouvellement	Comment faire pour renouveler mon rabais collaborateurs?	Avant la fin des 12 premiers mois, le titulaire du compte est sollicité par SMS pour effectuer le renouvellement du rabais. Dans My Sunrise, il est possible d'effectuer le renouvellement pour 12 mois supplémentaires à l'aide de l'adresse e-mail professionnelle. Si vous ne possédez pas d'adresse e-mail professionnelle, vous pouvez effectuer votre renouvellement dans un Sunrise Shop en présentant votre badge d'employé.
	Que se passe-t-il si j'oublie de m'authentifier pour renouveler mon rabais?	Si les deux SMS ne sont pas pris en compte, le rabais s'appliquant au numéro correspondant expire. Le contrat conclu entre Sunrise et le collaborateur se poursuit, cependant le prix d'abonnement standard officiel sera facturé et devra donc être réglé.

Résiliation	Que se passe-t-il si je quitte l'entreprise?	Le rabais est valable jusqu'à la sollicitation de renouvellement. Si, à ce moment donné, le client ne travaille plus pour l'entreprise et qu'il ne possède donc plus d'adresse e-mail professionnelle, l'authentification pour le renouvellement ne peut pas être effectuée et le ou les rabais expirent à la fin des 12 mois. L'abonnement se poursuit à la fin de la durée du rabais de 12 mois aux conditions normales. Dans ce cas, nous vous recommandons de nous contacter au plus vite pour que nous puissions vous proposer d'autres options.
	Puis-je résilier mon contrat de manière anticipée même sans la résiliation de 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.