

Questions fréquentes (FAQ) sur l'offre de passage Sunrise

Qui peut bénéficier de l'offre de passage Sunrise?

Tous les clients commerciaux Sunrise souhaitant passer leur(s) abonnement(s) mobile(s) ou leur numéro de téléphone d'un autre opérateur à Sunrise peuvent profiter de l'offre de changement. L'offre est valable pour tous les abonnements mobiles Sunrise hormis «Business entry», «Business swiss start» et «swiss start». 49 abonnements au maximum par client commercial.

Quelles sont les conditions de l'offre?

Sunrise prend en charge les frais de résiliation jusqu'à un montant de CHF 480 facturés par l'opérateur actuel résultant d'une résiliation conforme au contrat suite au portage d'un numéro avant l'échéance de la durée minimale du contrat. Offre limitée dans le temps.

Le client doit souscrire un ou plusieurs abonnements mobiles Sunrise donnant droit à l'offre. L'offre de changement est limitée à 49 abonnements mobiles par client commercial. Les abonnements mobiles Sunrise «Business entry», «Business swiss start» et «swiss start» sont exclus de l'offre. L'offre s'applique au passage, accompagné d'un portage du numéro de téléphone, de l'opérateur actuel à Sunrise.

La demande de portage du numéro de téléphone n'a peut-être pas été mise en service avant le 7 mai 2018 à Sunrise. Le portage du numéro de téléphone vers Sunrise doit être effectué 1 mois après la conclusion du contrat au plus tard. Le portage des numéros de yallo, Lebara et Ortel est exclu de l'offre.

Le client doit s'acquitter des frais découlant de la résiliation anticipée de son abonnement mobile directement auprès de son opérateur actuel dans le délai imparti, puis télécharger la facture finale complète dudit opérateur (au plus tard 90 jours après avoir signé le contrat de téléphonie mobile Sunrise) sur la page Web de Sunrise www.sunrise.ch/changer/upload.

Sunrise rembourse les frais de résiliation sur la facture Sunrise sous la forme d'un crédit réparti sur 12 mois.

En cas de résiliation anticipée du nouveau contrat avec Sunrise ou de passage à un abonnement non admissible, le crédit est annulé.

Que sont les frais de résiliation?

Les frais de résiliation sont les coûts restants à payer en cas de résiliation anticipée d'un abonnement mobile avant l'expiration de la durée minimale du contrat; ils correspondent aux abonnements mensuels devant être payés jusqu'à la fin de cette durée minimale. Les éventuels coûts ou frais à payer en supplément ne sont pas considérés comme des frais de résiliation pris en charge par Sunrise.

Sur quels canaux de vente puis-je profiter de l'offre de passage Sunrise?

- En ligne
- Hotline de commande: 0800 707 700
- Tous les points de vente Sunrise: [vers le Shopfinder](#)

Comment faire pour profiter de l'offre de passage Sunrise?

Concluez votre contrat de téléphonie mobile chez Sunrise et demandez à Sunrise le portage ou la reprise de votre numéro de téléphone de votre opérateur actuel. Sunrise se chargera de résilier votre abonnement mobile auprès de votre opérateur actuel et effectuera le portage de votre numéro de téléphone à la date souhaitée.

IMPORTANT: en cas de portage avant l'échéance du contrat, vous devez indiquer, dans la «date souhaitée de reprise», la date que vous avez choisie, au lieu de la «date d'échéance du contrat». Cela est seulement possible 7 à 10 jours après la commande.

Dois-je résilier mon contrat auprès de mon opérateur actuel?

Si vous souhaitez faire porter votre numéro de téléphone vers Sunrise, vous devez signer une procuration au moment où vous souscrivez le nouvel abonnement mobile Sunrise, autorisant Sunrise à résilier votre contrat d'abonnement auprès de votre opérateur actuel et à porter votre numéro de téléphone chez Sunrise. Sunrise se charge de tout le reste.

En cas de commande en ligne, vous recevez une confirmation en ligne et un e-mail. Si la nouvelle carte SIM vous est envoyée par voie postale, vous devez signer un formulaire qui vous est remis par le facteur.

Qui paie la facture finale?

Sunrise prend en charge les frais de résiliation jusqu'à un montant de CHF 480 et les rembourse au client sur sa facture Sunrise sous la forme d'un crédit échelonné sur 12 mensualités.

Le client est tenu de régler dans le délai imparti la facture finale de son opérateur actuel, sur laquelle sont indiqués les frais de résiliation.

Afin que Sunrise rembourse les frais de résiliation, la facture finale complète doit être téléchargée dans les 90 jours suivant la signature du contrat sur la page Web suivante: sunrise.ch/changer/upload

Comment se passe le remboursement?

Sunrise prend en charge les frais de résiliation jusqu'à un montant de CHF 480 et les rembourse au client sur sa facture Sunrise sous la forme d'un crédit échelonné sur 12 mensualités.

Le remboursement mensuel commence en règle générale avec la première facture effective après la remise de la facture finale de votre opérateur actuel. Si la facture finale de votre opérateur actuel est remise en fin de mois, Sunrise ne peut pas garantir que le crédit figurera sur la prochaine facture. Le crédit mensuel commence ensuite en règle générale à partir de la facture suivante, ou éventuellement lors d'une période de facturation ultérieure.

Parties intégrantes du contrat

- [Conditions générales pour les clients commerciaux](#)
- [Conditions particulières pour prestations de téléphonie mobile](#)