

FAQ: OFFERTA

Quali abbonamenti può trasferire all'abbonamento Natel go?

Si possono trasferire tutti gli abbonamenti di Swisscom e di operatori esterni. (Eccezione: abbonamenti di soli dati). Vedi anche operatori esterni

Posso passare all'abbonamento Natel go gratuitamente?

Gli abbonamenti Mobile di Swisscom (non Prepaid) possono essere trasferiti direttamente all'abbonamento Natel go. L'inOne XS o inferiore può essere acquisito gratuitamente in qualsiasi momento. Se l'abbonamento attuale è superiore, è necessario superare la metà della durata del contratto.

ATTENZIONE: in presenza di un abbonamento con una durata minima, ad es. in virtù dell'acquisto di un dispositivo mobile, ci sono costi per lei. Prima della richiesta si rivolga al suo attuale operatore di abbonamento Mobile.

Esistono limitazioni?

L'abbonamento Natel go è un tipo di abbonamento Swisscom indipendente. Ciò comporta il fatto che certi vantaggi di altri tipi di abbonamenti o di offerte Bundle non possono essere trasferiti all'abbonamento Natel go (ad es. Natel Easy Kid, Swiss Liberty, vantaggio NATEL data, pacchetti Vivo Casa). Anche diversi servizi speciali (ad es. sponsoring, famiglia, gratis SMS) non possono essere acquisiti.

Cosa è incluso?

- Chiamate illimitate verso tutte le reti mobili e fisse in Svizzera.
- Connessioni in entrata illimitate in Svizzera incluse (anche deviazioni su proprio Combox)
- SMS illimitati in Svizzera
- 3 GB navigare con highspeed

Cosa non è incluso?

Sono a pagamento le chiamate a servizi a valore aggiunto e a numeri speciali e dati e conversazioni all'estero, se non sono incluse nell'abbonamento. Per le chiamate di cellulari a numeri speciali (servizi a valore aggiunto e numeri brevi) vengono riscossi supplementi di tariffa. Dei numeri di servizi a valore aggiunto fanno parte tutti i numeri che cominciano con 0801-0899, 0900-0906, 051, 1xx, 084x, 0868, 0869, telefoni satellitari, servizi speciali esteri, SMS/MMS Premium. Inoltre, anche per numeri brevi che cominciano con 18xy e per il numero 1145 vengono riscossi dei supplementi. È possibile aggiungere ulteriori pacchetti per aumentare il volume di dati. Poco prima che il rispettivo volume di dati sia esaurito, ogni abbonato riceve un SMS con un link al Cockpit di Swisscom per risolvere un ulteriore pacchetto di dati.

Posso trasferire più numeri nell'abbonamento Natel go?

Sì, è possibile integrare due numeri per ogni socio.

Come so che sono attivato sul Natel go?

Lei riceve un SMS di benvenuto da Swisscom nel momento in cui il numero di telefono è stato acquisito nel contratto Natel go. Prima che l'acquisizione sia conclusa, possono trascorrere diverse settimane.

Chi può stipulare un abbonamento privato Natel go?

Ogni socio attivo della Swiss Athletics e un'altra persona che vive nella stessa abitazione.

FAQ: ASSISTENZA

A chi mi rivolgo per domande sul mio abbonamento, per informazioni tecniche e domande sulla fattura?

Per tutte le domande si rivolga a mobilezone: business@mobilezone.ch, telefono +41 71 421 46 80 (Lun-Ven 08.00-12.00 e 13.30-17.00) o si lasci consigliare personalmente nel mobilezone Shop nelle sue vicinanze.

Cosa devo fare in caso di perdita della scheda SIM?

In caso di perdita (furto, ecc.) di un abbonamento Natel go, è necessario far bloccare immediatamente il numero di telefono Swisscom. Numero di telefono per il blocco: In Svizzera 0800 55 64 64, all'estero +41 62 286 12 12

FAQ: AMMINISTRAZIONE

Come posso ordinare un abbonamento Natel go?

Si rivolga a un mobilezone Shop o si registri direttamente sulla piattaforma mobilezone in <https://b2b.mobilezone.ch/swissathletics>.

Di cosa devo tenere conto nella conversione di un abbonamento PrePay nel contratto aziendale?

Nel caso di una conversione PrePay nel contratto aziendale, lei riceve da Swisscom una lettera/mail con l'informazione relativa al fatto che è stato attivato un abbonamento inOne mobile XS. Questa informazione può essere ignorata. Si tratta solo di una fase temporanea necessaria, affinché il numero possa essere integrato successivamente nel contratto aziendale. Questa fase può durare alcuni giorni. I costi per l'inOne mobile XS devono essere pagati per questi pochi giorni. Il credito sulla scheda PrePay scade tranne che in un'offerta PrePay Swisscom. Questo viene detratto sulla prima fattura.

Cosa comporta il trasferimento del numero di telefono nel Natel go?

- Il titolare del numero di telefono è nuovamente la Swiss Athletics.
- Il contatto con Swisscom deve avvenire sempre tramite mobilezone (vedi Assistenza) – anche in caso di blocco del numero di telefono (vedi blocco scheda SIM).

Come pago l'abbonamento Natel go?

Il pagamento della fattura può essere effettuato ancora tramite polizza di versamento o LSV. Nel Natel go è anche possibile la fattura elettronica.

Sono responsabile per le fatture non pagate del mio abbonamento Natel go?

Sì. La Swiss Athletics si riserva il diritto di conteggiare le fatture non pagate oltre a una commissione.

Cosa devo fare se non sono più un socio?

Prima della scadenza dell'anno sociale, tramite la piattaforma è necessario richiedere il recupero del numero di telefono e la conversione dell'abbonamento Natel go in un abbonamento Mobile privato Swisscom. Ciò vale anche per il secondo numero eventualmente integrato. Se il socio non ottempera al suo obbligo, il titolare del contratto del numero di telefono è autorizzato a disdire l'abbonamento Natel go.

Cosa devo fare se il mio indirizzo cambia ad es. a causa di un trasloco?

I cambi di indirizzo devono essere registrati dall'utente direttamente sulla piattaforma.

Posso far trasferire la mia connessione di rete fissa sull'abbonamento Natel go?

No, possono essere trasferiti solo numeri di cellulari.

Posso far trasferire una Easy Card (Swisscom)?

Sì. Il credito residuo sulla sua scheda le viene accreditato sulla fattura.

Le connessioni disdette di operatori esterni vengono acquisite da Swisscom?

No, sulle connessioni disdette non può essere effettuata la portabilità a Swisscom.

Posso far attivare il mio numero disdetto?

No, Swisscom attiva solo numeri attivi (vale anche per operatori esterni).

FAQ: UTILIZZO

Mi trovo spesso all'estero. In che modo posso telefonare e navigare in modo economico?

Per quanto riguarda i dati, esiste la possibilità di acquistare a prezzi convenienti pacchetti di dati nel Cockpit Swisscom (<https://cockpit.swisscom.ch/>). La connessione è gratuita e non comporta costi, né in Svizzera né all'estero.

Il Cockpit le consente il controllo completo dei costi nel momento in cui lei desidera utilizzare Internet all'estero: lei vede in sintesi i costi maturati, la sua tariffa attuale, può modificare in qualsiasi momento le sue impostazioni e acquistare interessanti pacchetti dati all'estero.

Cosa devo osservare nell'utilizzo dell'abbonamento Natel go?

L'utente si impegna a utilizzare i tipi di traffico inclusi nell'abbonamento in un ambito paragonabile al momento della redazione del contratto. L'utente si impegna inoltre a non utilizzare nessuno dei servizi (in particolare quelli che sono inclusi nell'abbonamento) in modo improprio. Per improprio si intende in particolare (elenco non esaustivo):

l'intermediazione delle prestazioni di Swisscom da parte del cliente a terzi, ad es. attraverso:

- rivendita o utilizzo delle connessioni per GSM-Gateway;
- utilizzo delle connessioni per machine to machine, selezione telefonica e connessioni permanenti
- utilizzo dei dati eccessivo durante tre mesi consecutivi a livello di connessione individuale (volume dati nazionale maggiore di 20 GB, volume dati roaming maggiore di 5 GB)
- violazioni del contratto e contravvenzioni alla legge vigente
- qualsiasi comportamento che sia potenzialmente adatto ad arrecare danni a terzi o a Swisscom

FAQ: OPERATORI ESTERNI

Possiedo un abbonamento presso un operatore esterno (Sunrise, UPC, Salt, ecc.). Come viene effettuato il trasferimento del numero di telefono?

I soci che desiderano passare da un abbonamento mobile di un gestore terzo all'abbonamento Natel go, devono eseguire i passi necessari, assicurandosi di rispettare le disposizioni contrattuali del gestore terzo (rispetto del termine di disdetta contrattuale) e devono farsi carico in prima persona di eventuali costi che

dovessero derivare dal passaggio (ad es. costi di un'eventuale nuova scheda SIM, penale in seguito a un'uscita anticipata dal contratto ecc.). I collaboratori che hanno un abbonamento Prepaid o un contratto con un altro gestore (Sunrise, UPC, Salt, ecc.), devono estinguerlo (effettuando la portabilità) e stipulare un abbonamento Swisscom prima di poter richiedere il passaggio.

Importante: è necessario chiarire se la durata minima del contratto deve essere rispettata (nessuna penalità) o se deve essere effettuata la portabilità sul numero prima della scadenza della durata minima del contratto (penalità! Questa viene addebitata dall'attuale gestore direttamente all'utente). I dubbi vengono comunicati affinché vengano chiariti al richiedente che deve mettersi in contatto con il suo gestore attuale. Il chiarimento delle condizioni contrattuali con altri operatori (Sunrise, UPC, Salt, ecc.) è di competenza del collaboratore.

FAQ: PIATTAFORMA SELFCARE

Dove posso acquistare dispositivi mobili?

mobilezone offre la possibilità di acquistare dispositivi mobili alle condizioni attuali. Tramite il seguente sito web trova offerte speciali per i soci della Swiss Athletics: <https://b2b.mobilezone.ch/swissathletics>

Come posso registrarmi allo Shop?

Tramite il seguente sito web: <https://b2b.mobilezone.ch/swissathletics>. Qui lei deve registrarsi nuovamente con il suo numero di socio. I dati di login vengono creati da lei stesso.

RESTIAMO A SUA COMPLETA DISPOSIZIONE PER EVENTUALI DOMANDE.

mobilezone ag
9107 Urnäsch
Telefono +41 71 421 46 80
business@mobilezone.ch

mobilezone
better be clever

