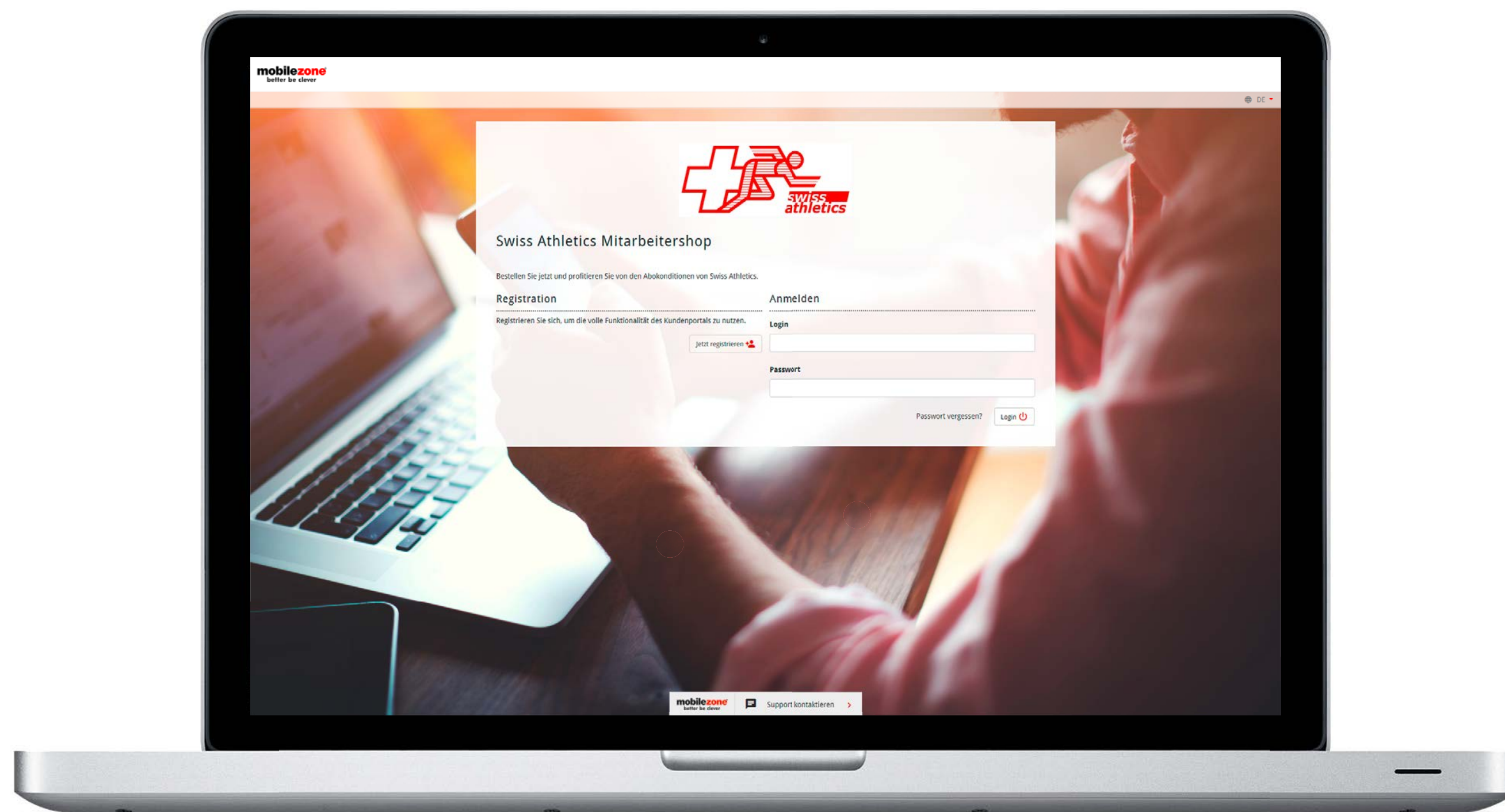


# GUIDE DE L'UTILISATEUR PORTAIL SELFCARE

[b2b.mobilezone.ch/swissathletics](https://b2b.mobilezone.ch/swissathletics)



# ENREGISTREMENT / CONNEXION

**1** Pour le premier enregistrement, cliquez sur le bouton «Enregistrez-vous maintenant».

**2** Les utilisateurs déjà enregistrés peuvent se connecter ici sur le portail Selfcare.

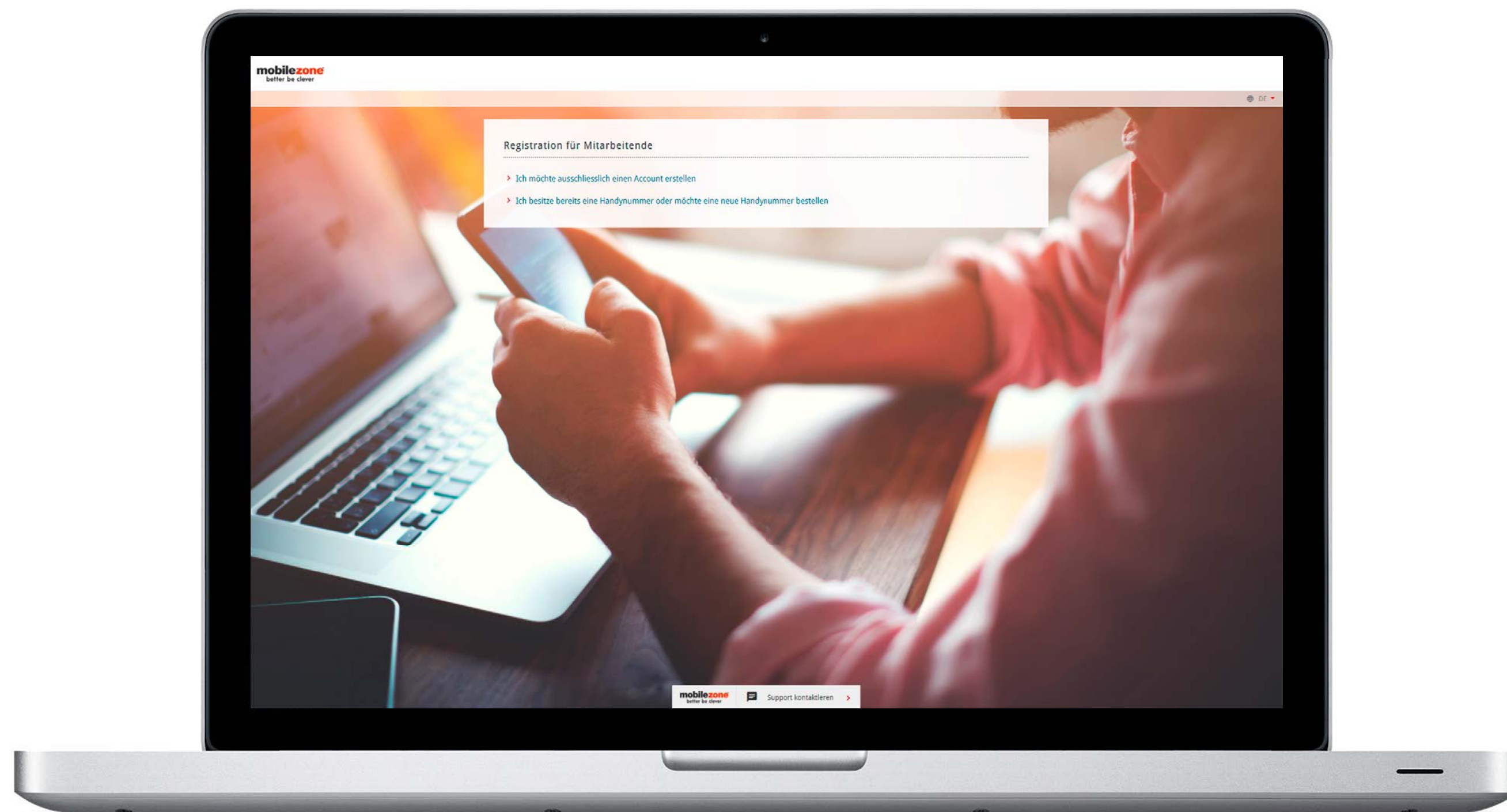
Votre nom d'utilisateur est votre adresse e-mail.

Les utilisateurs enregistrés peuvent sauter l'étape de description de la «procédure de souscription» et passer directement à la page 9.

# ENREGISTREMENT

Procédez à la sélection suivante:

- Je souhaite uniquement créer un compte.  
Si vous souhaitez acheter un appareil sans souscrire d'abonnement.
- Je possède déjà un numéro de téléphone portable ou souhaite commander un nouveau numéro de téléphone portable  
Si vous êtes intéressé par un abonnement à un prix exclusif.



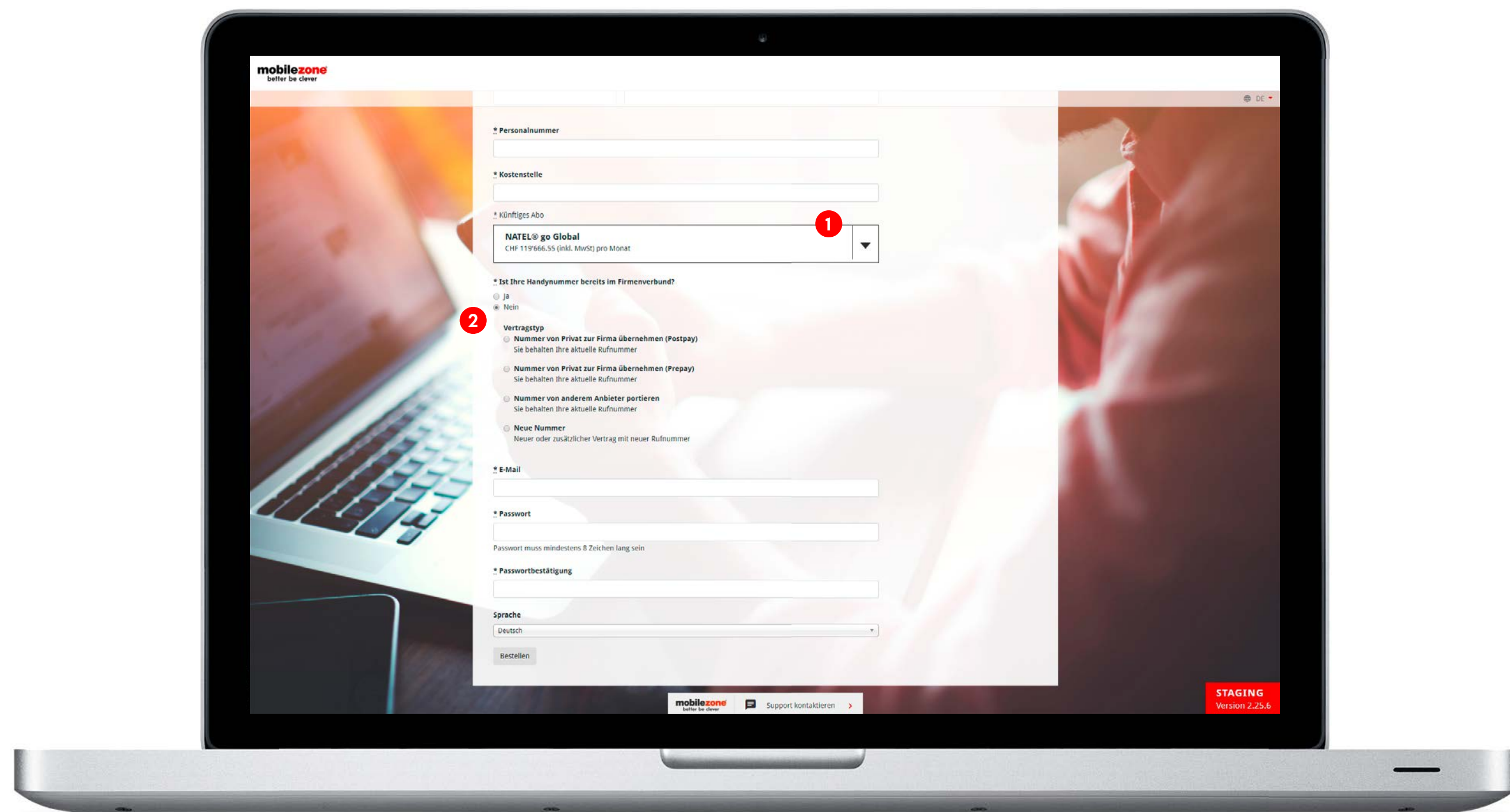
# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: PROFIL

The screenshot shows the 'Registration für Mitarbeitende' form on the mobilezone website. The form includes the following fields and sections:

- Organisation:** A dropdown menu with a red circle '1' next to it.
- Mitgliedsnummer:** A text input field with a red circle '3' next to it.
- Anrede:** Radio buttons for 'Frau' and 'Herr'.
- Vorname:** A text input field with a red circle '2' next to it.
- Nachname:** A text input field.
- Adresszusatz:** A text input field.
- Strasse:** A text input field.
- PLZ:** A text input field.
- Ort:** A text input field.
- Künftiges Abo:** A dropdown menu showing 'Empfohlenes Abo NATEL® go Swiss standard CHF 29.95 (inkl. MwSt) pro Monat'.
- Vertragstyp:** Radio buttons for:
  - Nummer von Privat zur Firma übernehmen (Postpay)
  - Nummer von Privat zur Firma übernehmen (Prepay)
  - Nummer von anderem Anbieter portieren
  - Neue Nummer

A 'Hinweise' section on the right provides additional information: 'Ihre Mobilnummer muss nach der Registrierung noch verifiziert werden. Sie können Ihre Mobilnummer oder E-Mail Adresse als Login verwenden.'

- 1 Dans le menu déroulant, sélectionnez votre organisation (Swiss Athletics).
- 2 Saisissez ici votre adresse privée (et non celle de la Swiss Athletics).
- 3 Saisissez votre numéro de membre.



# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: SÉLECTION DU TARIF

- 1 Dans le menu déroulant, le tarif souhaité est déjà sélectionné.
- 2 Si votre numéro de téléphone portable ne figure pas encore dans le groupement d'entreprises, procédez à une sélection:
  - Reprendre votre numéro privé pour la société (PostPay)  
Si vous disposez déjà en privé d'un abonnement Swisscom (facture mensuelle).
  - Reprendre votre numéro privé pour la société (PrePay)  
Si vous disposez déjà en privé d'un abonnement Swisscom (numéro rechargé avec de l'argent, p. ex. via Kiosk).
  - Demander la portabilité du numéro d'un autre opérateur  
Si vous n'êtes pas encore client de Swisscom.
  - Nouveau numéro  
Si vous ne disposez encore d'aucun numéro.

# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: DEMANDER LA PORTABILITÉ D'UN NUMÉRO

The screenshot shows a registration form on the mobilezone website. The form includes the following fields and options:

- Personalnummer
- Kostenstelle
- Künftiges Abo: NATEL go Global (CHF 119.866.55 inkl. MwSt) pro Monat
- Ist Ihre Handynummer bereits im Firmenverbund?
  - Ja
  - Nein
- Vertragstyp:
  - Nummer von Privat zur Firma übernehmen (Postpay) - Sie behalten Ihre aktuelle Rufnummer
  - Nummer von Privat zur Firma übernehmen (Prepay) - Sie behalten Ihre aktuelle Rufnummer
  - Nummer von anderem Anbieter portieren - Sie behalten Ihre aktuelle Rufnummer
  - Neue Nummer - Neuer oder zusätzlicher Vertrag mit neuer Rufnummer
- E-Mail
- Passwort (Passwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein)
- Passwortbestätigung
- Sprache: Deutsch

Buttons: Bestellen, Support kontaktieren

Footer: STAGING Version 2.23.6

- 1 Saisissez le numéro de téléphone portable dont vous souhaitez demander la portabilité pour l'abonnement sélectionné.

Vous pouvez télécharger les formulaires puis les remplir directement sur le PC. Ensuite, imprimez-les, signez-les et téléchargez-les de nouveau au format numérisé. Pour toute question, nous nous tenons à votre entière disposition au numéro suivant: +41 71 421 46 80.

# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: FORMULAIRE DE DEMANDE DE PORTABILITÉ

**swisscom** Vollmachtsformular für Mobilnummern-Portierung

Dieses Formular muss vom **Besitzer** des Abonnements beim bisherigen Anbieter ausgefüllt werden.

Privatkunde  Herr  Frau  Geschäftskunde (oder gemeinschaftliche Einrichtung oder öffentliche Institution)

**Businesskunden:** Name, Vorname, Adresse, Strasse, PLZ, Ort, C/Ö, Z.H., Adresse (kein Postfach), PLZ/Ort

**Bisheriger Anbieter:**  sunrise  salt  upc cablecom  andere

**Ich will meinen Telekommunikationsanbieter wechseln und meine Rufnummer(n) behalten.**

Ich möchte die Vertragsdauer bei meinem bisherigen Anbieter einhalten (die Anfrage darf höchstens 365 Tagen vor Vertragsablauf beantragt werden). Datum des Vertragsablaufs:

Ich möchte vor Ablauf der Mindestvertragsdauer meine Nummer transferieren und erkläre mich hiermit bereit, dem bisherigen Anbieter alle in diesem Zusammenhang allenfalls geschuldeten Zahlungen zu leisten. Gewünschtes Datum der Portierung:

**Ich möchte folgende Nummer(n) übernehmen:**

Rufnummer* (unbedingt ausfüllen)	Prepaid Nummer**	Fax***	Data***
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Rechtsgültiger Unterschriftner (Blockschrift)**

Name und Vorname (Privat- oder Geschäftskunde)  Unterschrift

Name und Vorname (Gesetzlicher Vertreter (z.B. bei Personen unter 18 Jahren); Kollektivunterschrift bei Geschäftskunden)  Unterschrift

Ort und Datum

Original für Swisscom (Schweiz) AG – eine Kopie wird dem bisherigen Anbieter zugestellt

POA Pap 00.15

**swisscom** Übernahmeerklärung Rufnummer

Übernahmeerklärung Rufnummer/Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen im Bereich der Mobilkommunikation (NATEL® Vertrag) zwischen Swisscom (Schweiz) AG (nachfolgend Swisscom genannt) und dem Kunden (neuer Rufnummerninhaber).

**3 NATEL®-Rufnummern:**  **Übernahme per Datum:**  **1 2**

Frühestes Datum. Die Rufnummernübertragung findet frühestens 7 Tage nach Eingang dieses Formulars statt und wird schriftlich bestätigt.

**Vertragsadressen**

Bisheriger Rufnummerninhaber Kundennummer:	Neuer Rufnummerninhaber
<input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Firma	<input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Firma
Familienname/Firma	Familienname/Firma
Vorname/Kontaktperson bei Firma	Vorname/Kontaktperson bei Firma
c/ö, Z.H.	c/ö, Z.H.
Adresse	Adresse (kein Postfach)
PLZ/Ort	PLZ/Ort
Telefonnummer	Telefonnummer
Gewünschter Abonnementstyp* (ausgenommen NATEL® easy)	Nationalität
Für Privatkunden: Geburtsdatum des Hauptnutzers (nur ausfüllen falls der Hauptnutzer nicht identisch mit dem neuen Kunden und jünger als 18 Jährig ist)	
Für Firmen: Handhabungstestauszug (Kopie belegen)	
Für Ausländer: Niederlassungsbewilligungs-Typ (Kopie belegen)	

**Abweichende Adresse (neuer Rufnummerninhaber)**

für Rechnung

**Bedingungen für die Rufnummernübernahme/Vertragsbedingungen für den neuen Rufnummerninhaber**

- Swisscom entscheidet, ob die zur Übernahme der Rufnummer vorgesehene Person als Kunde akzeptiert werden kann bzw. ob sie in ein Vertragsverhältnis eingebunden werden kann. Sollte Swisscom nicht bereit sein, ein Vertragsverhältnis einzugehen und die Rufnummer auf die vorgesehene Person zu übertragen, so werden die oben genannten Personen einzeln informiert. Andernfalls gelten die Rufnummernübernahme und der Abschluss des Vertrages als vollzogen.
- Sofern die zur Übernahme vorgesehene Person die Rufnummer mit Abschluss eines Vertrages nicht übernehmen kann, laufen die Rufnummer und das bestehende Vertragsverhältnis des bisherigen Kunden unverändert weiter.
- Erfolgt die Rufnummernübernahme innerhalb 12 Monaten seit Beginn des Vertrages oder der Vertragsverlängerung des bisherigen Kunden und wird gleichzeitig der Abotyp gewechselt, kann Swisscom dem Rufnummernübernehmer eine einmalige Gebühr von 300.– (NATEL®-Verträge) bzw. 600.– (NATEL® Data-Verträge) verrechnen.
- Der Rufnummernübernehmer geht mit der Übernahme der Rufnummer folgendes Vertragsverhältnis mit Swisscom ein: Vorbehaltlich ausdrücklich abweichender Vereinbarungen übernimmt der Rufnummernübernehmer die auf die Rufnummer laufende Mindestvertragsdauer bzw. Verlängerungsperiode. Sofern der Vertrag nicht auf das Ende der Mindestvertragsdauer bzw. der Verlängerungsperiode schriftlich gekündigt wird, läuft der Vertrag unbefristet weiter. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils 60 Tage. Stimmt Swisscom einer vorzeitigen Kündigung des Kunden zu, hat der Kunde die Monatsgebühren bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer bzw. der Verlängerungsperiode zu bezahlen. Dasselbe gilt, wenn Swisscom den Vertrag infolge Zahlungsverzugs oder anderweitiger Vertragsverletzung des Kunden kündigt. Während der Mindestvertragsdauer bzw. Verlängerungsperiode sind Änderungen beim Abotyp auf Wunsch des Kunden nicht bzw. nur zu den von Swisscom festgelegten Kostenfolgen möglich. Swisscom kann sie auf [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch) rechtliches veröffentlichten. Integrierte Bestandteile des Vertrages sind in dieser Reihenfolge: Vorliegende Übernahmeerklärung Rufnummer/Vertrag, Preislisten von Swisscom und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Swisscom für Mobilfunkdienste. Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, diese Vertragsbedingungen zur Kenntnis genommen und unverändert anerkannt zu haben, sowie die Richtigkeit seiner Angaben. Der Vertrag kommt mit der Übernahme des Mobilanschlusses/der Rufnummer zustande.
- Der Rufnummernübernehmer übernimmt die Dienstleistungen inklusive Abonnementstyp vom bisherigen Inhaber der Rufnummer (sofern nicht unter «gewünschter Abonnementstyp» anders gewählt). Nicht übernommen werden können Dienste oder Abonnementstypen, welche für das Kundenniveau, welchem der Rufnummernübernehmer zugehörig ist, nicht vorgesehen sind. Vorbehalten bleiben spezielle Vereinbarungen mit dem neuen Vertragsinhaber.
- Der Rufnummernübernehmer ist gegenüber Swisscom verantwortlich, beim bisherigen Rufnummerninhaber (bei dies die eingangs namentlich bezeichnete Person oder ihr allfälliger Rechtsnachfolger) die Zustimmung zur Rufnummernübernahme einzuholen. Er bestätigt mit seiner Unterschrift, dass der bisherige Rufnummerninhaber die entsprechende Zustimmung erteilt hat. Swisscom ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, das Vorliegen der Zustimmung zu überprüfen. Sie kann bei begründeten Zweifeln die Rufnummernübernahme verweigern. Bestreitet der bisherige Rufnummerninhaber gegenüber Swisscom die Zustimmung aus irgendwelchem Grund, gilt sie als nicht erteilt. Swisscom ist diesfalls berechtigt, die Rufnummernübernahme zu verweigern oder sie umgehend rückgängig zu machen, ohne gegenüber dem Rufnummernübernehmer schadensersatzpflichtig zu werden. Der Rufnummernübernehmer haftet Swisscom gegenüber für alle Schäden, welche sich aus der Nichterteilung der Zustimmung ergeben. Als Schäden gelten insbesondere Zahlungen, welche Swisscom dem bisherigen Rufnummerninhaber im Zusammenhang mit der Rufnummernübertragung leistet, sowie ihre administrativen Aufwände.
- Der bisherige Rufnummerninhaber ist verpflichtet, alle Rechnungen der oben genannten Rufnummer, welche einen Zeitraum vor dem Übergabepunkt betreffen, zu bezahlen. Er ist verpflichtet, alle noch später eintreffenden Rechnungen (z.B. Nachbelastung von Roaming-Gebühren) aus seinem Netzzugang zu begleichen.
- Der Rufnummernübernehmer haftet gegenüber Swisscom für die Benützung des Anschlusses ab dem von Swisscom bestätigten Übergabepunkt, wie auch für alle fixen und variablen Kosten ab dem Übernahmedatum. Der bisherige und der neue Vertragsinhaber informieren allenfalls betroffene Dritte auf eigene Kosten über die Übergabe- bzw. Übernahme der Rufnummer. Swisscom schliesst jede Haftung aus, welche sich aus der Übertragung der Rufnummer ergeben könnte.

Der Rufnummernübernehmer hat diese Bedingungen gelesen und bestätigt deren Anerkennung sowie die Richtigkeit seiner Angaben.

**Der neue Rufnummerninhaber**

(Bei Firmen: Die nachstehend unterzeichnende Person haftet gegenüber Swisscom persönlich dafür, dass sie zum Abschluss dieser Rufnummernübernahme / dieses Vertrags ermächtigt ist.)

Datum / Unterschrift  Unterschrift des gesetzlichen Vertreters (z.B. bei Personen unter 18 Jahren)

**Vom Händler auszufüllen (Identitätsprüfung neuer Rufnummerninhaber)**

Identität geprüft mit Ausweistyp  Handlernummer

Ausweisnummer  Name/Nr. des Verkäufers

**Komplett ausgefülltes Formular per Fax übermitteln an: 0800 55 76 00**

Interne Vermerke Swisscom E-Dat  RN  KD-Nr.  Form: RU.01.08

- 1** Saisissez la date de fin du contrat de l'opérateur actuel. En cas de non-saisie de cette date, la fin de la durée du contrat de votre ancien abonnement sera prise en compte.
- 2** Ou saisissez la date à laquelle vous souhaitez passer au nouvel abonnement. **⚠** La résiliation prématurée du contrat peut générer des frais.
- 3** Saisissez ici le numéro dont vous souhaitez demander la portabilité. Vous conserverez ainsi ce numéro. Celui-ci sera transféré vers le nouvel abonnement Swisscom.
- 4** Signez le document et chargez-le de nouveau sur le portail.

# PROCÉDURE DE SOUSCRIPTION: DISPOSITIONS D'UTILISATION

Afin de procéder au changement d'abonnement, vous devez aussi accepter les dispositions d'utilisation.

- 1 Pour cela, il vous faut remplir le formulaire correspondant.
- 2 Ce document doit également être signé. Ensuite, chargez-le de nouveau sur le portail.

**Antrag für ein privates Mobil Abonnement des Schweizerischen Turnverbandes**

1 Vom Mitarbeiter auszufüllen:

Name / Vorname des Mitarbeitenden	
Kostenstelle	
Abteilung	

Abonnement für Mitarbeitenden selber

Bisheriger Anbieter	
Nummer	<input type="checkbox"/> Neuabo

Abonnement für im gleichen Haushalt lebende Angehörige\*

Name / Vorname	
Geburtsdatum	
Art der Verwandtschaft	
Bisheriger Anbieter	
Nummer	<input type="checkbox"/> Neuabo

\* Ehegatten, Partner gemäss PartG, Kinder bis zum vollendeten 25. Altersjahr der Mitarbeitenden

Der Schweizerische Turnverband behält sich vor, das Mitarbeiter/Mitglied-Angebot oder Teile davon nach einer Vorankündigungsfrist von 30 Tagen anzupassen oder als Ganzes oder im Einzelfall rückgängig zu machen.

**Nutzungsbedingungen für ein privates Mobil Abonnement des Schweizerischen Turnverbandes bei der Swisscom**

Was ist „NATELGO“?

„NATELGO“ ist eine attraktive Möglichkeit für Geschäftskunden (und somit auch für die Mitarbeitenden/Mitglieder), zu günstigen Konditionen mobil zu telefonieren.

**Aktuelle Tarife (pro Monat, inkl. MwSt.)**

- Natel GO Swiss Standard Private → Fr.29.95 inkl. MwSt. unlimitierte Telefonie, SMS & mobile Daten in der Schweiz  
Datengeschwindigkeit: 100/20 Mbit/s (Down-/Upload)

**NATELGO Konditionen und Informationen**

- Bestellvorgang**  
Die Registration und Anmeldung der Nummer erfolgt über die Plattform von mobilezone: <https://b2b.mobilezone.ch/stv>  
Hier werden Sie durch die Bestellung geführt und gebeten, die notwendigen Formulare hochzuladen.

ten Mitarbeitenden sowie STV-Mitgliedern zu.

er bis zum vollendeten 25. Altersjahr der n den vergünstigten Tarifen profitieren sofern sie mit halt leben. Als Rechnungsadresse im Formular muss in jedem Fall die Privatadresse des

Swisscom können direkt auf das NATELGO Abonnement rieben werden.  
n vertraglich vereinbarte Mindestlaufzeit des Mobile O. Allfällige dadurch entstehende Kosten hat der/das

Salt etc.)  
nent eines Drittanbieters auf das NATELGO i hierfür notwendigen Schritte unter Beachtung der r Drittanbieter (Einhaltung der vertraglichen nd allfällige dadurch entstehende Kosten selber zu e SIM Karte, Strafzahlung infolge eines frühzeitigen

n Arbeitsvertrages mit dem Schweizerischen

erband bei unbezahlten Rechnungen en Rufnummerninhabers d  
nde Angehörige:  
s Schweizerischen Turnverbandes

den  
erband bei unbezahlten Rechnungen en Rufnummerninhabers rischen Turnverband

erprüfung Ihrer Berechtigung zur Nutzung dieses rischen Turnverbandes angewiesen ist, ist der ezone ag die erforderlichen Informationen zu erteilen.

ng nicht innert der mit der Mahnung angesetzten Frist , die offene(n) Rechnung(en) direkt dem übermitteln.

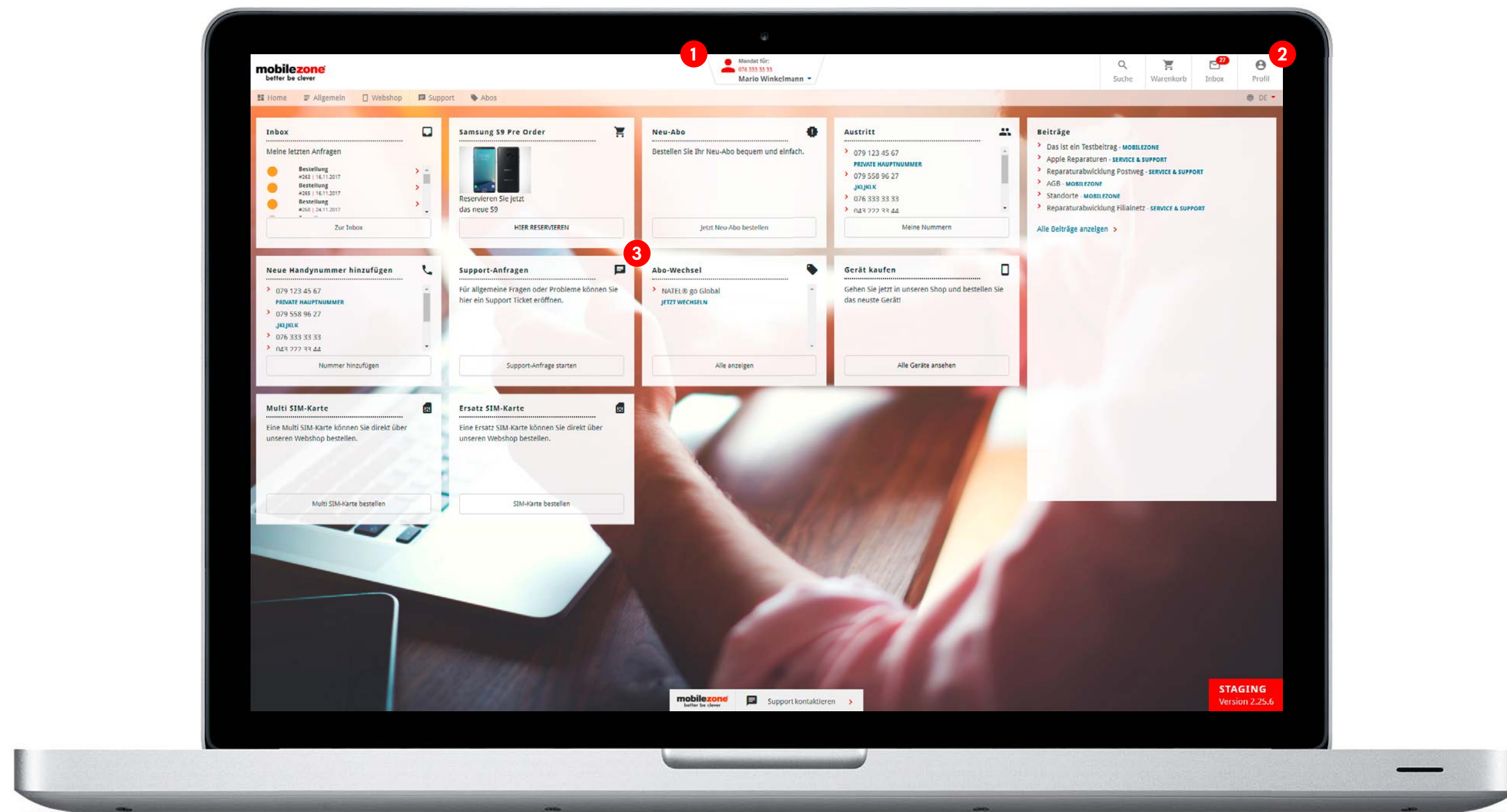
ngungen für ein privates NATELGO Mobil ie im Dokument enthaltenen Bedingungen des rifs behandle ich gegenüber ausstehenden

2

Unterschrift Mitarbeiter/in (Mitglied)

**Bitte ausgetuites und unterzeichnetes Formular auf der Plattform hochladen.**

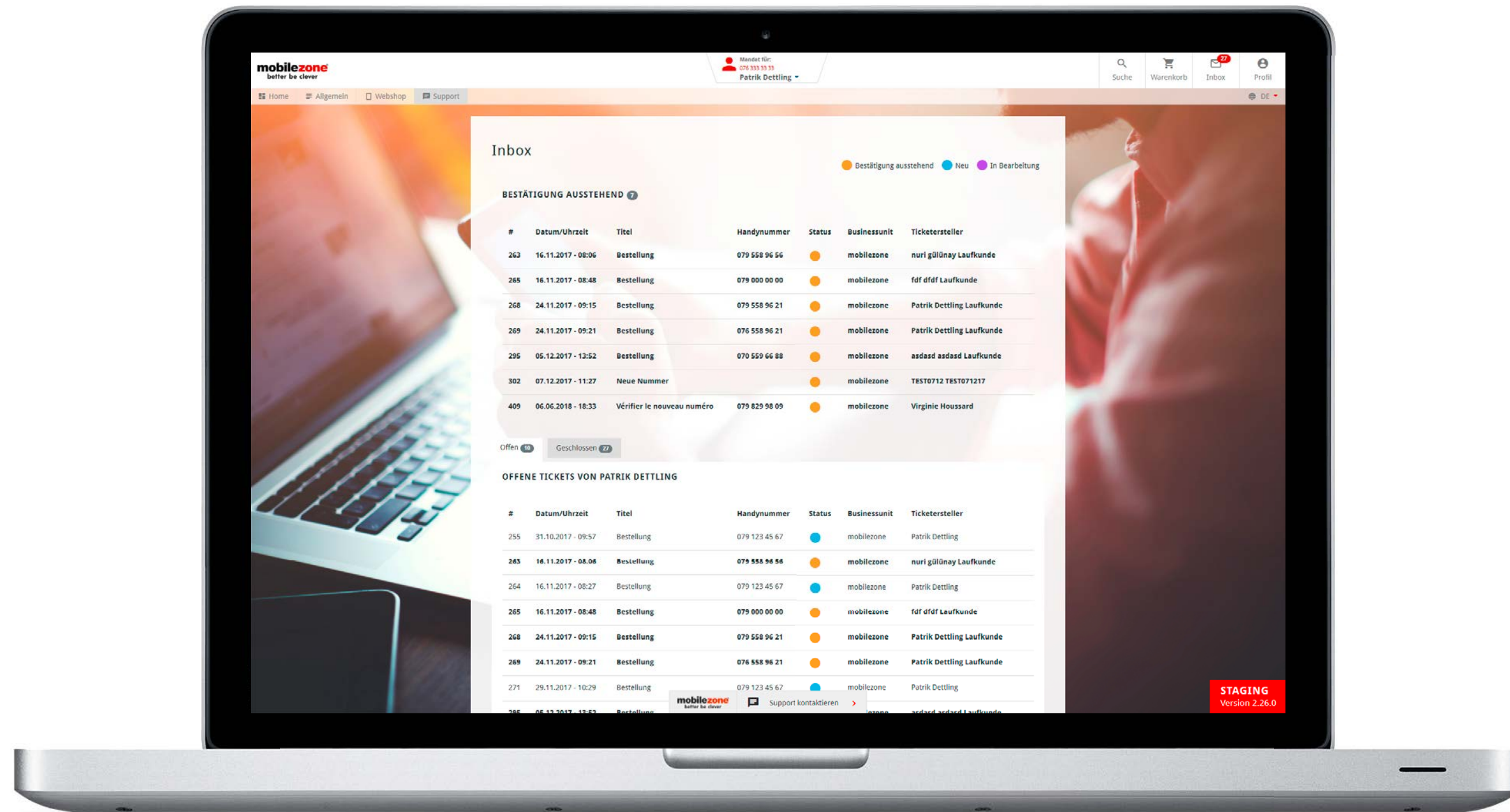




# PAGE D'ACCUEIL

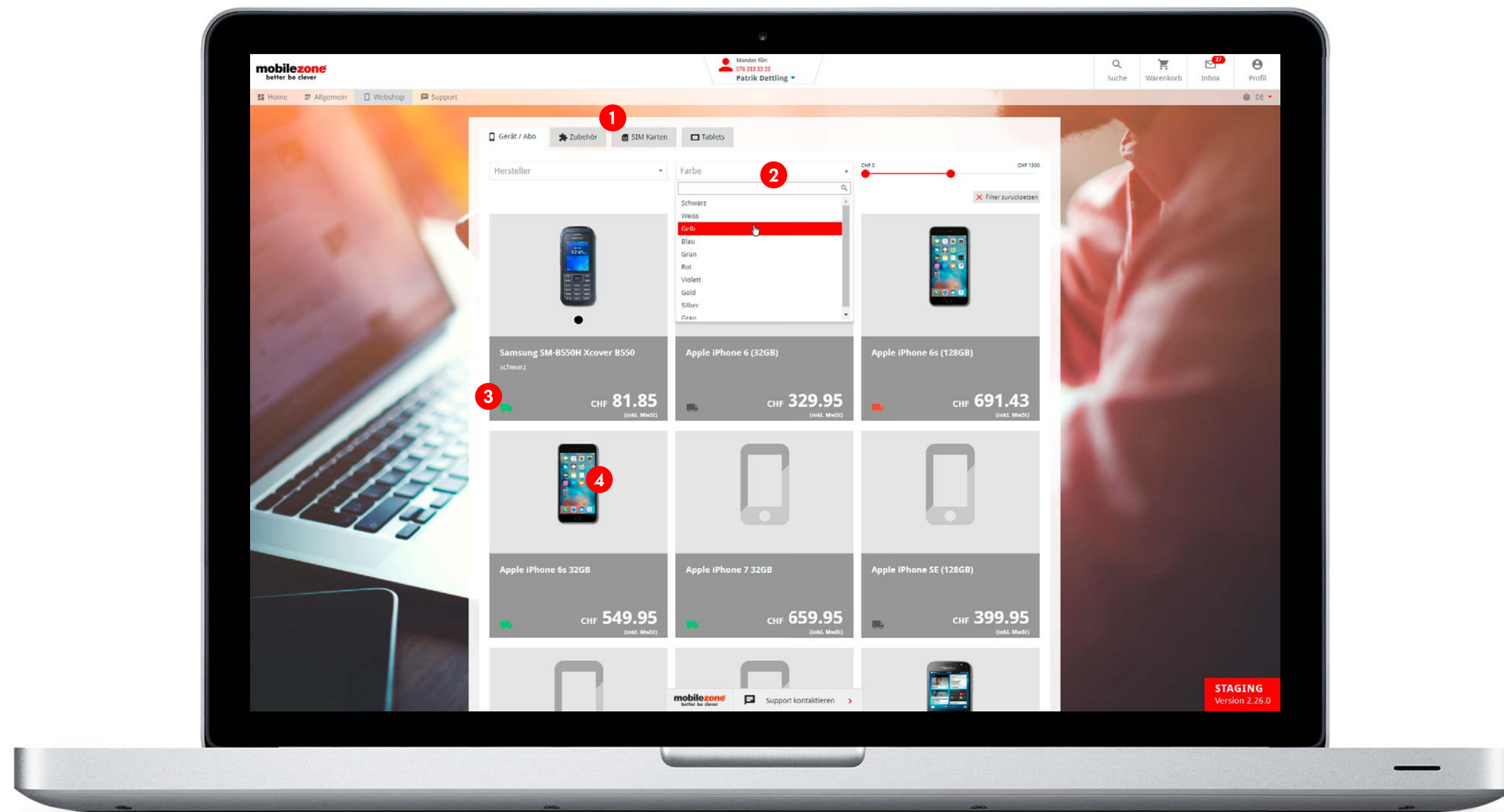
- 1 Vous voyez ici votre compte avec tous les numéros enregistrés.
- 2 Sous «Profil», vous pouvez vous déconnecter, modifier votre profil (changer d'adresse, etc.) ou consulter les numéros enregistrés sur votre compte.
- 3 Sur les vignettes dans le menu principal, vous trouverez notamment la «Boîte de réception» avec vos messages, diverses possibilités de paramétrage et de souscription d'autres produits.  
 Pour plus de détails, reportez-vous aux pages suivantes.

# BOÎTE DE RÉCEPTION



La boîte de réception regroupe toutes les demandes que vous lancez à partir du portail Selfcare – qu’il s’agisse d’un changement d’abonnement, d’une commande d’appareil ou d’une demande d’assistance. Tout est documenté et archivé ici. Vous pouvez voir en un clin d’œil ce qui est déjà réglé ou encore en suspens.

Vous êtes également informé par e-mail lorsque vous recevez un nouveau message.



**Pour les garanties ou réparations, contactez l'une de nos 120 filiales mobilezone en Suisse!**

## PROCÉDER À UN ACHAT

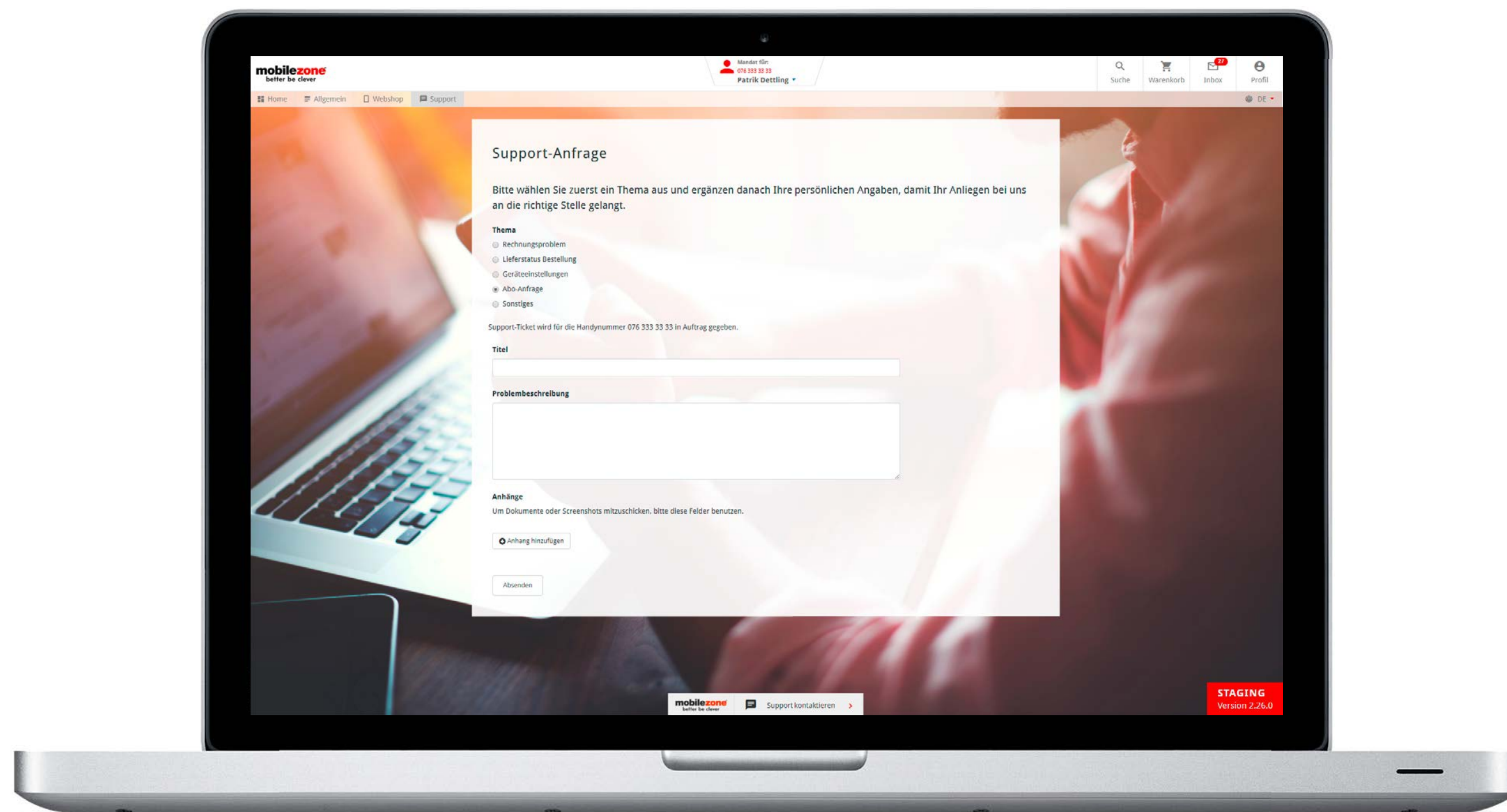
- 1 Dans les onglets, vous pouvez basculer entre différentes catégories (appareils/abonnements, accessoires, cartes SIM et tablettes).
- 2 Pour adapter la sélection à vos besoins ou la réduire, vous pouvez utiliser les filtres.  
Sélectionnez directement un fabricant, le coloris souhaité et/ou fixez votre limite de prix.
- 3 L'icône en bas à gauche sur la vignette du produit indique la disponibilité.
  - Vert: livré dans les 2 jours
  - Jaune: livraison dans la semaine
  - Rouge: appareil non disponible en stock (peut être commandé et sera livré ultérieurement)
- 4 En cliquant sur la vignette du produit, vous accédez à la page de détail de ce produit.

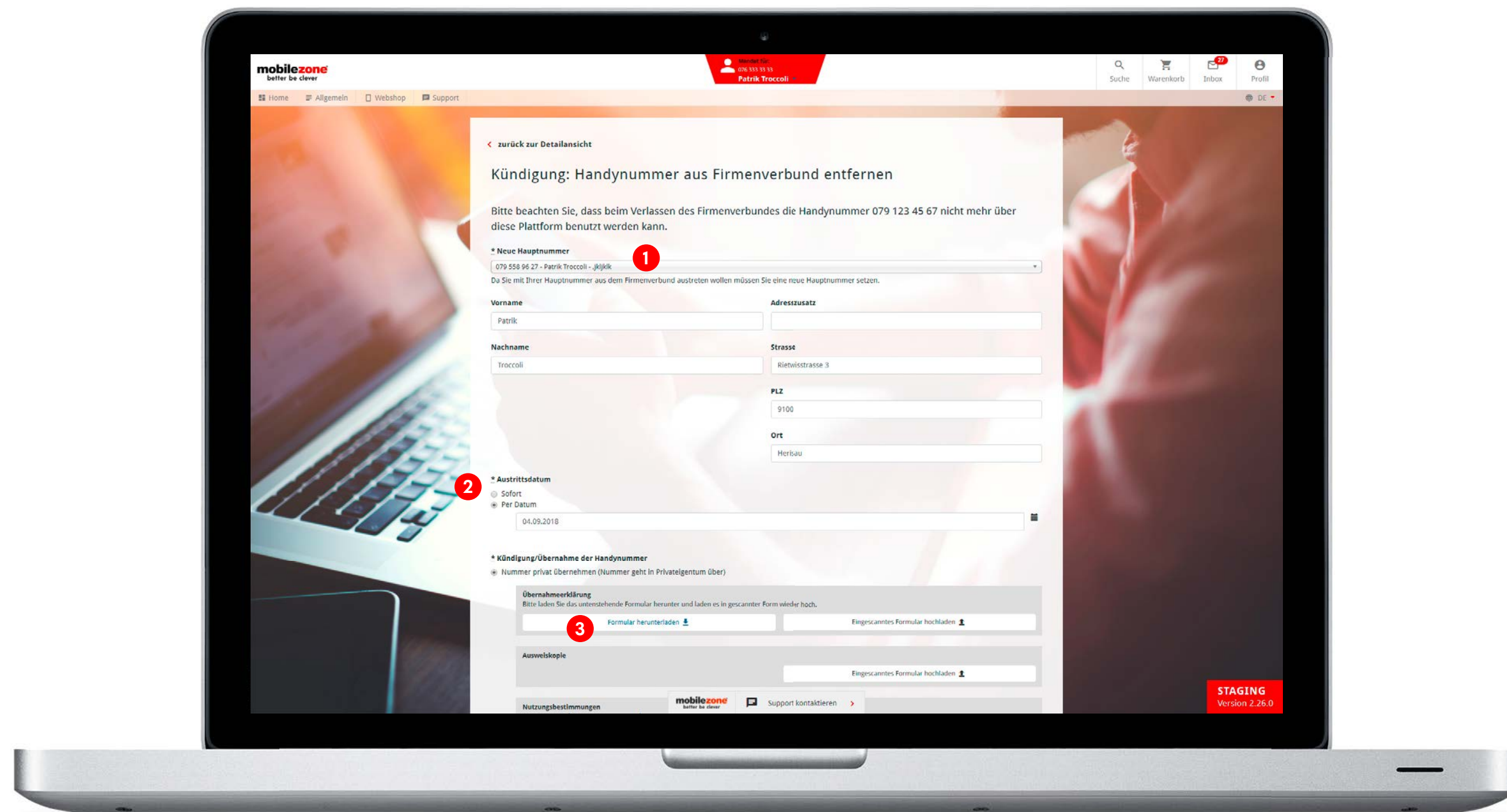
# DEMANDES D'ASSISTANCE

Ici, vous pouvez nous contacter à tout moment en cas de questions. Nous nous ferons un plaisir de vous aider. Le statut de la demande d'assistance (en cours de traitement, etc.) est visible à tout moment dans votre boîte de réception.

Plus d'informations sur la boîte de réception à la page 10

Vous pouvez aussi déposer votre demande d'assistance par téléphone. Vous pouvez nous joindre au +41 71 421 46 80.





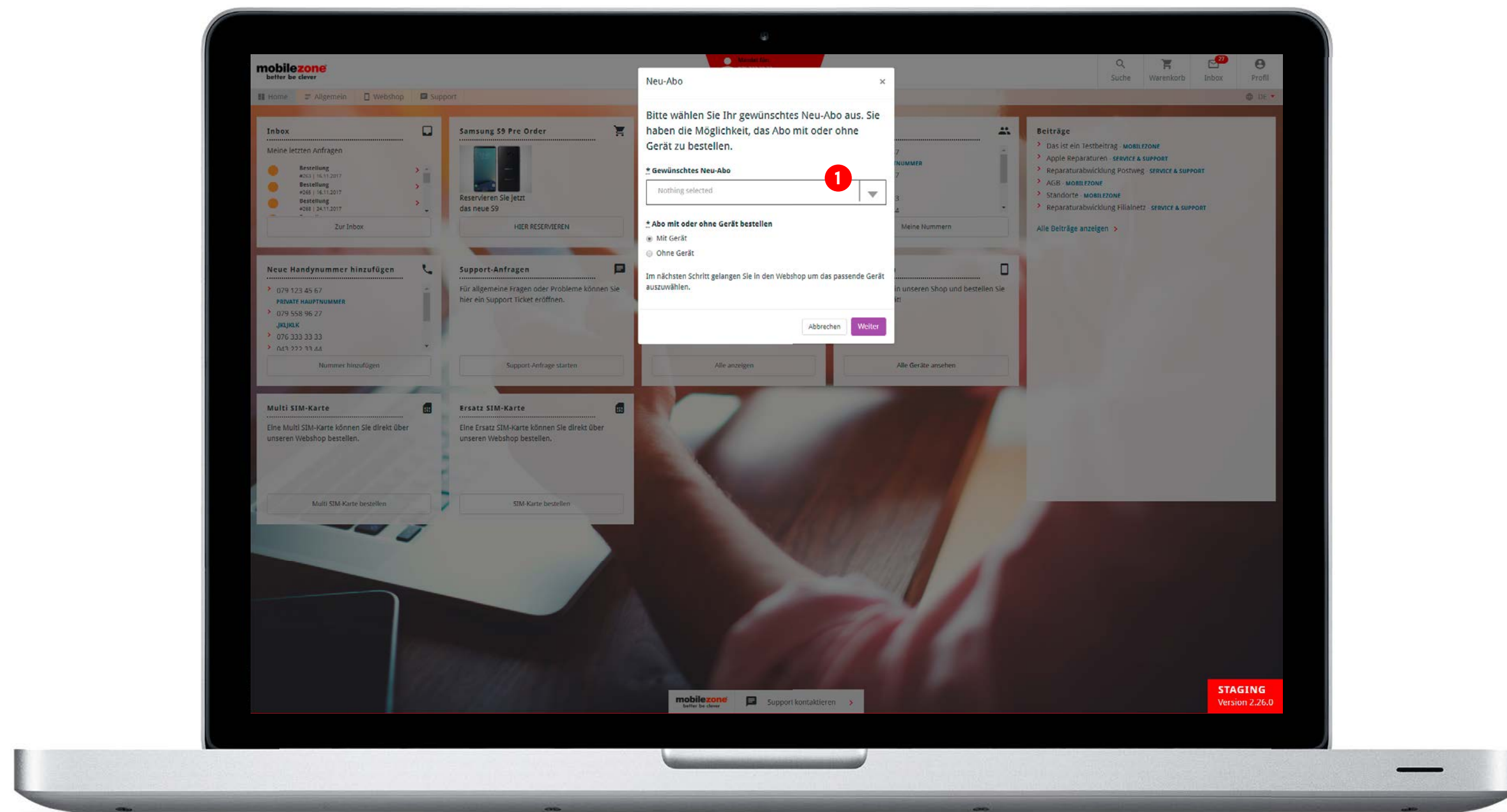
# RETRAIT

Si vous souhaitez retirer votre numéro du groupement d'entreprises, parce que vous quittez par exemple la Swiss Athletics, procédez comme suit.

- 1 Sélectionnez le numéro de téléphone que vous souhaitez supprimer du réseau et saisissez vos informations personnelles.
- 2 Sélectionnez une date de sortie.
- 3 Précisez si vous souhaitez conserver le numéro pour continuer à l'utiliser en privé. Pour cela, vous devez télécharger un formulaire de déclaration de reprise. Après être sorti du réseau, vous êtes encore lié pendant 60 jours à Swisscom et pouvez ensuite passer à un autre opérateur.

# NOUVEL ABONNEMENT

Sous «Nouvel abonnement», vous pouvez sélectionner un autre abonnement – avec ou sans appareil.



## FAQ: OFFRE

### Quels abonnements peut-on migrer vers Natel go?

Tous les abonnements de Swisscom et d'opérateurs tiers peuvent être migrés. (Exception: abonnements de données purs). Voir aussi Opérateurs tiers

### Puis-je passer gratuitement à l'abonnement Natel go?

Les abonnements mobiles de Swisscom (non PrePay) peuvent être migrés vers Natel go. L'abonnement inOne XS ou inférieur peut être repris gratuitement à tout moment. Si l'abonnement actuel est plus long, la moitié de la durée du contrat doit être dépassée.

**ATTENTION:** En cas d'abonnement actuel avec une durée minimale d'engagement, p. ex. si vous avez acheté en même temps un appareil mobile, les frais sont à votre charge. Avant toute demande de changement d'abonnement, adressez-vous à votre opérateur mobile actuel.

### Y a-t-il des restrictions?

L'abonnement Natel go de Swisscom est un type d'abonnement indépendant. Par conséquent, certains avantages d'autres types d'abonnements ou offres groupées ne peuvent pas être transférés vers l'abonnement Natel go (p. ex. Natel Easy Kid,

Swiss Liberty, NATEL data, packs Vivo Casa). Divers services spéciaux (p. ex. sponsoring, famille, SMS gratuits) ne peuvent pas non plus être repris.

### Qu'est-ce qui est compris dans l'abonnement?

- Appels illimités sur tous les réseaux fixes et mobiles en Suisse
- Connexions illimitées en Suisse  
(y compris transferts vers la propre Combox)
- SMS illimités en Suisse
- 5 Go de volume de données à haute vitesse

### Qu'est-ce qui n'est pas compris dans l'abonnement?

Les appels de services surtaxés et de numéros spéciaux sont payants, tout comme les données et communications à l'étranger s'ils ne sont pas compris dans l'abonnement. Pour les appels de numéros spéciaux à partir d'un téléphone portable (services surtaxés et numéros abrégés), des suppléments sont prélevés. Font partie des services surtaxés tous les numéros commençant par 0801-0899, 0900-0906, 051, 1xx, 084x, 0868, 0869, ainsi que les téléphones par satellite, les services spéciaux étrangers, les SMS/MMS Premium. Des suppléments s'appliquent également aux numéros abrégés qui commencent par 18xy et au numéro 1145. Pour obtenir un volume de données supplémentaire, d'autres paquets peuvent être ajoutés. Peu de temps avant l'épuisement du volume de données inclus, chaque abonné reçoit un SMS avec un lien vers le Swisscom Cockpit et peut souscrire un paquet de données additionnel.

## Puis-je inclure plusieurs numéros dans mon abonnement Natel go?

Oui, chaque membre peut avoir deux numéros.

## Comment puis-je savoir si mon abonnement Natel go est activé?

Une fois que le numéro de téléphone est repris dans l'abonnement Natel go, vous recevez un SMS de bienvenue de la part de Swisscom. Cela peut durer plusieurs semaines avant que la reprise soit complètement terminée.

## Qui peut souscrire un abonnement Natel go privé?

Tout membre actif de la Swiss Athletics et une autre personne vivant dans le même foyer.

## FAQ: ASSISTANCE

### A qui puis-je m'adresser en cas de questions sur mon abonnement, pour avoir des renseignements techniques et des précisions sur la facture?

Pour toute question, veuillez vous adresser à mobilezone: [business@mobilezone.ch](mailto:business@mobilezone.ch), téléphone +41 71 421 46 80 (du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00) ou demandez conseil à un magasin mobilezone situé à proximité de chez vous.

## Que dois-je faire si je perds ma carte SIM?

En cas de perte (vol, etc.) d'une carte SIM avec un abonnement Natel go, il faut immédiatement faire bloquer le numéro de téléphone auprès de Swisscom. Numéro à contacter pour le blocage: En Suisse 0800 55 64 64, à l'étranger +41 62 286 12 12

## FAQ: ADMINISTRATION

### Comment faire pour commander un abonnement Natel go?

Adressez-vous à un magasin mobilezone ou enregistrez-vous directement sur la plateforme mobilezone sous <https://b2b.mobilezone.ch/swissathletics>.

### A quoi dois-je veiller en cas de conversion d'un abonnement PrePay à inclure dans le contrat d'entreprise?

Si un abonnement PrePay est converti pour être ensuite inclus dans le contrat d'entreprise, vous recevez de la part de Swisscom un courrier/e-mail vous informant qu'un abonnement inOne mobile XS a été activé. Vous pouvez ignorer cette information. Il s'agit simplement d'une étape intermédiaire nécessaire pour que le numéro puisse ensuite être intégré dans le contrat d'entreprise. Cela peut durer quelques jours. Il convient de régler les frais générés pour l'abonnement inOne mobile XS pendant ces quelques jours. Le crédit sur la carte PrePay est perdu, sauf dans le cas d'une offre Prepay de Swisscom. Celui-ci est déduit sur la première facture.



## Qu'implique le transfert d'un numéro de téléphone vers l'abonnement Natel go?

- Le propriétaire du numéro de téléphone est désormais la Swiss Athletics.
- Le contact avec Swisscom se fait toujours par l'intermédiaire de mobilezone (voir Assistance) – même en cas de blocage du numéro de téléphone (voir Blocage de la carte SIM).

## Comment fais-je pour payer mon abonnement Natel go?

La facture peut toujours être réglée par bulletin de versement ou autorisation de débit direct. L'e-facture est aussi possible avec l'abonnement Natel go.

## Ma responsabilité est-elle engagée en cas de non-paiement de factures pour mon abonnement Natel go?

Oui. La Swiss Athletics se réserve le droit de facturer en sus des frais de traitement pour toute facture impayée.

## Que dois-je faire si je ne suis plus membre?

Avant que l'année d'adhésion ne soit écoulée, il convient de demander le retransfert du numéro de téléphone et la conversion de l'abonnement Natel go en abonnement mobile Swisscom privé. Cela vaut également pour l'éventuel deuxième numéro intégré. Si le membre ne s'acquitte pas de cette obligation, le titulaire du numéro de téléphone est autorisé à résilier l'abonnement Natel go.

## Que dois-je faire si mon adresse change p. ex. en raison d'un déménagement?

Tout changement d'adresse doit être signalé et enregistré directement par l'utilisateur sur la plateforme.

## Puis-je faire transférer mon abonnement fixe vers un abonnement Natel go?

Non, seuls les numéros mobiles peuvent être transférés.

## Puis-je faire transférer une Easy Card (Swisscom)?

Oui. Le crédit restant sur la carte vous est crédité sur la facture.

## Les raccordements résiliés par des opérateurs tiers sont-ils repris par Swisscom?

Non, il est impossible de transférer des raccordements résiliés vers Swisscom.

## Puis-je faire activer mes numéros résiliés?

Non, Swisscom active uniquement des numéros actifs (vaut aussi pour les opérateurs tiers).

## FAQ: UTILISATION

### Je suis souvent en déplacement à l'étranger. Comment puis-je utiliser au mieux mon appareil pour téléphoner et naviguer?

Pour les données, vous avez la possibilité d'acheter des packs de données à prix intéressants dans le Swisscom Cockpit (<https://cockpit.swisscom.ch/>). La connexion est gratuite, elle ne génère aucun frais que ce soit en Suisse ou à l'étranger.

Le Cockpit vous permet de maîtriser vos coûts lorsque vous utilisez Internet à l'étranger: vous voyez en un clin d'œil les frais en cours et votre tarif actuel, vous pouvez modifier à tout moment vos paramètres et acheter des packs de données attractifs à l'étranger.

### A quoi dois-je veiller lors de l'utilisation de l'abonnement Natel go?

L'utilisateur s'engage à utiliser le type de trafic inclus dans l'abonnement dans un cadre comparable à celui défini lors de l'établissement du contrat. L'utilisateur s'engage en outre à n'utiliser aucun des services (en particulier ceux qui sont compris dans l'abonnement) de manière abusive. Les comportements suivants sont plus particulièrement considérés comme abusifs (liste non exhaustive):

La retransmission des prestations de Swisscom par le client à des tiers, p. ex. par:

- revente ou utilisation des raccordements pour GSM-Gateways
- utilisation des raccordements pour des connexions de machine à machine, directes et permanentes
- utilisation excessive des données pendant trois mois consécutifs au niveau du raccordement individuel (volume de données à l'échelle nationale supérieur à 20 Go, volume de données de roaming supérieur à 5 Go)
- violation de contrat ou infraction à l'encontre du droit applicable
- tout comportement pouvant occasionner des dommages à des tiers ou à Swisscom

## FAQ: OPÉRATEURS TIERS

### Je dispose d'un abonnement auprès d'un opérateur tiers (Sunrise, UPC, Salt, etc.). Comment est réalisé le transfert de mon numéro de téléphone?

Les membres qui souhaitent passer d'un abonnement mobile souscrit auprès d'un opérateur tiers à un abonnement Natel go sont tenus d'effectuer eux-mêmes les démarches nécessaires vis-à-vis de l'opérateur tiers en se conformant aux dispositions contractuelles (respect du délai de résiliation) et d'assumer les éventuels frais

en découlant (p. ex. les éventuels frais de changement de carte SIM, les pénalités dues suite à une résiliation prématurée du contrat, etc.). Les collaborateurs qui disposent d'un abonnement Prepaid ou d'un contrat avec un autre opérateur (Sunrise, UPC, Salt, etc.) doivent le résilier (demander la portabilité) et souscrire un abonnement Swisscom avant de demander le changement.

Important: il convient de définir si la durée minimale d'engagement doit être respectée (pas de pénalité) ou si le numéro doit être transféré avant la fin de la durée minimale (avec des pénalités! Celles-ci sont facturées directement à l'utilisateur par l'opérateur actuel). En cas d'imprécisions, celles-ci sont communiquées pour clarification à l'auteur de la demande, qui doit se mettre en relation avec son opérateur actuel. Il incombe au collaborateur de clarifier les conditions du contrat avec d'autres opérateurs (Sunrise, UPC, Salt, etc.).

## FAQ: PLATEFORME SELFCARE

### Où puis-je acheter des appareils mobiles?

mobilezone offre la possibilité d'acheter des appareils mobiles aux conditions actuelles. Sur le site Web suivant, vous trouverez des offres spéciales pour les membres de la Swiss Athletics: <https://b2b.mobilezone.ch/swissathletics>

### Comment puis-je me connecter à la boutique?

Sur le site Web suivant: <https://b2b.mobilezone.ch/swissathletics>. Ici, vous devez vous enregistrer avec votre numéro de membre. Vous définissez vous-même vos identifiants de connexion.

**POUR TOUTE ÉVENTUELLE  
QUESTION, NOUS NOUS  
TENONS À VOTRE ENTIÈRE  
DISPOSITION.**

mobilezone sa  
9107 Urnäsch  
Téléphone +41 71 421 46 80  
business@mobilezone.ch

**mobilezone**  
better be clever

