

# FAQ: Angebot

## **ANGEBOT Welche Abos können auf das Natel go Abonnement mutiert werden?**

Alle Abonnemente von Swisscom sowie Fremdanbietern können übertragen werden. (Ausnahme: reine Data-Abonnemente). Siehe auch Fremdanbieter

## **Kann ich kostenfrei zum Natel go Abonnement wechseln?**

Mobile Abos von Swisscom (keine Prepaid) können direkt auf das Natel go Abonnement umgeschrieben werden. Das inOne XS oder kleiner, kann jederzeit kostenlos übernommen werden. Ist das bestehende Abonnement grösser, muss die Hälfte der Vertragslaufzeit überschritten sein.

**ACHTUNG:** Bei einem bestehenden Abonnement mit einer Mindestlaufzeit, z.B. aufgrund eines damit getätigten Mobilgerätekaufs, fallen für Sie Kosten an. Wenden Sie sich vor dem Antrag an Ihren aktuellen Mobile-Abonnement-Provider.

## **Gibt es Einschränkungen?**

Das Natel go-Abonnement ist ein eigenständiger Abonnements-Typ der Swisscom. Dies hat zur Folge, dass gewisse Vorteile anderer Abonnements-Typen oder Bundle Angebote nicht auf das Natel go-Abonnement übertragen werden können (z.B. Natel Easy Kid, Swiss Liberty, NATEL data-Vorteil, Vivo Casa Pakete). Auch können diverse spezielle Dienste (z.B. Sponsoring, Familie, Gratis SMS) nicht übernommen werden.

## **Was ist enthalten?**

Informationen im Anhang Preispläne

## **Was ist nicht enthalten?**

Kostenpflichtig sind Anrufe von Mehrwertdiensten und Spezialnummern sowie Daten und Gespräche im Ausland sofern nicht im Abonnement enthalten.

Für Handy-Anrufe auf Spezialnummern (Mehrwertdienst- und Kurznummern) werden Tarifizuschläge erhoben.

Zu den Mehrwertdienstnummern gehören alle Nummern, die mit 0801-0899, 0900-0906, 051, 1xx, 084x, 0868, 0869 beginnen, sowie Satellitentelefone, ausländische Sonderdienste, Premium SMS/MMS. Zusätzlich fallen auch für Kurznummern, die mit 18xy beginnen und für die Nummer 1145 Zuschläge an.

## **Kann ich mehrere Nummern in den Natel go überschreiben?**

Ja, es können pro Mitglied vier Nummern integriert werden.

## **Wie weiss ich, dass ich auf dem Natel go aufgeschaltet bin?**

Sie erhalten eine Willkommens SMS von der Swisscom, wenn die Rufnummer in den Natel go-Vertrag übernommen wurde. Bis die Übernahme abgeschlossen ist, kann es mehrere Wochen dauern.

**Wer kann ein privates Natel go Abonnement abschliessen?** Jedes aktive Mitglied des ASG und drei weitere im selben Haushalt lebende Personen.

# FAQ: Support

## **An wen wende ich mich bei Fragen zu meinem Abonnement, für technische Auskünfte und Fragen zur Rechnung?**

Für sämtliche Fragen wenden Sie sich bitte an: [asg@asomo.ch](mailto:asg@asomo.ch) (Mo–Fr 08.00–12.00 und 13.00–16.00 Uhr).

KEIN TELEFON SUPPORT

## **Was muss ich beim Verlust der SIM Karte machen?**

Bei Verlust (Diebstahl, etc.) eines Natel go Abonnements, ist die Rufnummer sofort bei Swisscom sperren zu lassen. Rufnummer für Sperrung: In der Schweiz 0800 800 800, Im Ausland +41 62 286 12 12

# FAQ: Administration

## **Wie kann ich ein Natel go Abonnement bestellen?**

Registrieren Sie sich direkt auf der Asomo Plattform unter <https://asg.asomo.ch>.

## **Was muss ich bei einer Konvertierung eines PrePay-Abonnement in den Firmenvertrag beachten?**

M-Budget oder Wingo Abonnement / Prepaid-Card

Das sind keine direkten Swisscom Abonnemente, darum müssen sie folgendes tun bevor Sie in Ihrem Konto Ihre Nummer übernehmen können.

- Als Inhaber der Nummer besuchen Sie persönlich einen Swisscom Shop
- Lassen Sie Ihre Nummer in ein InOne mobile light Abonnement ändern
- Machen Sie keinen Gerätebezug
- Maximale Vertragsdauer 12 Monate

Sobald der Wechsel vollzogen ist können sie auf der Plattform in Ihrem Konto den Auftrag erfassen. Erfassen Sie einen neuen Auftrag mit einer bestehenden Nummer mit Swisscom / Abo.

**Wichtig: Das bestehende Abonnement darf nicht gekündigt werden. Es erfolgt lediglich ein Provider und Halter-Wechsel. Eine Kündigung des Abos bewirkt den Verlust der Handynummer.**

## **Was bedeutet die Rufnummer-Übertragung in den Natel go?**

Der Inhaber der Rufnummer ist neu die ASG.

## **Wie bezahle ich das Natel go Abonnement?**

Die Rechnung kann weiterhin via Einzahlungsschein oder LSV erfolgen.

## **Hafte ich für nichtbezahlte Rechnungen meines Natel go Abonnements?**

Ja. Bei nicht bezahlen der Rechnung wird der Anschluss suspendiert und erst wieder aufgeschaltet nach Bezahlung der offenen Rechnungen. Ist ein Anschluss aufgrund nichtbezahlter Rechnungen gesperrt, muss sich der Benutzer nach der Einzahlung bei Swisscom melden, um seinen Anschluss entsperren zu lassen. Der Anbieter behält sich vor eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00 in diesem Falle zu erheben.

## **Was muss ich tun, wenn ich kein Mitglied mehr bin?**

Vor Ablauf des Mitgliederjahres muss über die Plattform eine Rückübertragung der Rufnummer und die Umwandlung des Natel go-Abonnements in ein privates Swisscom Mobil-Abonnement beantragt werden. Dies gilt auch für die eventuell weitere integrierte Nummern. Kommt das Mitglied seiner Pflicht nicht nach, ist der Vertragsinhaber der Rufnummer berechtigt, das Natel go Abonnement zu kündigen.

## **Was muss ich tun, wenn sich meine Adresse z.B. aufgrund eines Umzugs ändert?**

Adressmutationen sind durch den Nutzer direkt auf der Plattform zu hinterlegen.

## **Kann ich meinen Festnetzanschluss auf das private Natel go Abonnement umschreiben lassen?**

Nein, es können nur Mobilnummern umgeschrieben werden.

## **Werden gekündete Anschlüsse von Fremdanbietern durch Swisscom übernommen?**

Nein, gekündete Anschlüsse können nicht zu Swisscom portiert werden.

## **Kann ich meine gekündete Nummer aufschalten lassen?**

Nein, Swisscom schaltet nur aktive Nummern auf (gilt auch für Fremdanbieter).

# FAQ: Nutzung

## **Ich befinde mich viel im Ausland. Wie kann ich günstig telefonieren und surfen?**

Für Daten gibt es die Möglichkeit zu attraktiven Preisen Datenpakete im Swisscom Cockpit (<https://cockpit.swisscom.ch/>) zu beziehen. Die Verbindung ist gratis, es entstehen dabei keine Kosten, weder in der Schweiz noch im Ausland.

Das Cockpit ermöglicht Ihnen volle Kostenkontrolle wenn Sie das Internet im Ausland nutzen: Sie sehen auf einen Blick die aufgelaufenen Kosten, Ihren aktuellen Tarif, können jederzeit Ihre Einstellungen anpassen, sowie attraktive Datenpakete im Ausland kaufen.

## **Was muss ich bei der Benutzung des Natel go Abonnement beachten?**

Der Nutzer verpflichtet sich, die im Abonnement enthaltenen Verkehrsarten in einem vergleichbaren Rahmen zu nutzen, wie zum Zeitpunkt der Vertragserstellung. Der Nutzer verpflichtet sich zudem keinen der Dienste (insbesondere jene, die im Abonnement enthalten sind) in missbräuchlicher Weise zu nutzen. Als missbräuchlich gelten insbesondere (nicht-abschliessende Aufzählung):

Die Weitervermittlung der Leistungen von Swisscom durch den Kunden an Dritte, z.B. durch:

- Wiederverkauf oder Verwendung der Anschlüsse für GSM-Gateways;
- Verwendung der Anschlüsse für Maschine-zu-Maschine-, Durchwahl- und Dauerverbindungen
- Übermässige Daten-Nutzung während dreier aufeinanderfolgender Monate auf individueller Anschlussebene (Datenvolumen national grösser als 20 GB, Datenvolumen Roaming grösser als 5 GB)
- Vertragsverletzungen und Verstösse gegen geltendes Recht • Jegliches Verhalten, welches potenziell dazu geeignet ist, Dritten oder Swisscom Schaden zuzufügen

# FAQ: Fremdanbieter

## **Ich besitze ein Abonnement bei einem Fremdanbieter (Sunrise, UPC, Salt). Wie erfolgt die Rufnummer-Überschreibung?**

Mitglieder, die ein Mobil-Abonnement eines Drittanbieters auf das Natel go Abonnement umschreiben möchten, haben die hierfür notwendigen Schritte unter Beachtung der vertraglichen Bestimmungen gegenüber dem Drittanbieter (Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfrist) selber in die Wege zu leiten und allfällige dadurch entstehende Kosten selber zu tragen (z.B. Kosten für eine allfällig nötige neue SIM Karte, Strafzahlung infolge eines frühzeitigen Vertragsausstiegs etc.). Mitglieder, die ein Prepaid Abonnement oder einen Vertrag mit einem anderen Anbieter (M-Budget, Wingo, etc.) haben, müssen diesen auflösen (portieren) und ein Swisscom-Abonnement abschliessen, bevor Sie den Wechsel beantragen können.

Wichtig: Es muss abgeklärt werden, ob die Mindestvertragsdauer eingehalten werden soll (kein Penalty) oder ob die Nummer vor Ablauf der Mindestvertragsdauer portiert werden soll (gibt Penalty! Dieser wird vom aktuellen Anbieter direkt dem Nutzer verrechnet). Unklarheiten werden zur Abklärung dem Antragstellenden mitgeteilt, welcher sich mit seinem aktuellen Anbieter in Verbindung setzen muss. Das Klären der Vertragsbedingungen mit anderen Providern (Sunrise, UPC, Salt, etc.) ist Sache des Mitgliedes.

# FAQ: Selfcare Plattform

## **Wo kann ich Mobilgeräte kaufen?**

Die Plattform bietet die Möglichkeit, Mobilgeräte zu aktuellen Konditionen zu beziehen.  
Über folgende Website finden Sie spezielle Angebote für die Mitglieder von ASG: <https://asg.asomo.ch>

## **Wie kann ich mich beim Shop anmelden?**

Über folgende Website: <https://asg.asomo.ch>. Hier müssen Sie sich mit Ihrer Mitgliedernummer neu registrieren. Die Login-Daten erstellen Sie selbst.