



FAQ - Foire aux questions

Nouvelle commande

Le routeur DSL/fibre optique est-il fourni gratuitement avec l'abonnement ?

Oui, le routeur DSL/fibre optique est fourni gratuitement (en prêt) avec chaque abonnement Internet.

Je déménage à une nouvelle adresse et n'aurai besoin d'Internet là-bas que dans deux mois. Dois-je attendre pour passer commande ?

Non, l'abonnement peut être commandé tant que la date d'activation souhaitée n'est pas postérieure à 4 mois. Lors du processus de commande, vous pouvez indiquer l'adresse pour l'activation du signal Internet. L'adresse du client et l'adresse de livraison peuvent être saisies séparément au cours de la commande.

Je souhaite ajouter la télévision. Ai-je besoin d'un boîtier TV ?

Voici les possibilités pour recevoir Green TV :

- Boîtier TV (99 CHF, paiement unique), qui doit être connecté par câble au routeur (LAN) et au téléviseur (HDMI). Dans la mesure du possible, nous recommandons d'éviter les appareils intermédiaires tels que les adaptateurs CPL.
- Application Android/iOS pour Apple TV, smartphones et tablettes*
- WebTV pour navigateur web sur ordinateur/ordinateur portable

Netflix est-il disponible sur la TV Box ?

Non, Netflix ne peut actuellement pas être utilisé via la TV Box de Green.

Quels sont les frais uniques facturés par Green ?

Frais d'activation : 99 CHF-

Routeur : gratuit (en prêt)

Boîtier TV en option : 99 CHF

L'ancien locataire avait Internet via UPC/Sunrise, ai-je quand même besoin d'un électricien ?

Comme UPC/Sunrise fournit ses services via le réseau câblé, un électricien est généralement nécessaire pour un raccordement Green. Green utilise les lignes en cuivre et en fibre optique des grands opérateurs de réseau suisses. Le client final est responsable de l'organisation et du paiement de l'intervention de l'électricien. Il s'agit dans la plupart des cas de petits travaux sur l'installation interne du logement.

Combien de temps faut-il pour l'activation ?

Le service est généralement activé dans un délai de 2 semaines, livraison du matériel comprise, sauf si une date ultérieure est indiquée. La commande ne peut être traitée que lorsque nous disposons de toutes les informations nécessaires. Si des informations supplémentaires sont requises, nous contactons le client.

Puis-je commander uniquement l'Internet sans la téléphonie ?

La téléphonie Talk peut être souscrite en option avec l'abonnement Internet. Il est donc possible de commander Internet sans la téléphonie.

**Puis-je conserver mon numéro de téléphone ?**

Oui, vous pouvez transférer votre numéro de téléphone fixe vers Green. Toutefois, si votre numéro de téléphone fixe est désactivé ou résilié depuis plus de 14 jours, il ne peut pas être transféré.

Le transfert de numéro a-t-il un coût ?

Green ne facture aucun frais de portage. Si le portage a lieu à votre demande avant l'expiration de la durée du contrat de l'ancien fournisseur, des frais uniques peuvent être facturés par l'ancien fournisseur et sont à la charge du client.

Quand puis-je résilier à nouveau ?

Le délai de préavis est de 2 mois.

Puis-je résilier le contrat avec effet immédiat si je ne suis pas satisfait du service ?

Si, en raison de perturbations, vous ne pouvez pas utiliser un service à votre entière satisfaction, veuillez nous contacter. Nous trouverons une solution.

Je déménage en Suisse dans deux mois seulement, envoyez-vous le modem à l'étranger ?

Indiquez-nous la date à partir de laquelle vous disposerez d'une adresse valide en Suisse pour la livraison du courrier. Nous veillerons à ce que vous receviez le matériel nécessaire au plus tard à la date d'activation. Vous pouvez également nous indiquer une autre adresse de livraison.

Puis-je conserver mon modem actuel ?

Chez Green, le client peut utiliser son propre matériel, à condition que celui-ci prenne en charge la technologie associée à l'abonnement. Veuillez noter que les routeurs de certains fournisseurs ne sont homologués que pour leur propre réseau. Green offre une assistance pour la configuration standard, à condition que le matériel ait été fourni par Green.

Combien coûte un deuxième abonnement TV ?

Un deuxième accès TV est disponible pour 6 CHF par mois, avec en option une TV Box pour 99 CHF (paiement unique).

Pourquoi ai-je besoin d'un électricien ?

Si votre logement n'était pas auparavant équipé d'une connexion Internet utilisant la même infrastructure, le câble interne doit être acheminé vers la borne de raccordement appropriée au niveau du boîtier de distribution. Si vous ne pouvez pas nous fournir d'informations sur le locataire précédent, nous vous recommandons de brancher le routeur avant de faire appel à un électricien. Si une ligne est détectée, vous obtiendrez un identifiant de liaison (numéro AC0.) en ouvrant n'importe quel site web, grâce auquel Green pourra activer le service directement.

La disponibilité et la bande passante sont-elles garanties ?

En cas de panne, nous réparons le problème aussi vite que possible, dans la mesure où celui-ci relève de la responsabilité de Green. Internet Home et Business Connect sont proposés en tant que produits « best-effort ».

Devrais-je résilier mon abonnement auprès de mon ancien fournisseur ?

Lorsqu'un numéro de téléphone fixe est transféré vers Green, les parties du contrat concernées sont automatiquement résiliées chez certains opérateurs. Pour plus d'informations, veuillez vous adresser à votre ancien ou actuel opérateur.

Un technicien viendra-t-il chez moi pour installer le routeur ? Green envoie le matériel préconfiguré au client par défaut. Si vous avez besoin d'une assistance sur place, nous vous prions de faire appel à un technicien de votre région. Dans de nombreux cas, notre service d'assistance peut toutefois vous fournir l'aide nécessaire par téléphone.