Peut-on utiliser le téléphone mobile HE-ARC à l'étranger ?

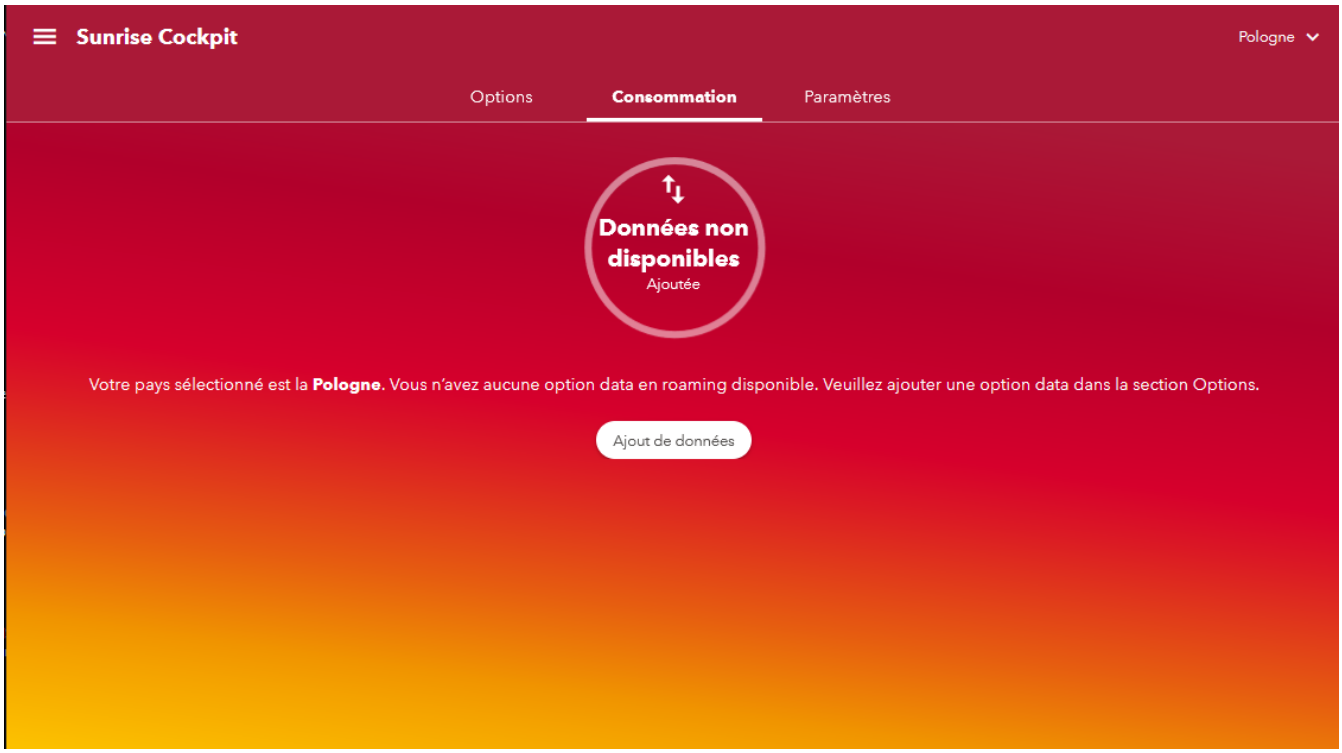
Oui, sous certaines conditions:

Si le pays de de destination est la France, l'Allemagne, l'Italie, l'Autriche ou le Liechtenstein, les appels entrant et sortants, SMS et MMS sont dans le forfait comme depuis la Suisse. Internet est limité à 40 GB/mois, débit limité ensuite. L'usage dans ces pays se fait donc comme en Suisse.

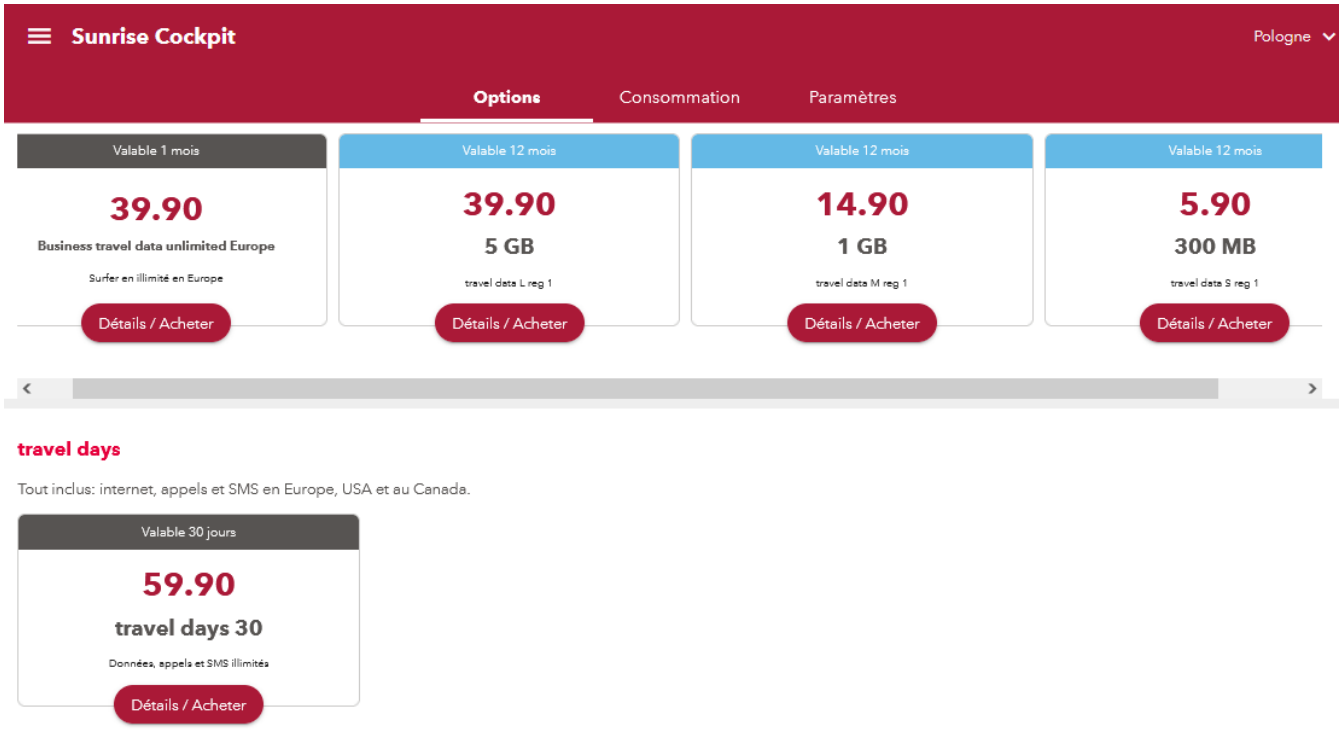
Pour les autres pays:

Si le voyage est professionnel, une validation de la direction du domaine est nécessaire. Il est nécessaire de faire une demande au helpdesk 15 jours avant le départ, une fois que nous recevons la validation du domaine, nous activons un pack qui correspond à la durée du voyage. Sans cette validation, il n'est pas autorisé que la collaboratrice ou le collaborateur active elle ou lui-même un pack et le faire facturer à l'école, même si l'option le permet. En cas d'abus, le service informatique signalera le cas à la direction du domaine.

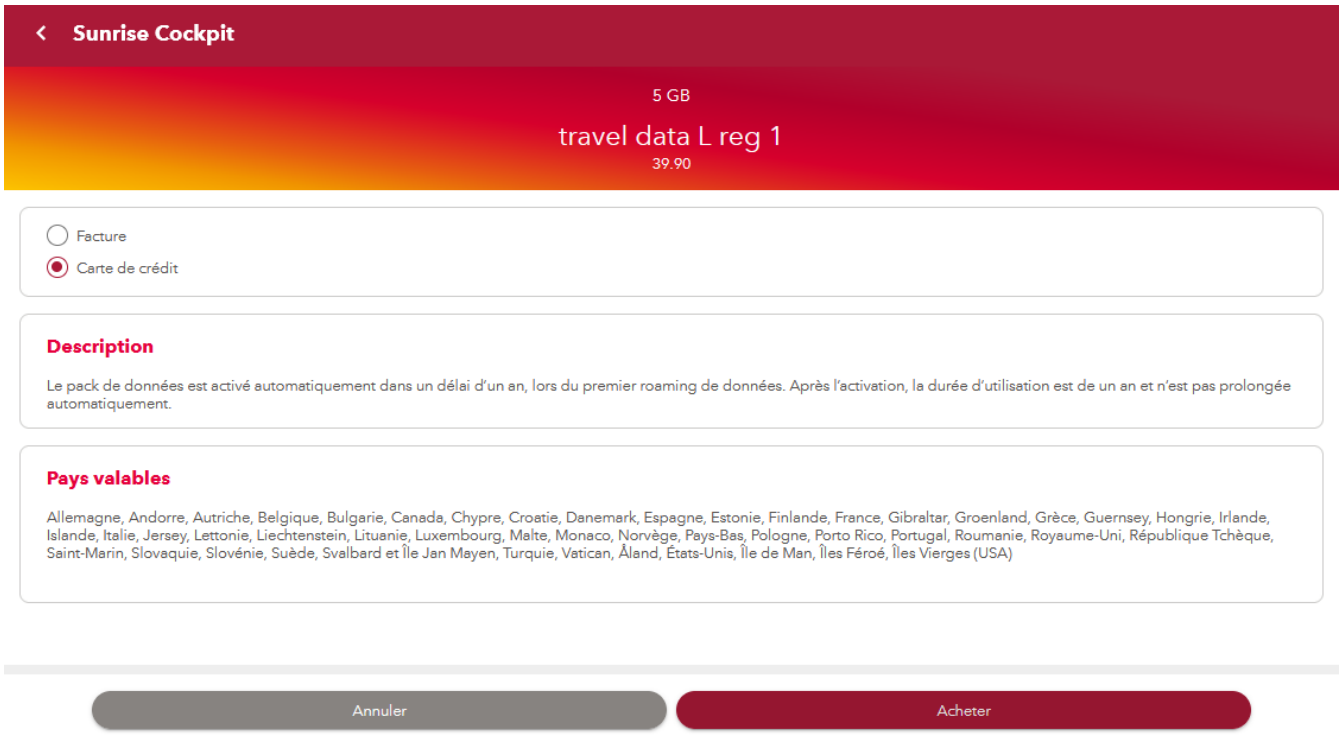
Si le voyage est privé, se rendre sur https://cockpit.sunrise.ch pour commander un pack qui correspond au pays de destination. (Concerne avant tout les personnes ayant souscrit à l'abonnement à usage privé du téléphone professionnel). Voici la marche à suivre:



Cliquer sur "Options"



Choisir le pack qui correspond le mieux au voyage.



Il faut choisir uniquement l'option "**carte de crédit ou Twint**". Voir la liste des pays valables avec le pack choisi et si tout est juste, finaliser l'achat en cliquant sur "Acheter"..
Important ! Ne jamais acheter des packs avec l'option "Facture" ! Si par accident cela arrive, il faudra le supprimer et c'est possible de le faire en appelant sans délais Sunrise au 0800 707 710 ou le service informatique au 032 930 1000. Une fois supprimé, vous pouvez commander à nouveau un pack avec la bonne option.

Astuce: Les packs fonctionnent sur la base de zones tarifaires. Un pack d'une zone tarifaire plus élevée donne droit aussi aux zones tarifaires inférieures. Par exemple vous vous rendez en Belgique et aux États-Unis, en prenant un pack des États-Unis, il sera aussi valable en Belgique et dans tout les autres pays de l'UE, bien sûr pour la période de validité du pack et la même quantité de données.

Important, pour avoir accès à internet hors de Suisse, il faut activer les données mobiles en itinérance dans le menu de configuration des réseaux du téléphone. L'endroit peut différer d'un appareil à un autre mais la démarche est la même.

Adresse URL en ligne: https://faq.he-arc.ch/article.php?id=332