

## **FAQ Smart Numbers**

### **1. Comment obtenir un numéro 0800 – 084X – 090X ?**

Les numéros sont exclusivement attribués par l'OFCOM (Office Fédéral de la Communication). La demande d'attribution peut lui être directement adressée par écrit ou via son site [www.eofcom.ch](http://www.eofcom.ch). Une fois le numéro attribué, le titulaire recevra une confirmation de la part de l'OFCOM. La réservation du numéro peut également être effectuée gratuitement par SmartPhone pour le compte du client.

### **2. Combien coûte l'attribution d'un numéro ?**

L'attribution de chaque numéro est facturée Fr. 90.- (taxe unique d'attribution). Ce montant est adressé par l'OFCOM directement au titulaire du numéro en même temps que la décision d'attribution. Les années suivantes, l'OFCOM facture Fr. 42.- de frais de gestion de compte + Fr. 12.- d'émolument annuel par numéro.

### **3. Comment mettre un numéro en service ?**

SmartPhone se charge de la mise en service du numéro ; nous devons obligatoirement disposer d'un contrat Smart Number dûment rempli et signé (ce document comportera notamment le numéro de destination, le tarif choisi ainsi que la date de mise en service, etc.), une copie de la carte d'identité pour les particuliers ou la copie du RCS pour les entreprises, ainsi qu'une copie de la décision d'attribution de l'OFCOM.

### **4. Quel est le délai de mise en service d'un numéro ?**

Un nouveau numéro peut être mis en service dans un délai d'environ 10 jours, incluant l'attribution du numéro par l'OFCOM (5 jours) et la mise en service par SmartPhone (2 jours – délai minimum administratif pour la coordination avec les autres opérateurs).

### **5. A quelles règles dois-je me conformer pour l'exploitation de mon numéro ?**

Le contenu ainsi que les services proposés doivent se conformer aux dispositions et lois suisses en vigueur, à l'ordonnance sur l'indication des prix ainsi qu'aux règles d'attribution édictées par l'OFCOM. Voir sur notre site Internet <http://smartphone.ch> dans la partie « OFCOM & RÈGLEMENTS ».

### **6. Que faire si l'OFCOM me demande des informations que je ne comprends pas ?**

Nous sommes à votre disposition pour vous aider dans toutes vos relations et vos démarches avec les différents organismes et répondre à vos questions sur les points particuliers de l'exploitation des Smart Numbers.

### **7. Mon numéro peut-il être appelé depuis l'étranger ?**

Les numéros 090X ne peuvent pas être appelés depuis un réseau étranger. En revanche, les numéros 0800 et 084X ont cette possibilité sur demande explicite du client. Attention toutefois, certains opérateurs étrangers n'acheminent pas les 084X.

### **8. Dois-je annoncer mon numéro de TVA ?**

Le titulaire du contrat Smart Number qui possède un numéro de TVA en Suisse doit nous le communiquer, faute de quoi le montant de la TVA calculé sur le chiffre d'affaires ne lui sera pas reversé.

### **9. Comment dois-je indiquer le prix de la communication dans la publicité ?**

Le prix indiqué doit correspondre exactement au prix facturé. Il doit être affiché de façon identique au numéro promu : même taille de police, même couleur, même typologie et à proximité immédiate du numéro. Exemple : 0901 932 933 Fr. 2.50/min. Attention, l'OFCOM fait office de surveillance des publicités dans la presse, sur Internet, etc. et est intransigeant avec les règles de publication.

### **10. Le prix de la communication doit-il être annoncé lors de l'appel ?**

Lorsque le prix de la communication est d'un tarif supérieur à Fr. 2.- (par appel ou par minute), il doit être annoncé gratuitement lors de l'appel avant que la taxation n'intervienne et ce dans la langue du service proposé. SmartPhone se charge de diffuser ces annonces de prix.

**11. Quand le prix de la communication doit-il être confirmé par l'appelant ?**

L'appelant doit confirmer le prix de la communication dès que ce dernier comporte un tarif minute supérieur à Fr. 5.- ou un tarif par appel supérieur à Fr. 10.- pour accéder au service. Si l'appelant ne confirme pas ce prix, la communication est interrompue sans être facturée.

**12. Est-il possible de changer ou créer le tarif de son numéro ?**

Oui, un changement de tarif est possible et prend effet dans un délai de 2 jours pour un tarif existant. Oui, une création de tarif est possible dans la limite des dispositions légales ainsi que des prescriptions techniques, dans un délai de 10 jours ouvrables. Les tarifs peuvent être de toutes sortes de combinaisons de prix à la minute et de prix à l'appel. Cependant, il existe déjà une quantité importante de tarifs qui pourront répondre à vos besoins.

**13. Puis-je recevoir mes versements à l'étranger ?**

Les versements peuvent être perçus à l'étranger pour autant que toutes les coordonnées bancaires nous soient communiquées.

**14. Quels sont les délais de versements ?**

2 solutions sont à votre disposition.

Le versement standard

Il intervient au plus tard dans les 40-45 jours après le mois d'exploitation (par ex. paiement le 10 mars pour le trafic du mois de janvier).

Le versement PayFast

Il intervient au plus tard dans les 5 jours ouvrables après le mois d'exploitation (par ex. paiement le 5 février pour le trafic du mois de janvier).

**15. Que se passe-t-il si un appelant ne paie pas sa facture ?**

En cas d'impayé de la part de l'appelant, les opérateurs appliquent un chargeback à l'exploitant au terme d'une procédure de 6 mois. Les coordonnées de l'appelant vous sont communiquées ce qui vous permet d'entamer des poursuites à son encontre.

**16. Qu'est-ce qu'un numéro de destination ?**

Le numéro de destination est le numéro physique sur lequel aboutit votre Smart Number. Il peut s'agir d'un numéro fixe ou mobile situé en Suisse mais aussi à l'étranger. Le numéro de destination est également appelé numéro cible, numéro traduit, numéro but ou encore numéro SDA.

**17. Comment puis-je changer mon numéro de destination ?**

Le changement de numéro de destination peut être immédiat ou programmé à une date et/ou heure précise.

Il peut être effectué de 3 façons :

- demande écrite adressée directement à SmartPhone ;
- immédiatement ou en différé via l'interface Web Smart Administration ;
- par téléphone.

**18. Qu'est-ce que Smart Administration ?**

Smart Administration est une interface Web dédiée à la gestion de vos numéros Smart Numbers. Ce service exclusif vous permet d'accéder à un large choix de fonctionnalités telles que : les chiffres d'affaires de vos numéros, la consultation en temps réel des statistiques détaillées de vos appels, la consultation de votre décompte mensuel, l'implémentation d'un planning incluant un routage intelligent, le changement de numéro de destination, le Top 200 de vos meilleurs clients, le choix de l'affichage du numéro appelant, Promotion SMS, le blocage des appels non désirés, la gestion de sous-comptes, la création d'alertes E-mail, etc.

**19. Comment obtenir mes statistiques détaillées ?**

Vos statistiques détaillées de tous vos appels peuvent être consultées en tout temps grâce à l'interface Web Smart Administration. Les communications sont affichées immédiatement. Vous disposez de nombreux critères de choix, vous choisissez le format d'extraction de vos données qui sont disponibles pour les 12 derniers mois.