

## ABONNEMENT DEBIT MAX 30M – SYADEN AUDE

Abonnement pour la fourniture d'un accès Internet sur le réseau de technologie Radio (Wifi ou LTE). Accès Internet illimité en temps et en volume d'échange.

| <b>Prix mensuel de l'offre</b>                   | <table border="1" data-bbox="549 376 1348 454"> <thead> <tr> <th></th> <th>Tarif TTC/mois</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Débit Max 30M</td> <td>34.90€</td> </tr> <tr> <td>Débit Max 30M Triple Play</td> <td>47.90€</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="710 472 1185 495" style="text-align: center;">Prix mensuel de l'abonnement hors éventuelle promotion</p>  |  | Tarif TTC/mois | Débit Max 30M | 34.90€ | Débit Max 30M Triple Play | 47.90€ |
|--|---|--|----------------|---------------|--------|---------------------------|--------|
|  | Tarif TTC/mois  |  |                |               |        |                           |        |
| Débit Max 30M                                    | 34.90€  |  |                |               |        |                           |        |
| Débit Max 30M Triple Play                        | 47.90€  |  |                |               |        |                           |        |
| <b>Débits maximum</b>                            | Débit maximum descendant : 30 Mégabits<br>Débit maximum montant : 5 Mégabits  |  |                |               |        |                           |        |
| <b>Frais d'accès au service</b>                  | 0€TTC<br>Frais d'envoi et livraison du matériel : 0€<br>Installation du matériel : 150€ (frais éligibles à la subvention de l'Etat Cohésion Numérique du Territoire suivant éligibilité ou à la subvention du SYADEN)   |  |                |               |        |                           |        |
| <b>Durée minimale d'engagement</b>               | Le contrat est conclu pour une durée de 12 mois, à compter de la date d'activation du service ou au plus tard 30 jours à compter du traitement de votre commande complète et valide (sous réserve de votre éligibilité au service et de votre disponibilité le cas échéant pour procéder à l'installation du Kit Très Haut-Débit Radio). A l'issue de cette période, l'abonnement sera tacitement renouvelé de mois en mois<br>Si vous êtes un consommateur, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception du dernier des matériels, dans le respect des articles L 221-18 et L 242-3 du Code de la consommation.  |  |                |               |        |                           |        |
| <b>Conditions d'éligibilité</b>                  | Pour vérifier que votre commune est desservie par la technologie Très Haut-Débit Radio, vous pouvez tester son éligibilité sur <a href="http://www.alsatis.com">www.alsatis.com</a> ou appeler le Service Clients au 09.70.247.247 (appel non surtaxé).<br>Seul l'installateur du Kit Très Haut-Débit Radio (désigné par le délégataire local) pourra valider définitivement votre éligibilité à l'issue du test effectué lorsqu'il se déplacera chez vous. En cas d'échec de ce test, de signal radio insuffisant ou de débit <8Mégabits, la commande sera annulée et aucun frais ne vous sera facturé.<br><br>En raison des spécificités de la technologie Très Haut-Débit Radio et en fonction de la configuration de l'environnement de votre domicile, des perturbations peuvent intervenir, notamment en cas d'obstacles physiques entre votre équipement et la station Radio (constructions, végétation...). Ces perturbations peuvent également entraîner une réduction du débit, voire une coupure du service. |  |                |               |        |                           |        |
| <b>Délai indicatif de mise en service</b>        | Pour le service Internet, l'installateur désigné par votre délégataire local vous contactera par téléphone pour convenir de la date de livraison et d'installation de votre Kit Très Haut-Débit Radio dans un délai moyen de 4 à 6 semaines à compter de la date de réception de votre commande complète et valide. Les services sont automatiquement activés dès que le matériel installé et connecté au réseau.<br><br>La box WiFi Alsatis et les équipements optionnels vous seront livrés sous 15 jours, à compter de la réception de votre commande complète et valide par nos services.<br><br>L'option Téléphonie sera activée sous 5 jours ouvrés dans le cas d'une attribution d'un nouveau numéro, ou sous 15 jours ouvrés dans le cas d'une portabilité de numéro, à compter de la validation de la connexion.<br><br>L'option TV sera activée dès réception et branchement de la box VidéoFutur sur une connexion valide.   |  |                |               |        |                           |        |
| <b>Caractéristiques techniques / équipements</b> | <b>Antenne de réception</b> : fournie et installée par l'intervenant mandaté par le délégataire de service.<br>Installation dite « standard » sur mat existant positionné à un endroit adéquat pour la réception du signal Radio. Tous travaux complémentaires feront l'objet d'un devis présenté au client pour validation.<br><br><b>Box WiFi Huawei</b> : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000, connexion Wi-Fi 802.11b/g/n/ac, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA.<br>Ce matériel est mis à disposition pour la durée de l'abonnement. Il doit être restitué lors de la résiliation ou d'un éventuel remplacement.<br><br><b>Dans le cas d'une souscription à l'option TV (sous réserve d'avoir une antenne râteau déjà en place) :</b><br>Box TV by Vidéo Futur : Box TV et télécommande à la location avec caution de 10€ prélevée sur la 1 <sup>ère</sup> facture   |  |                |               |        |                           |        |
| <b>Changement d'offre</b>                        | Réengagement sur la période initiale prévue au contrat.<br>Dans le cas d'une résiliation d'option incluse à l'offre Débit Max Triple Play, un changement d'offre sera effectué vers l'offre Débit Max avec souscription d'une éventuelle option complémentaire.   |  |                |               |        |                           |        |
| <b>Options disponibles</b>                       | <b>Option de Téléphonie Fixe Illimitée :</b><br><br>Option Téléphonie illimitée vers les Fixes de France Métropolitaine & 50 destinations<br>Offre Triple Play : inclus<br>Offre Débit Max : 6€TTC/mois   |  |                |               |        |                           |        |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Options disponibles (suite)</b></p>                        | <p>Option Téléphonie Illimitée vers les Fixes et Mobiles de France Métropolitaine &amp; 50 destinations<br/> Offre Triple Play : 4€TTC/mois<br/> Offre Débit Max : 10€TTC/mois</p> <p>Liste des 50 destinations incluses aux forfaits :<br/> Alaska, Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada (+mobile), Chili, Chine (+ mobile), Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis (+ mobile), Finlande, Grèce, Hawaï, Hong Kong (+ mobile), Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Macao, Malaisie, Norvège, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pologne, Porto-Rico, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Slovaquie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Venezuela.<br/> Dans la limite de 99 correspondants et 2h par appel, à défaut les appels seront facturés en hors forfait.<br/> Tarif des communications hors forfait sur <a href="http://www.alsatis.com">www.alsatis.com</a> &gt; Téléphonie &gt; Grille Tarifaire Téléphonie</p> <p>Services inclus dans tous nos forfaits Téléphonie :<br/> Présentation du numéro, messagerie vocale 123, détail des consommations</p> <p>Option TV by VidéoFutur :</p> <p>En souscrivant à l'option, vous recevrez 1 décodeur TV VidéoFutur (caution 10€ sur la 1<sup>ère</sup> facture) vous permettant de profiter :<br/> - des chaînes TNT (en raccordant votre antenne TNT à l'arrière du décodeur TV) et de chaînes premium,<br/> - des services TV : replay sur certains programmes proposés par les chaînes Arte, C8, C Star, Gulli, BET, Disney Channel, Game One, Paramount Channel, Ushuaïa TV ; guide et magazines TV.<br/> - une sélection d'applications connectées.<br/> - un catalogue de films.<br/> La liste des chaînes TV, les catalogues de films inclus au titre de l'offre et les vidéos à la demande payantes, ainsi que les applications TV sont susceptibles d'évoluer.</p> <p>Services, chaînes ou bouquets TV avec paiement supplémentaire :<br/> Vidéo à la demande (VOD) proposée à la location (48h par défaut et 3h pour les contenus pour adultes) ou à l'achat (paiement sur la facture mensuelle de l'abonnement Internet Débit Max)</p> |
| <p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b></p> | <p>Conditions de résiliation conformément à la loi Chatel<br/> Frais de résiliation : 0€</p> <p>Dans le cas d'une résiliation d'option, celle-ci sera prise en compte dans un délai de 10 jours à réception de la demande.<br/> Dans le cas d'une résiliation d'option incluse à l'offre Triple, un changement d'offre s'appliquera.</p> <p>Retour de matériel :<br/> Le matériel mis à disposition sera réclamé au client à compter de la date de prise en compte de sa résiliation. Un email sera envoyé afin d'informer le client des équipements à retourner, de la référence à préciser ainsi que du délai accordé (30 jours calendaires).</p>  |
| <p><b>Service Clients</b></p>                                    | <p><b>Par Internet :</b><br/> Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7<br/> &gt; sur <a href="http://alsatis.com">alsatis.com</a> &gt; espace client &gt; mon compte &gt; contactez-nous<br/> &gt; FAQ sur <a href="http://alsatis.com">alsatis.com</a></p> <p><b>Par téléphone :</b><br/> 09.70.247.247 (appel non surtaxé - inclus dans votre forfait Alsatis)<br/> Disponible du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h.</p> <p><b>Par courrier :</b><br/> Alsatis - Service Clients<br/> 11 rue Michel Labrousse<br/> 31100 TOULOUSE</p> <p>Une réclamation ?<br/> Vous devez adresser votre réclamation au Service Clients Alsatis<br/> &gt; par Internet <a href="http://www.alsatis.com">www.alsatis.com</a>, via le formulaire disponible dans la rubrique Contactez-nous sur votre espace Mon Compte.<br/> &gt; par courrier, adressé au Service Clients, 11 rue Michel Labrousse, 31100 TOULOUSE.<br/> &gt; si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par le Service Réclamation ou en l'absence d'une réponse depuis plus d'un mois à compter de l'envoi de votre demande, vous pouvez ensuite contacter le Service Consommateurs, en adressant un courrier au 11 rue Michel Labrousse, 31100 TOULOUSE.</p> <p>Enfin, si votre demande est restée sans réponse depuis plus d'un mois ou si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques en complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site <a href="http://www.mediateur-telecom.fr">www.mediateur-telecom.fr</a>.</p>  |