

## ABONNEMENT DEBIT MAX 16M - DORSAL (Limousin), MELISA (Maine et Loire), HPN (Hautes-Pyrénées)

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

|  |  |               |                |        |        |
|--|--|---------------|----------------|--------|--------|
| <b>Prix mensuel de l'offre</b>                   | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 60%; text-align: center;">Débit Max 16M</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">Tarif TTC/mois</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">37.90€</td> <td style="text-align: center;">37.90€</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Prix mensuel de l'abonnement hors éventuelle promotion</p>  | Débit Max 16M | Tarif TTC/mois | 37.90€ | 37.90€ |
| Débit Max 16M                                    | Tarif TTC/mois   |               |                |        |        |
| 37.90€   | 37.90€   |               |                |        |        |
| <b>Débits maximums</b>                           | <p>Débit maximum descendant : 16 Mégabits<br/>Débit maximum montant : 2 Mégabits</p>   |               |                |        |        |
| <b>Frais d'accès au service</b>                  | <p>50€TTC (sur la 1<sup>ère</sup> facture)<br/>Frais d'envoi et livraison du matériel : 0€</p>   |               |                |        |        |
| <b>Durée minimale d'engagement</b>               | <p>Le contrat est conclu sans durée minimum d'engagement, mais est soumis à des frais de résiliation (cf rubrique « Conditions de résiliation »).</p> <p>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.</p>  |               |                |        |        |
| <b>Conditions d'éligibilité</b>                  | <p>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). 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 ou de signal radio insuffisant, la commande sera annulée et aucun frais ne vous sera facturé.</p> <p>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.</p> |               |                |        |        |
| <b>Délai indicatif de mise en service</b>        | <p>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.</p> <p>La box Wi-Fi 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.</p> <p>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.</p> <p>L'option TV sera activée dès réception et branchement de la box <a href="#">videofutur</a> sur une connexion valide.</p>  |               |                |        |        |
| <b>Caractéristiques techniques / équipements</b> | <p><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.</p> <p><b>Box Wi-Fi</b> : Routeur sécurisé à hautes performances, 4 ports Ethernet 10/100/1000, port RJ11, port USB, connexion Wi-Fi 802.11b/g/n, serveur multimédia UPnP.<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.</p> <p>Dans le cas d'une souscription à l'option TV (sous réserve d'avoir une antenne râteau déjà en place) :<br/>Box TV by <a href="#">videofutur</a> : Box TV et télécommande à la location avec caution de 10€ prélevée sur la 1<sup>ère</sup> facture</p>   |               |                |        |        |
| <b>Changement d'offre</b>                        | <p>Réengagement sur la période initiale prévue au contrat.</p>   |               |                |        |        |
| <b>Options disponibles</b>                       | <p>Option de Téléphonie Fixe Illimitée :</p> <p>Option Téléphonie illimitée vers les Fixes de France Métropolitaine &amp; 50 destinations : 6€TTC/mois</p> <p>Option Téléphonie Illimitée vers les Fixes et Mobiles de France Métropolitaine &amp; 50 destinations : 10€TTC/mois</p>   |               |                |        |        |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Options disponibles (suite)</b></p>                        | <p>Liste des 50 destinations incluses aux forfaits :</p> <p>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.</p> <p>Dans la limite de 99 correspondants et 2h par appel, à défaut les appels seront facturés en hors forfait.</p> <p>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 :</p> <p>Présentation du numéro, messagerie vocale 123, détail des consommations</p> <p><b>Option TV by videofutur :</b></p> <p>En souscrivant à l'option, vous recevrez 1 décodeur TV videofutur (caution 10€ sur la 1<sup>ère</sup> facture) vous permettant de profiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des chaînes TNT (en raccordant votre antenne TNT à l'arrière du décodeur TV) et de chaînes premium,</li> <li>- 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.</li> <li>- une sélection d'applications connectées.</li> <li>- un catalogue de films.</li> </ul> <p>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 :</p> <p>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</p> <p>Frais de résiliation : 240€, dégressifs de 10€ par mois d'ancienneté à compter de l'activation de l'offre en cours.</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.</p> <p><b>Retour de matériel :</b></p> <p>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></p> <p>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; sur <a href="http://alsatis.com">alsatis.com</a> &gt; espace client &gt; mon compte &gt; contactez-nous</li> <li>&gt; FAQ sur <a href="http://alsatis.com">alsatis.com</a></li> </ul> <p><b>Par téléphone :</b></p> <p>09.70.247.247 (appel non surtaxé - inclus dans votre forfait Alsatis)</p> <p>Disponible du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h.</p> <p><b>Par courrier :</b></p> <p>Alsatis - Service Clients<br/>11 rue Michel Labrousse<br/>31100 TOULOUSE</p> <p><b>Une réclamation ?</b></p> <p>Vous devez adresser votre réclamation au Service Clients Alsatis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&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.</li> <li>&gt; par courrier, adressé au Service Clients, 11 rue Michel Labrousse, 31100 TOULOUSE.</li> <li>&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.</li> </ul> <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>  |