



**POUR TOUTE INFORMATION,
CONTACTEZ-NOUS :**

- **par téléphone : 10 33**
(appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine,
disponible 24h/24, 7j/7)
- **par Internet : aliceadsl.fr**



**LE CONTRAT
ALICE
POUR VOUS**

Pour vous, Alice s'engage clairement sur 4 points : l'efficacité, l'installation, le service et la garantie de dédommagement.

ENGAGEMENT 1

Pour vous, Alice s'engage à activer votre ligne en moins de 2 semaines.

Alice s'engage à envoyer vos équipements (sauf si vous les avez achetés en magasin) et à activer vos services ADSL, téléphonie et télévision (si vous y avez souscrit) en 2 semaines maximum.

Le délai de 2 semaines (14 jours calendaires) débute à la date d'envoi du courrier d'Alice "Activation en cours". Ce courrier vous est envoyé lorsqu'Alice a reçu de votre part l'ensemble des documents nécessaires à l'activation de votre ligne (RIB, mandat de dégroupage...). N'entrent pas en compte dans ce délai la réception des équipements par vos soins, et leur installation.

En cas de délai dépassé, Alice ne facture pas votre 1^{er} mois d'abonnement, ni les options forfaitaires souscrites lors de votre abonnement. Vous n'avez aucune démarche à faire, vous en bénéficiez automatiquement.

De plus, **Alice prend en charge toutes les formalités de résiliation auprès de France Telecom** : pas de courrier de résiliation à envoyer, et vous conservez automatiquement votre numéro de téléphone. Et si vous quittez un autre fournisseur d'accès Internet pour rejoindre Alice, **Alice vous rembourse les frais de résiliation jusqu'à 99 € en zone dégroupée.**

Voir conditions de l'offre sur alicebox.fr

ENGAGEMENT 2

Pour vous, Alice s'engage à installer gratuitement votre Alice Box à domicile.

Alice vous offre l'installation à domicile pour toute nouvelle souscription Alice Box en zone dégroupée, et vous garantit ainsi une installation rapide de vos équipements Alice (que vous aurez réceptionnés au préalable) et la mise en service d'Internet, de la téléphonie, et de la télévision si vous y avez souscrit.

Un technicien Alice vous contactera quelques jours après votre inscription afin de convenir d'un rendez-vous après votre activation.

L'installation à domicile est également disponible en zone non dégroupée.

Voir tarifs et conditions de l'offre sur alicebox.fr

ENGAGEMENT 3

Pour vous, Alice s'engage à assurer un Service Clients gratuit et disponible en moins de 3 minutes en moyenne.

Vos appels vers le Service Clients sont gratuits à partir d'un numéro fixe en France métropolitaine. Alice prend en charge toute la durée de la communication, et pas uniquement le temps d'attente ! Un conseiller répondra à vos questions commerciales ou techniques 7j/7 et 24h/24.

Le Service Clients d'Alice s'engage à répondre à votre appel en moins de 3 minutes en moyenne grâce à un dimensionnement optimum des équipes de téléconseillers techniques et commerciaux et à un accueil téléphonique capable de vous aiguiller efficacement vers les interlocuteurs ou les services demandés.

ENGAGEMENT 4

Pour vous, Alice s'engage à vous dédommager automatiquement en cas d'interruption de service.

Les offres Alice font appel à de nouvelles technologies pointues, et en dépit de tous nos efforts, il se peut qu'un incident technique perturbe exceptionnellement l'utilisation de vos services.

Les équipes techniques d'Alice s'engagent à tout mettre en œuvre pour résoudre tout incident dans les meilleurs délais, et à vous tenir régulièrement informé de son évolution. Vous êtes contacté dès sa résolution afin de valider avec vous la qualité retrouvée de vos services.

Vous ne serez facturé par Alice ni de l'abonnement principal, ni des options forfaitaires, si vous rencontrez un incident bloquant pendant votre 1^{er} mois d'abonnement.

Au delà du 1^{er} mois d'abonnement, tout incident qualifié de bloquant, tel que défini ci-dessous, par le téléconseiller technique est indemnisé automatiquement (déductions sur les factures suivantes) sur la base du barème suivant :

- Si l'incident dure entre 1 à 3 jours, vous bénéficiez d'un avoir correspondant à 2 jours d'abonnement,
- Si l'incident dure entre 4 jours et 6 jours, vous bénéficiez d'un avoir correspondant à 1 demi mois d'abonnement,
- Si l'incident dure plus de 6 jours, vous bénéficiez d'un avoir correspondant à 1 mois d'abonnement.

Les incidents qualifiés bloquants concernent les services Alice Box (ADSL, téléphonie et télévision), et se manifestent par l'indisponibilité continue au minimum d'un jour calendaire des principales fonctionnalités de ces services du fait d'Alice (Internet : aucune visualisation des pages Internet possible ; Téléphonie : aucune émission ou réception d'appels possible et/ou pas de tonalité ; Télévision : aucune visualisation des chaînes possible). La qualification de ces incidents est réalisée par un téléconseiller technique d'Alice, en fonction des problèmes rencontrés et décrits par vos soins. Tout incident qualifié de bloquant résolu le jour même de son ouverture avant minuit ne sera pas pris en compte.

Vous serez libre de résilier sans frais si, au cours de la dernière semaine de votre 1^{er} mois d'abonnement, l'incident n'est toujours pas résolu.