

Avec Equisphere et Neuf Cegetel, soutenez des associations innovantes.

Plus d'informations sur www.equisphere.tv

CONTACT

**Vous souhaitez nous contacter
ou gérer votre compte?**

@ <http://espaceclient.neuf.fr>

⇒ Rubrique Mon Compte pour gérer vos offres, ajouter des options ou suivre votre commande, consulter vos factures, créer de nouvelles adresses e-mail...

⇒ Rubrique Assistance pour retrouver les réponses à vos questions administratives, commerciales ou techniques.



Service Client Interactif pour connaître nos tarifs, vous inscrire au service gratuit de préselection, suivre votre encours de forfait téléphonique ou régler votre facture par CB suite à un retard.

➔ **0 805 701 801** (appel gratuit depuis un poste fixe)



Assistance technique et Commerciale pour tout autre renseignement, 7j/7, de 8h à 22h

➔ **0 892 79 00 09** (0.34€ TTC/mn depuis un téléphone fixe, temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe Neuf Cegetel, AOL ou une ligne fixe France Telecom)



Important : munissez-vous de l'ANNEXE de votre facture lors de votre appel (page suivante)



Par courrier : Neuf-Cegetel Service Client
92659 Boulogne Billancourt Cedex

COMPRENDRE VOTRE FACTURE

Période facturée

Les factures sont adressées tous les deux mois. Neuf Cegetel se réserve cependant la possibilité de modifier cette périodicité si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau de vos consommations est trop faible. Dans ce cas, ces consommations sont reportées sur celles de la période de facturation suivante et une facture unique, correspondant aux quatre mois écoulés, vous est alors adressée.

Sur votre facture, votre abonnement Internet haut ou bas débit, certains services, ainsi que vos forfaits téléphoniques sont facturés pour les 2 mois à venir. Ce montant sera le même sur chacune de vos factures sauf si vous décidez de modifier votre offre. Pour vos communications téléphoniques (hors forfait), ce sont les appels passés au cours des 2 derniers mois que vous retrouvez sur votre facture.

Principales rubriques de votre facture

Sur la page **DETAIL DE VOTRE FACTURE**, vous trouverez le détail de vos communications et services (date, heure, durée, destination et prix d'appel). Vos appels compris dans un forfait de communications sont comptabilisés à 0. Concernant la durée facturée, s'agissant de certains numéros spéciaux, la durée facturée sera indiquée en nombre d'UT (Unité de Taxation).

La facture détaillée appel par appel est un service gratuit disponible sur simple appel à l'assistance technique et commerciale.

Dans l'ANNEXE de votre facture :

Située sur la page suivante de cette facture, l'ANNEXE détaille tous vos services (avec la période correspondante de facturation) ainsi que la répartition de vos appels par destination, par ligne, et par offre si vous possédez par exemple un forfait téléphonique. N'hésitez pas à la consulter dès que vous avez une question sur votre facture.

Abonnements, forfaits et options : les offres, services et promotions auxquels vous avez souscrit.

Communications téléphoniques : montant de vos appels.

Les « communications en dépassement et/ou hors forfait(s) » sont les communications en dépassement du forfait ou qui ne sont pas incluses dans votre forfait.

Services exceptionnels : montant des services ponctuels ou occasionnels.

Vous souhaitez plus d'information sur votre facture?

<http://espaceclient.neuf.fr>

⇒ Rubrique assistance

CONDITIONS DE PAIEMENT

- Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.
- Les sommes dues par le Client à Neuf Cegetel au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte ou sa carte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. En cas de règlement par un autre mode de paiement, Neuf Cegetel se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire mensuelle de trois euros.
- Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée.