



Questions-Réponses

PRESELECTION – INFORMATIONS TECHNIQUES

1) COMMENT M'INSCRIRE AU SERVICE DE PRÉSÉLECTION D'ALADIN Télécom ?

Vous devez compléter le bulletin d'adhésion à nos services. Dès réception de ce document, nous demanderons la présélection de votre ligne qui sera active entre 10 et 15 jours, plus 8 jours de délai légal de rétractation. Vous serez averti de votre connexion par courrier.

2) QUELS SONT LES SERVICES FOURNIS PAR ALADIN Télécom ?

ALADIN Télécom vous offre un service de présélection obligatoire. Tous vos appels seront donc pris en compte par ALADIN Télécom lorsque vous taperez vos numéros comme vous le faisiez avant, en dehors des appels dont l'acheminement reste réservé à France Télécom – Minitel ; Trafic Internet hors ADSL ; N° spéciaux ; Services Audiotels

3) QU'EST QUE LA PRESELECTION ?

CPS signifie Customer Carrier Preselection et est communément appelé présélection. Cette présélection est peut-être faite auprès d'opérateurs de téléphonie privés et permet de garder son abonnement avec l'opérateur national tout en passant automatiquement ses appels avec le réseau alternatif.

5) QUEL EST LE RÉSEAU UTILISÉ PAR Aladin Telecom ?

Le fournisseur de réseau d'ALADIN Télécom est le groupe LDCOM, via la société télécomConsulting

UTILISATION

6) D'OÙ APPELER ?

Vous pouvez appeler à partir d'un téléphone fixe qui ne soit pas SDA dont vous avez demandé la présélection en France métropolitaine. Si votre ligne a plusieurs extensions, vous devez souscrire votre tête de ligne et la présélection prendra automatiquement en compte les appels de toutes les lignes en dépendant.

7) COMMENT APPELER AVEC ALADIN Télécom ?

Vous continuez à composer votre numéro comme vous le faisiez avec France Telecom, c'est-à-dire en tapant le numéro à 10 chiffres commençant par 0 pour la France ou 00 + code du pays + numéro pour l'étranger.

8) QUAND PUIS-JE COMMENCER À APPELER AVEC ALADIN Télécom ?

ALADIN Télécom vous envoie un courrier dès la réception de votre contrat, vous informant de sa prise en compte, ainsi que de la mise en place de la présélection chez France Télécom

9) QUELLES DESTINATIONS PUIS-JE APPELER ?

Vous pouvez appeler les postes fixes de France et de tous les pays du monde ainsi que les portables français et étrangers et numéro satellites. Vous n'avez pas non plus à sélectionner un ou plusieurs pays que vous appelez plus particulièrement. Les mêmes prix bas vous sont offerts pour tous les pays. Les numéros commençant par 08 ou à 4 chiffres sont automatiquement réacheminés par France Telecom.

10) VAIS-JE GARDER MON PROPRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ?

Oui, vous gardez votre propre numéro de téléphone, même si vous faites une demande d'inscription pour un service présélectionné.

11) PUIS-JE ANNULER MON ABONNEMENT À FRANCE TELECOM ?

Non. Vous devez garder votre abonnement à France Telecom qui possède l'accès au réseau, c'est-à-dire la partie du réseau qui part de la prise de téléphone.

12) JE SUIS DÉJÀ PRÉSÉLECTIONNÉ CHEZ UN AUTRE OPÉRATEUR PRIVÉ, COMMENT PUIS-JE M'INSCRIRE AUPRÈS D'ALADIN Télécom ?

La présélection avec ALADIN Télécom annulera automatiquement celle que vous avez avec un autre opérateur. Veuillez cependant vérifier les conditions de résiliation de votre opérateur. **Si vous aviez opté pour un forfait, n'oubliez pas de la résilier par courrier**

- voir PARAGRAPHE suivant -.

OPTIONS

13) PUIS-JE GARDER MES FORFAITS AVEC FRANCE TELECOM ?

Si vous avez des forfaits pour vos appels téléphoniques (en heures locales, nationales, etc.), ils ne seront pas annulés une fois que vos appels passeront par ALADIN Télécom Afin de vous éviter de payer ces forfaits en plus de vos appels transmis par ALADIN Télécom nous vous recommandons donc de les résilier dès que possible auprès de France Telecom ou de votre opérateur actuel.

14) PUIS-JE GARDER LE BLOCAGE D'APPELS VERS LES MOBILES OU LA RESTRICTION DE LIGNE EN APPELS LOCAUX OU NATIONAUX ?

Non, vous devez impérativement annuler votre blocage d'appels vers les portables ou votre restriction de ligne en local ou national avec France Telecom car ces services sont incompatibles avec la présélection et empêchent l'émission d'appels.

15) AVEZ VOUS UN SERVICE DE TRANSFERT D'APPEL ?

Le transfert d'appel reste un service disponible auprès de France Telecom, même avec votre présélection ALADIN Télécom. ALADIN Télécom vous facturera seulement l'appel de votre fixe vers votre propre numéro.

16) QUE SE PASSE-T-IL AVEC LES SERVICES RÉPONDEURS TOP MESSAGE OU SECRET D'APPEL DE FRANCE TELECOM ?

Ces services dits « entrants » restent disponibles auprès de France Telecom avec la présélection ALADIN Télécom

19) MA CONNEXION ADSL SERA-T-ELLE AFFECTÉE PAR MA PRÉSÉLECTION ALADIN Télécom ?

Votre connexion ADSL ne doit pas être affectée par votre présélection avec ALADIN Télécom car les informations de votre téléphone et de votre ordinateur, bien que partant toutes de votre ligne de téléphone unique, utilisent deux réseaux différents. Veuillez noter que ALADIN Télécom restera un service de votre fournisseur d'accès et sera donc sous sa responsabilité.

17) ET SI MA CONNEXION EST FAITE PAR MODEM CLASSIQUE ?

Si votre connexion se fait avec un numéro commençant en 0860, comme c'est généralement le cas, elle sera automatiquement réacheminée vers France Telecom et votre présélection n'aura donc aucune incidence. Si votre connexion est faite par un numéro local ou national, votre connexion vous sera facturée comme un appel national.

18) EST-CE QUE MON NUMERO RESTE APPARENT POUR MES CORRESPONDANTS ?

Votre numéro sera affiché chez le correspondant vous appelant d'un poste fixe à partir du moment où nous recevons toutes les coordonnées de l'appelant. Cependant, il n'est pas possible de faire afficher votre numéro sur un mobile.

FACTURATION

19) COMMENT PAYER MON ABONNEMENT DE TÉLÉPHONE ?

Vous continuerez à payer votre abonnement à France Telecom, comme auparavant.

20) QU'EST-CE QU'UN APPEL LOCAL POUR ALADIN Télécom ?

ALADIN Télécom vous offre une zone locale élargie. Tous vos appels émis depuis et vers votre zone 0Z (les 2 premiers chiffres de votre numéro) sont traités au tarif local (ex. : vous habitez Lyon 04, vous appelez Marseille 04, il s'agit d'un appel local - vous habitez Lille 03, vous appelez Strasbourg 03, c'est toujours un appel local). Veuillez noter que ces zones sont seulement théoriques car nous offrons un tarif unique sur toute la France métropolitaine. Donc avec ALADIN télécom le national est au prix du local.

21) COMMENT LES APPELS SONT-ILS FACTURÉS ?

Les prix donnés dans notre liste s'entendent TTC par minute. Chaque appel est facturé à la seconde dès la 1ère Seconde. Un Appel Local ou National coûte 0,044 €/minute et un appel vers un mobile vous sera facturé 0,33 €/minute. Aladin Télécom, est une offre claire, sans crédit temps, ni coût de connexion, vous ne payez que ce que vous consommez. Tarifs particuliers au 01/01/04

22) COMMENT SONT FACTURÉS LES NUMEROS SPECIAUX ?

Tous les numéros commençant par 08, y compris les connexions internet, ainsi que les numéros spéciaux en quatre chiffres sont automatiquement acheminés par France Telecom ou l'opérateur agréé et vous seront facturés avec votre abonnement téléphonique s'ils ne sont pas gratuits.

CONDITIONS

23) DOIS-JE RESTER AVEC ALADIN Télécom POUR UNE PÉRIODE MINIMALE ET COMMENT PUIS-JE RÉSILIER MON INSCRIPTION ?

Non, vous êtes entièrement libre de résilier votre inscription à tout moment. La déprésélection de votre ligne prendra entre 8 et 12 jours suivant la confirmation de l'annulation et vous recevrez rapidement votre dernière facture. **Il n'y a pas de frais de résiliation.**

POUR PLUS D'INFORMATION

24) QUAND PUIS-JE VOUS CONTACTER ?

Notre service clientèle est ouvert du lundi au jeudi de 9 h à 18 h et le vendredi de 9 h à 17 h avec une coupure de 13 h 30 à 14 h 30 tous les jours. Il est fermé les jours fériés. Vous pouvez aussi nous contacter par e-mail à info@aladin-group.com en mentionnant vos coordonnées exactes afin que nous puissions reprendre contact.

