

## **THEME : HARMONISATION NEUF - CLUB INTERNET**

### **Préambule**

Les abonnés Club Internet ont aujourd'hui un choix légitime à effectuer. Soit accepter le changement d'offre qui leur est proposé, soit résilier leur contrat. Si l'on ne tient pas compte des extrêmes (ceux restant quoi qu'il arrive, et ceux ne désirant pas aller chez Neuf), bon nombre d'abonnés sont face à un choix qui leur est difficile à faire vu la pénurie d'informations. En effet, bien que Neuf ait mis en place une politique communicante sur le sujet, celle-ci ne répond pas aux besoins des abonnés. La découverte des Neuf engagements petit à petit n'est pas non plus un argument permettant de se dire bien informé. Dans cette optique ClubNews adresse à Neuf Cegetel le document ci-présent permettant à Neuf Cegetel d'être informé des interrogations des abonnés.

Nous remercions d'avance les équipes de Neuf Cegetel pour leur participation active à l'information des abonnés.

*Note : Ce document a été transmis à Neuf Cegetel le 16 avril 2008 à 21h00, il est disponible sur le site [www.clubnews.fr](http://www.clubnews.fr).*

### **Harmonisations : Grandes Lignes**

- **Pourquoi réaliser cette intégration ?**
- Calendrier de l'intégration ?
- Conditions de la migration ?
- Pourquoi n'y a-t-il pas une offre commerciale comme pour Cegetel « 1 mois gratuit » ?
- Dans vos propositions pour les "migrables", il semble que vous ne proposez pas le Twin dans l'offre ? pourquoi ?

### **Identifiants**

- **Mail**
- Conserverons-nous nos e-mails ?
- Aurons-nous un nouveau mail "neuf" principal ?

### **Services**

- **Téléphonie**
- Conserverons-nous nos n° de téléphone CI (dégroupage partiel)?
- Les services téléphoniques restent-ils les mêmes ?
- **Pages Perso**
- Conserverons-nous nos pages perso?
- Les pages perso seront-elles à la même adresse?
- Les pages perso disposeront-elles des mêmes fonctionnalités (PHP, SQL,...)

- L'espace de stockage reste t'il le même ?
- **Sécurité**
  - L'anti spam et antivirus mail sont –à priori- gratuits chez neuf. Est-ce que ce sera le cas sur nos mails CI?
  - Les options type Norton Internet Security seront elles conservées?

## Technique

- **Téléphonie**
  - Conserverons-nous le même numéro de ligne ADSL ? (en cas de dégroupage partiel)
  - Est-ce que la migration commerciale entraîne une migration technique (changement de DSLAM) ?
  - S'il y a migration technique, quelle sera la durée de celle-ci ?
- **Equipement Client**
  - Y'aura-t-il des changements des identifiants sur la CI-Box ? avec quel préavis ?
- **Spécifications Techniques**
  - Club Internet propose une IP « fixe », qu'envisage Neuf pour les clients CI ?
  - Un nouveau firmware est-il prévu pour rendre compatible la CI Box ?
  - Qu'en est il du bug ECI chez Neuf pour les non-dégroupés ?

## Commercial

- **Dégroupage Partiel ou Non dégroupé**
  - Devra-t-on passer en présélection téléphonique Neuf ?
- **100% Neuf**
  - Quel est le débit proposé avec la TV ?
  - La TV est elle automatiquement proposée aux abonnés étant sur une offre 100%Neuf ?
  - Un décodeur Netgem leur est-il envoyé automatiquement ? Sous combien de temps ?
- **Offres autres que 100% Neuf**
  - Qu'en est-il de la location du modem (3 €) ?
- **Téléphonie**
  - Si on garde notre ligne FT, conserverons nous l'illimité en international comme avec CI ?
  - Les appels illimités vers l'international seront-ils effectifs à partir des lignes non dégroupées ou en dégroupage partiel ? Si oui, sans présélection ?
- **Facturation / Résiliation / CGV**
  - Un échéancier des dates de paiements (2 mois) est-il disponible ?
  - Quelle est la justification des 45€, compte tenu de la loi Châtel qui sera bientôt en vigueur. Quelles seront les réductions de frais de résiliation dans des cas le justifiant (par exemple, lorsque la déconnexion de la ligne a été faite par un opérateur concurrent, il n'y a aucune raison à compter cette prestation dans le coût de revient.)
  - Que désigne la "documentation commerciale" citée dans les CGI du service Internet Haut-Débit de Neuf (§3 et §3.5) ? (quel fichier précisément)

- Que désigne le "bulletin d'inscription" cité dans les CGI du service Internet Haut-Débit de Neuf (définition du "contrat de service") ?
- Parmi l'ensemble des conditions générales de la compilation "cgi\_res\_hd", comment savoir lesquelles sont applicables ?
- Comment comprendre - après application de la loi Châtel - les paragraphes 13.2.1 et 13.3.1 de ces CGV ? L'un semble indiquer que les matériels doivent être restitués avant la résiliation, et l'autre après.
- Aurons-nous une version lisible (caractères noirs plutôt que gris clair) des CGV?

➤ **Assistance**

- Une fois migrés, devront nous appeler la hotline CI ou celle de Neuf ?
- Quand le modem tombe en panne, on l'échange se fait il avec une NeufBox ?
- En cas de problèmes lors de cette migration technique, existe t-il une hotline dédiée ?
- L'option Hotline Gratuite Illimitée est-elle conservée pour les abonnés ayant souscrit à cette option ?
- Sera t-il prévenu à l'avance des changements techniques susceptibles de provoquer une indisponibilité - ex. DSLAM - même si ces derniers n'impliquent pas d'opérations de la part de l'utilisateur. Une conduite à tenir en cas d'incident sera-t-elle présentée ?

Merci pour votre participation active.

ClubNews.fr ©

Toute reproduction de ce document est interdite sans autorisation préalable.