

DEMENAGEMENT INTRA DOM

Vous déménagez à l'intérieur d'un même département : vous restez client chez mediaserv.

Mediaserv effectue un transfert de dossier : sur réception de votre dossier déménagement, la facturation de votre ancienne ligne est suspendue, votre box est rattachée à votre nouveau compte, tout cela sans frais, pour vous c'est simple et transparent.

Vos avantages :

- **Vous conservez votre box Mediaserv** (sauf cas déménagement vers un autre DOM) **et vous la réinstallez** tout simplement une fois que le nouveau compte sera activé en appuyant sur le bouton RST» pendant une minute (à l'aide d'un objet pointu, une pointe de stylo par exemple).
- **Un cadeau pour vous remercier de votre fidélité !**
Vous bénéficiez automatiquement sur la première facture qui suit l'activation de votre nouveau compte de l'offre promotionnelle en cours.
- **Vous continuez à faire des économies et à bénéficier d'un service de qualité !**
Vous êtes réengagé pour une nouvelle période de 12 mois à compter de la date d'activation de votre nouveau compte.
- **Encore plus d'avantages !**
Si vous parrainez les personnes de votre ancien et/ou de votre futur logement, vous pouvez gagner jusqu'à 50€ de remise sur vos prochaines factures.
- **Aucuns frais**
Vous n'avez aucun frais de mise en service et frais de dossier à verser, le montant de la caution perçue lors de votre première souscription est transféré sur votre nouveau dossier.

Vos démarches :

1/ Vous effectuez la demande d'ouverture de votre nouvelle ligne ou la demande de transfert de votre ligne actuelle auprès de France Telecom.

2/ Vous adressez au service clients Mediaserv votre dossier déménagement complet

- **Nouveau contrat**, qui nous permettra d'activer au plus vite votre nouveau compte, afin de minimiser la durée pendant laquelle vous risquez être sans service.
- **Fiche de déménagement dûment complétée**
 - o Numéro de votre future ligne de téléphone : cela nous permet de vérifier l'éligibilité de votre nouvelle ligne avant de pouvoir l'activer, le cas échéant de vous proposer une offre plus élevée en débit si la ligne le permet.
 - o Date à laquelle vous souhaitez que votre ligne soit suspendue
 - o Date à laquelle vous avez fait la demande de transfert de votre ligne
- **Formulaire de parrainage si vous avez un ou deux filleuls**

3/ Je garde mon matériel pour l'utiliser sur ma nouvelle ligne.

J'ai déjà aménagé dans mon nouveau logement

Vous pouvez bénéficier d'une suspension de ligne de l'ancien logement, en attendant la livraison de votre nouvelle ligne et l'activation aux services boxMediaserv.

***Je souhaite garder mon numéro de téléphone :**

Pour plus d'information merci de contacter le service client au 0811 57 57 57.

J'ai déjà ma nouvelle ligne et elle est active chez France Telecom

Indiquez-nous la date de votre déménagement, le numéro de votre nouvelle ligne et la date à laquelle vous souhaitez que l'on résilie votre ancien contrat Mediaserv ; nous activerons votre nouvelle ligne immédiatement à réception des éléments justificatifs. Votre box Mediaserv sera à nouveau en service dans un délai de 15 jours maximum.

Et si je ne souhaite pas rester client de Mediaserv, quelles démarches dois-je effectuer ?

Si vous n'êtes plus engagé, vous pouvez résilier. Dans le cas contraire, les mensualités dues vous seront facturées, conformément aux termes du contrat qui vous lie à Mediaserv.

Quel est le délai de prise en compte de ma demande de résiliation ?

La prise en compte est immédiate à réception de votre dossier COMPLET. La résiliation sera effectuée à la date indiquée par vos soins sur la fiche déménagement.

La résiliation de votre contrat prendra effet à la fin du mois de réception de votre courrier, sauf cas où vous avez indiqué une date.

Quel est le délai de prise en compte de ma demande de déménagement ?

Dès la réception de votre dossier COMPLET au service clients, votre demande peut être traitée immédiatement et l'ouverture de votre nouveau compte prendra effet sous 15 jours.

Quand et comment puis-je retourner le matériel (box et connectique) ?

Si vous complétez un dossier de déménagement, vous gardez le matériel. En cas de résiliation, vous pourrez remettre la box mediaserv dans un espace Mediaserv ou le SAV dès réception du courrier de confirmation de résiliation. Celui-ci vous est envoyé par Mediaserv dès que votre résiliation est effective.

Il vous suffit de vous rendre à l'espace Mediaserv le plus proche de chez vous.

Pour savoir quel espace Mediaserv vous convient, rendez-vous sur www.mediaserv.com ou contactez le service clients au 0811 57 57 57.

Quand recevrai-je le remboursement de la caution ?

Votre caution vous est restituée dans un délai de 2 mois à compter de la restitution en bon état et au complet de la box dans un espace mediaserv.

Assurez-vous de nous avoir fourni votre nouvelle adresse au préalable.

Où retourner mon dossier une fois qu'il est complet ?

Pour Antilles-Guyane : Mediaserv - BP 378 - 97288 Lamentin Cedex 2

Pour La Réunion : Mediaserv - BP 20204 - 97493 Sainte-Clotilde Cedex

Et si mon dossier est incomplet ?

Nous traiterons votre dossier partiellement en attendant de recevoir l'ensemble des éléments permettant d'activer au plus vite votre nouveau compte.

Pour toute question complémentaire, n'hésitez pas à contacter le service clients Mediaserv au 0811 57 57 57 (prix d'un appel local depuis un fixe)

FICHE DE DEMENAGEMENT

Réf client

N° contrat

N° ligne

Nom :

Prénom :

Votre conseiller :

:

Dans le cadre des démarches concernant mon déménagement, je souhaiterais bénéficier de la suspension gratuite de mon abonnement.

Je m'engage à fournir dans le même temps à Mediaserv les éléments requis pour l'ouverture de ma nouvelle ligne, à savoir en accompagnement de la fiche de déménagement présente

- la pièce justifiant mon déménagement imminent
- le nouveau contrat dûment complété et signé
- l'autorisation de prélèvement dûment complétée et signée

Une fois l'ensemble des démarches accomplies et ma ligne mise en service, j'ai bien noté que la facturation de mes forfaits et services associés reprendra un cycle habituel, dans le cadre de mon nouveau contrat.

En outre, j'ai bien noté que la suspension du système de facturation vaut pour les deux mois calendaires, à compter de la signature de ce document.

J'ai bien noté que, dans le cadre de la suspension de mon ancien compte, Mediaserv va m'envoyer une facture de clôture à ma nouvelle adresse :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Je souhaite que ma ligne soit suspendue le..../..../.....

J'ai demandé le transfert de ma ligne le..../..../.....

J'ai ouvert une nouvelle ligne et donc je ne souhaite pas garder mon numéro

➤ le numéro de la nouvelle ligne :.....

Celle-ci est active (la tonalité fonction)

Celle-ci est en cours d'activation.

A

Le/..../.....

Bulletin de souscription
à l'offre Box mediaserv

Exemple Mediaserv

 Partie réservée à Mediaserv
 Nom du commercial/distributeur Agence
 Conseiller
 Référence client Mediaserv Date de création

Mes coordonnées

*Champs obligatoires

 Melle Mme M Nom* Prénom* Date de naissance*
 Adresse complète* Code postal* Ville*
 Tél. fixe* Tél. mobile* Tél. bureau
 Fax e-mail de contact * @
 Si ce champ est vide, votre adresse de contact sera par défaut votre adresse mail principale Mediaserv.

Mon abonnement

 Offre choisie
 (Toute souscription à une offre Box mediaserv est soumise à un engagement de 12 mois.)

Offre libre	Ⓢ ADSL jusqu'à 1 méga		Ⓢ ADSL débit max	
	Facturation à la seconde	Soirs et Week-ends	24h/7	24h/7
Internet + téléphone vers plus de 45 destinations illimitées	<input type="checkbox"/> 34,99 €	<input type="checkbox"/> 39,99 €	<input type="checkbox"/> 44,99 €	<input type="checkbox"/> 49,99 €
Internet + téléphone local illimité			<input type="checkbox"/> 44,99 €	
Ⓢ Forfait d'appels fixes vers mobiles	30 min <input type="checkbox"/> 7,50 €	1h <input type="checkbox"/> 15 €	2h <input type="checkbox"/> 30 €	

 Je conserve et je continue de payer mon abonnement téléphonique chez mon opérateur de boucle locale actuel. Je bénéficie d'une réduction de 5% TTC sur les forfaits Box Mediaserv
 Je souhaite recevoir ma facture MEDIASERV par courrier en version papier (service payant : 1,50€ TTC) Messagerie vocale (gratuite)
 Portabilité Oui Non Indiquer le n° de la ligne :

 BOX mediaserv Location modem Prix € TTC/mois Dépôt de garantie : (montant) € Frais de mise en service : (montant) €
 Somme totale exigible à la souscription : €

Pièces à fournir
 Pièce d'identité du titulaire de la ligne Facture France Télécom Justificatif de domicile de moins de 3 mois R.I.B. (si paiement par prélèvement)

Modes de paiement
 Prélèvement bancaire Autres Prix Total à payer : € TTC/mois
 Adresse de facturation (à préciser si différente de celle indiquée dans la rubrique « mes coordonnées »)
 Melle Mme M Nom Prénom
 Adresse Code postal Ville

 Je reconnais avoir été informé(e) qu'en ne déclarant pas expressément ma volonté de recevoir une facturation papier par courrier en cochant la case à cet effet sur le bulletin de souscription aux services de MEDIASERV, une facture électronique me sera adressée en ligne, sur mon espace personnel ou à toute autre adresse e-mail que j'aurais communiqué lors de ma souscription. Je déclare être le titulaire de cet accès et disposer d'un abonnement téléphonique auprès de France Télécom. Sous réserve d'éligibilité de ma ligne, je souscris à l'offre de dégroupage total et donne expressément mandat à Mediaserv, Tour Sécid, 6^{ème} étage, Place de la Renovation, 97110 Pointe à Pitre, pour effectuer en mon nom et pour mon compte, auprès de France Télécom, les opérations correspondant au dégroupage total d'un accès existant. Je reconnais avoir été informé que la mise en œuvre de cette modalité de dégroupage entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, et l'interruption de l'ensemble des services souscrits auprès de France Télécom, ou autre opérateur, et supportés par l'accès considéré, le cas échéant dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Je certifie que les informations que j'ai portées au Contrat de service sont exactes et reconnais avoir pris connaissance et accepté dans toute leur teneur les Conditions Générales de Mediaserv, ainsi que les descriptifs et les tarifs des offres. Conformément à la loi informatique et libertés du 6/01/1978, les informations recueillies et transmises dans le cadre de la présente souscription peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification auprès de Mediaserv.

 J'accepte que ces données soient transmises par Mediaserv à tous ses partenaires commerciaux à des fins de prospection commerciale. Vous pouvez vous y opposer en écrivant au Service Clients.

Fait à (adresse complète) Le en double exemplaire dont un remis au client.

 Signature obligatoire
 du Titulaire

 Signature obligatoire
 du Conseiller

Autorisation de prélèvement bancaire. J'autorise l'établissement teneur de mon compte à effectuer sur ce dernier, si la situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par la société Mediaserv. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en suspendre l'exécution sur simple demande auprès de l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai directement le différend avec la société Mediaserv.

JOINDRE OBLIGATOIREMENT UN RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE OU POSTAL À CET EFFET

N° NATIONAL D'EMETTEUR 411195

Titulaire du compte à débiter	Compte à débiter
Nom Prénom	Adresse complète :
Adresse complète
.....	Code postal Ville
.....	Code Code N° du Clé
Code postal Ville	Banque Guichet Compte RIB
.....
Fait à (adresse complète)	Signature du payeur <input type="text"/>
Le	

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

ANNULATION DE COMMANDE : (Conformément au Code de la consommation, articles L. 121-23 à L. 121-26 joints au verso et au Décret du 9 août 1973). Conditions : Compléter et signer ce formulaire. Envoyer ce formulaire par lettre recommandée avec avis de réception. Utiliser l'adresse figurant au dos. Expédier ce formulaire au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné,

déclare annuler la commande ci-après : Nom du commercial :

Nature du service commandé : Date de la commande :

Nom :

 Demeurant (n°, adresse complète, CP, ville) : Signature :

..... Tél. fixe :

Bulletin de souscription

à l'offre Box mediaserv

Exemple com./distrib.

Partie réservée à Mediaserv
Nom du commercial/distributeur Agence
Conseiller
Référence client Mediaserv Date de création

Mes coordonnées *Champs obligatoires

Melle Mme M Nom* Prénom* Date de naissance*

Adresse complète* Code postal* Ville*

Tél. fixe* Tél. mobile* Tél. bureau

Fax e-mail de contact * @

Si ce champ est vide, votre adresse de contact sera par défaut votre adresse mail principale Mediaserv.

Mon abonnement

Offre choisie (Toute souscription à une offre Box mediaserv est soumise à un engagement de 12 mois.)	ADSL jusqu'à 1 méga		ADSL débit max	
	Facturation à la seconde	Soirs et Week-ends	24h/7	24h/7
Offre libre	<input type="checkbox"/> 34,99 €			
Internet + téléphone vers plus de 45 destinations illimitées		<input type="checkbox"/> 39,99 €		<input type="checkbox"/> 49,99 €
Internet + téléphone local illimité			<input type="checkbox"/> 44,99 €	
<input checked="" type="checkbox"/> Forfait d'appels fixes vers mobiles	30 min <input type="checkbox"/> 7,50 €		1h <input type="checkbox"/> 15 €	2h <input type="checkbox"/> 30 €

Je conserve et je continue de payer mon abonnement téléphonique chez mon opérateur de boucle locale actuel. Je bénéficie d'une réduction de 5€ TTC sur les forfaits Box Mediaserv

Je souhaite recevoir ma facture MEDIASERV par courrier en version papier (service payant : 1,50€ TTC) Messagerie vocale (gratuite)

Portabilité Oui Non Indiquer le n° de la ligne :

BOX mediaserv Location modem Prix € TTC/mois Dépôt de garantie : (montant) € Frais de mise en service : (montant) €

Somme totale exigible à la souscription : €

Pièces à fournir (copies) Pièce d'identité du titulaire de la ligne Facture France Télécom Justificatif de domicile de moins de 3 mois R.I.B. (si paiement par prélèvement)

Modes de paiement Prélèvement bancaire Autres Prix Total à payer : € TTC/mois

Adresse de facturation (à préciser si différente de celle indiquée dans la rubrique « mes coordonnées »)

Melle Mme M Nom Prénom
Adresse Code postal Ville

Je reconnais avoir été informé(e) qu'en ne déclarant pas expressément ma volonté de recevoir une facturation papier par courrier en cochant la case à cet effet sur le bulletin de souscription aux services de MEDIASERV, une facture électronique me sera adressée en ligne, sur mon espace personnel ou à toute autre adresse e-mail que j'aurais communiqué lors de ma souscription. Je déclare être le titulaire de cet accès et disposer d'un abonnement téléphonique auprès de France Télécom. Sous réserve d'éligibilité de ma ligne, je souscris à l'offre de dégroupage total et donne expressément mandat à Mediaserv, Tour Sécid, 6^{ème} étage, Place de la Renovation, 97110 Pointe à Pitre, pour effectuer en mon nom et pour mon compte, auprès de France Télécom, les opérations correspondant au dégroupage total d'un accès existant. Je reconnais avoir été informé que la mise en œuvre de cette modalité de dégroupage entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, et l'interruption de l'ensemble des services souscrits auprès de France Télécom, ou autre opérateur, et supportés par l'accès considéré, le cas échéant dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Je certifie que les informations que j'ai portées au Contrat de service sont exactes et reconnais avoir pris connaissance et accepté dans toute leur teneur les Conditions Générales de Mediaserv, ainsi que les descriptifs et les tarifs des offres. Conformément à la loi informatique et libertés du 6/01/1978, les informations recueillies et transmises dans le cadre de la présente souscription peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification auprès de Mediaserv.

J'accepte que ces données soient transmises par Mediaserv à tous ses partenaires commerciaux à des fins de prospection commerciale. Vous pouvez vous y opposer en écrivant au Service Clients.

Fait à (adresse complète) Le en double exemplaire dont un remis au client.

Signature obligatoire du Titulaire Signature obligatoire du Conseiller

Autorisation de prélèvement bancaire. J'autorise l'établissement teneur de mon compte à effectuer sur ce dernier, si la situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par la société Mediaserv. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en suspendre l'exécution sur simple demande auprès de l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai directement le différend avec la société Mediaserv.

JOINDRE OBLIGATOIREMENT UN RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE OU POSTAL À CET EFFET N° NATIONAL D'EMETTEUR 411195

Titulaire du compte à débiter		Compte à débiter			
Nom Prénom	Adresse complète :				
Adresse complète	Code postal Ville				
Code postal Ville	Code Code N° du Clé				
	Banque Guichet Compte RIB				
Fait à (adresse complète)	Signature du payeur <input type="text" value=""/>				

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

ANNULATION DE COMMANDE : (Conformément au Code de la consommation, articles L. 121-23 à L. 121-26 joints au verso et au Décret du 9 août 1973). Conditions : Compléter et signer ce formulaire. Envoyer ce formulaire par lettre recommandée avec avis de réception. Utiliser l'adresse figurant au dos. Expédier ce formulaire au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné,
déclare annuler la commande ci-après : Nom du commercial :

Nature du service commandé : Date de la commande :

Nom :
Demeurant (n°, adresse complète, CP, ville) :
Tél. fixe :

Signature :

Mediaserv - SAS au capital de 1 000 000 € - SIREN 351 555 792 - Tour Sécid 6^{ème} étage - Place de la Renovation - 97110 Pointe-à-Pitre - www.mediaserv.com - Édition Guyane 05/2011

CODE DE LA CONSOMMATION, ARTICLES L. 121-23 À L. 121-26 :

Article L121-23 du Code de la consommation : « Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes : 1° Noms du fournisseur et du démarcheur ; 2° Adresse du fournisseur ; 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ; 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ; 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ; 6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ; 7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26. »

Article L121-24 du Code de la consommation : « Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client. »

Article L121-25 du Code de la consommation : « Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27. »

Article L121-26 du Code de la consommation : « Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation. Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail sous forme d'abonnement. »