



## 1. Comment régler mes factures

Vous pouvez régler vos factures :

- Soit par CB sur notre site [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com) en vous connectant sur votre espace client rubrique "Mes Factures" (vos codes d'accès vous ont été fournis sur votre courrier de bienvenue envoyé lors de la souscription de votre contrat).
- Soit par mandat SEPA (bordereau au bas de vos factures) dûment rempli et signé, à adresser au choix :
  - par mail à [serviceclient@cieltelecom.com](mailto:serviceclient@cieltelecom.com)
  - par fax au 01 70 36 74 74
  - par courrier à CIEL TELECOM 25 Rue Nationale 72230 Guecelard
- Soit par chèque à l'ordre de Ciel Télécom à adresser à CIEL TELECOM 25 Rue Nationale 72230 Guecelard
- Soit par virement à CIEL TELECOM SAS - IBAN: FR7617906001122483284700057 - BIC: AGRIFRPP879

## 2. Pourquoi le montant de ma facture est-il plus élevé par rapport au forfait mensuel que m'a annoncé le commercial lors de la vente ?

La facturation est bimestrielle et comprend l'abonnement des deux mois à venir. Si c'est votre première facture, elle est proratisée et le forfait est facturé à compter du jour d'activation de la ligne jusqu'à la fin du mois suivant.

## 3. A quoi correspondent les communications vers les mobiles qui apparaissent sur ma facture alors que je n'ai pas appelé depuis ma ligne ?

- Ce sont des dépassements de votre forfait pro ou forfait box que nous vous invitons à consulter sur votre espace client [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com) afin de vérifier vos consommations mensuelles (les codes d'accès sont indiqués sur votre contrat).
- Les communications qui ont été générées par la mise en place d'un transfert d'appel ne sont pas comprises dans votre forfait (sauf si vous avez une formule en illimité)

## 4. Pourquoi me facturez-vous toujours des numéros spéciaux de mon terminal de CB alors que je suis passé en dégroupage total et que je n'étais donc plus censé les payer ?

Il vous faut vérifier auprès de votre banque ou votre fournisseur de TPE si votre forfait TPE a bien été modifié en mode ADSL ou IP et aussi vérifier si votre TPE est bien branché en direct sur un des ports de votre box avec un câble Ethernet.

## 5. Comment se fait-il que je reçoive encore des factures de mon ancien opérateur alors que le commercial m'a dit qu'il s'occupait de tout pour la résiliation de celui-ci ?

Effectivement, nous nous chargeons d'envoyer la demande de résiliation pour nos clients en AR à leurs anciens opérateurs. A cet effet, nous vous envoyons une demande type de résiliation qu'il faut signer et nous renvoyer par mail ou par courrier simple. A réception, nous enverrons pour vous en AR à votre ancien opérateur.

## 6. Pourquoi recevons nous encore des factures de votre part alors que notre ligne n'est plus chez vous depuis plusieurs mois ?

La résiliation de votre contrat ne se fera qu'à partir du moment où nous recevons un courrier en recommandé avec accusé de réception comme stipulé dans nos Conditions Générales de Vente disponibles sur notre site [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com)

## 7. Pourquoi vous nous facturez jusqu'à telle date alors que nous avons envoyé notre courrier de résiliation il y a près d'un mois ?

Comme le stipulent nos Conditions Générales de Vente disponibles sur notre site [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com), il y a un mois de préavis à compter de la réception de votre courrier en AR.

## 8. Pourquoi notre facture de solde comprend-elle des mois restants de facturation et une pénalité de rupture de contrat ?

Lorsque votre contrat est soumis à un engagement, la résiliation en cours d'engagement entraîne une facturation des mois restants jusqu'à la date anniversaire de votre contrat + les frais de pénalités de rupture de contrat, comme stipulé dans nos Conditions Générales de Vente disponibles sur notre site [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com).

## 9. A quoi correspond la facture de frais de résiliation de 58.80 € TTC alors que nous n'avions aucun engagement sur notre contrat ?

Cela correspond aux frais administratifs de fermeture de ligne, comme stipulé dans nos Conditions Générales de Vente disponibles sur notre site [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com).

## 10. Pourquoi je ne reçois pas mes factures mais uniquement les relances ?

Il est possible que vous receviez vos factures directement par mail tous les 2 mois (le 1er jour du mois), consultez donc votre boîte mail ou regardez dans les courriers indésirables (spam). Si vous ne trouvez rien nous vous prions de nous envoyer un mail à [serviceclient@cieltelecom.com](mailto:serviceclient@cieltelecom.com) et de nous communiquer votre adresse mail exacte.