

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente, ci-après « CGV », ont pour objet de déterminer les conditions d'abonnement et d'utilisation des services de téléphonie, ci-après *le/les* « *Service(s)* » « Fixe », proposés par TEL&PHONE, enseigne commerciale de la société **TEL&PHONE**, développée par TEL AND PHONE SARL, au capital de 10 000 €, immatriculée au RCS de BORDEAUX sous le numéro 503 127 326, dont le siège social est situé 3 Rue Cantelaudette

33310, Lormont, ci-après « *la Société* », au « *Client* » consommateur. Les relations entre *la Société* et le *Client* sont régies par le contrat, les présentes CGV et par les conditions tarifaires (ci-après « *la Brochure Tarifs*»), remis au moment de la souscription des *Services*. Le *Client* peut prendre connaissance de ces documents avant la souscription des *Services* sur les sites internet de *la Société* et dans les *Brochures Tarifs* disponibles sur le site internet de *la Société* : « <http://telephone-fixe.net/> », rubrique « tarifs et conditions ».

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES SERVICES

Les *Services* souscrits par le *Client* à titre principal lui permettent, notamment, de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques. Le détail des *Services* sont décrits dans *la Brochure Tarifs* ».

La *Société* propose deux offres de services pour la téléphonie fixe comme exposées ci-dessous.

OFFRE « ILLIMITEE »	OFFRE « LIBRE »
Offre illimitée	Comptabilisation réelle de connexion <i>A minima 7,50 € pour gestion de ligne et fourniture des services.</i>
19,90 € / mois	0,01 € / minute pour les appels émis vers des téléphone fixe en France 0,16 € / minutes pour des appels émis vers des mobiles en France Cf grille tarifaire pour les appels à l'international
	+ 0,59 € par appels
<i>Dépôt de garantie de 29,90 € TTC payable une seule fois</i>	<i>Dépôt de garantie de 29,90 € TTC payable une seule fois</i>

La *Société* prend en charge les communications sur son réseau sans que le *Client* n'ait à changer d'Opérateur, de manière à assurer un relais de communication, présélection de lignes.

Le *Client* continuera à payer son abonnement à son opérateur habituel

En cas de sélection de l'OFFRE N°2, La *Société* prélèvera le *Client* de la somme de 7,50 € pour gestion de la ligne, étant précisé que ces frais de gestion ne feront l'objet d'aucune facturation si le montant facturé mensuellement est supérieur à la somme de 7,50€.

ARTICLE 3. SOUSCRIPTION DES SERVICES

La souscription des *Services* peut intervenir par télévente. Le *Client* doit remplir toutes les étapes indiquées par le téléconseiller jusqu'à la confirmation de sa souscription.

Concernant la télévente et conformément à la loi en vigueur, 2000-230 du 13 mars 2000, une souscription orale est valable.

Un enregistrement de la communication de la souscription pourra être effectué.

Afin de valider sa souscription, le *Client* doit adresser à *la Société* toutes les informations techniques et administratives nécessaires à la réalisation des *Services* (titulaire de la ligne, l'adresse de la ligne, une adresse e-mail valide, le RIO de l'ancien opérateur pour les offres mobiles) et certifiée de leur exactitude et de leur sincérité.

Le *Client* s'engage à informer *la Société* de tous changements intervenus dans les informations données dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement.

Une fois la souscription validée, Le *Client* recevra un courrier de bienvenue, par fax, courriel ou courrier, l'informant de la mise en place des *Services* et comprenant son Contrat, les CGV, la Brochure Tarifs et le formulaire de rétractation.

Le *Client* devra renvoyer un **exemplaire signé du contrat** à *la société* TEL&PHONE

Le *Client* devra également adresser un RIB comportant les coordonnées bancaires iban/bic et nom de la banque, nom et coordonnées d'un contact en cas d'intervention.

Le *Client* dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts éventuels directs de renvoi de la carte SIM. Pour formaliser sa demande, le *Client* doit renvoyer le formulaire de rétractation joint au courrier de bienvenue.

Ce délai rétractation de 14 jours court à compter de la souscription aux *Services* par le *Client*.

En cas de rétractation dans les délais ci-dessus, *la Société* rembourse le *Client* dans un délai maximum de quatorze (14) jours de la totalité des sommes versées le cas échéant par le *Client* relatives au *Service* souscrit.

En cas de souhait d'utilisation de sa ligne avant la fin du délai de rétractation, le *Client* est redevable du montant du *Service* calculé proata temporis entre la date de mise en service de la ligne jusqu'à la date de

demande de rétractation ou la date de portabilité sortante de la ligne.

ARTICLE 4. DEPÔT DE GARANTIE

La *Société* prélèvera le *Client* d'un montant de 29,90 € à titre de dépôt de garantie en contrepartie de l'ouverture de la ligne et de la mise en place des services.

ARTICLE 5. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de *Mise en Service*.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié de part et d'autre dans les conditions fixées aux présentes.

Le *Client* pourra résilier le contrat par anticipation dans les conditions fixées aux présentes.

ARTICLE 6. MODIFICATION DES TARIFS ET/OU CONDITIONS CONTRACTUELLES

Conformément aux termes de l'article L.224-33 du Code de la consommation issu de l'Ordonnance du 14 mars 2016, la *Société* s'engage à informer le *Client* par écrit de tout projet de des tarifs des Services et/ou toute autre modification des conditions contractuelles au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

Le *Client* peut résilier le contrat à tout moment, sans indemnités, par courrier, en cas d'augmentation des tarifs des Services et/ou toute autre modification des conditions contractuelles, et ce dans les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs et/ou des nouvelles conditions contractuelles.

A défaut de résiliation dans les quatre (4) mois qui suivent leur entrée en vigueur, les nouveaux tarifs et/ou les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront.

Par ailleurs, une acceptation de la modification des Services à distance est valable, notamment orale.

Un enregistrement de la communication de l'acceptation de la modification des Services sera effectué.

A la suite de l'acceptation de Le *Client* recevra son nouveau Contrat, CGV, et *Brochure Tarifs* par fax, courriel ou courrier.

En cas d'acceptation de la modification des Services effectuée à distance, le *Client* dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter.

ARTICLE 7. FACTURATION

Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont payables par le *Client* comptant en euros TTC, dans le délai maximum porté sur la facture. Elles comprennent les redevances mensuelles d'abonnement, le montant des

communications passées au-delà ou hors forfait, au cours de la période de facturation échue, les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans les annexes de la Brochure tarifaire.

La *Société* pourra en cas de non règlement de factures, suspendre la ligne du *Client*, puis après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, résilier le contrat d'abonnement.

La résiliation des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le *Client* à la *Société*.

La *Société* tient à la disposition du *Client* tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes.

Le décompte des éléments de facturation établi par la *Société* et servant de base à la facture est opposable au *Client* en tant qu'élément de preuve. Aucune réclamation du *Client* en restitution du prix des Services facturés par la *Société* n'est recevable au-delà d'un délai d'un (1) an à compter du jour du paiement.

Le *Client* peut demander à un tiers (personne physique ou morale) de payer, à sa place, les factures correspondant mais reste tenu de son obligation de paiement envers la *Société* en cas de défaillance de ce tiers.

Si le *Client* souhaite obtenir un récapitulatif complet et détaillé de l'intégralité des factures déjà émises, il sera prélevé par la *Société* de la somme de de 2,50 € par demande.

ARTICLE 8. UTILISATION DES SERVICES

Le *Client* s'engage expressément à ne pas utiliser les Services à des fins ou de manières anormales, inappropriées, frauduleuses, illégales et, de façon générale, contraires à une disposition des présentes CGS.

En cas de dysfonctionnement total ou partiel constaté par le *Client*, il appartient à celui-ci de signaler au plus tôt l'anomalie à son *Opérateur* afin que ce dernier soit en mesure de rétablir le bon fonctionnement des Services.

La *Société* ne pouvant pas intervenir matériellement sur les lignes de l'*Opérateur*, le *Client* devra en cas de difficultés contacter les services d'intervention de son *Opérateur*.

ARTICLE 9. RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

La *Société* est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de téléphonie.

Les obligations de la *Société* ont le caractère d'obligations de résultat pour la bonne marche des Services.

La *Société* ne saurait être responsable des dommages indirects.

La *Société* ne saurait être responsable des conséquences du défaut ou retard d'installation ou d'une défaillance des liaisons locales ou des réseaux longues distances utilisées pour fournir le Service.

ARTICLE 10. RESTRICTION DE LIGNE

L'accès aux Services peut être restreint par la *Société*, après en avoir informé par tout moyen le *Client* :

- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du *Client*,
- en cas d'utilisation par le *Client* d'un terminal déclaré volé,
- en cas de non-paiement des factures,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf suspension des Services pour cas de force majeure.

ARTICLE 11. RÉSILIATION

La résiliation peut intervenir à tout moment à l'initiative de la *Société* ou du *Client*, avec un préavis de dix (10) jours, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le contrat peut être résilié par la *Société* après en avoir avisé le *Client* :

- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du *Client*,
- en cas d'utilisation par le *Client* d'un terminal déclaré volé,
- en cas de non-paiement des factures,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

En cas de résiliation à l'initiative du *Client*, celui-ci doit informer par lettre recommandée avec accusé de réception la *Société* avant l'échéance anniversaire du contrat, de son intention.

Si le *Client* est en relation avec la *Société* depuis moins d'un an, les frais de résiliation seront de 29,90 € TTC.

Si le *Client* est en relation depuis plus d'un an avec la *Société*, les frais de résiliation seront de 15,00 € TTC.

ARTICLE 12. PASSAGE AU VGA

Le *Client* est informé de la possibilité de solliciter la *Société* afin que les services de Présélection soient transformés en services VGA.

Les services VGA consisteront en la prise en charge intégrale de la ligne téléphonie par la Société, permettant au Client de ne plus souscrire d'abonnement auprès de son ancien opérateur.

Pour ce faire, la Société adressera au Client un contrat ainsi que des CGV VGA et Bon de rétractation pour valider le nouveau contrat.

La Société se réserve également le droit de démarcher le Client pour lui proposer le passage aux services VGA.

ARTICLES 13 RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone aux numéros et pendant les heures d'ouverture, précisés dans les *Brochure tarifaire* ou sur le site internet ou par courrier à l'adresse suivante :

TEL&PHONE

3, rue Cantelaudette
33310, Lormont
Service client,

La Société répond à toute réclamation dans un délai moyen de un (1) mois.

Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (3) mois.

Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par la Société ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un recours auprès du Médiateur des communications électroniques (www.mediateurtelecom.fr) conformément à la charte de médiation.

ARTICLE 14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'existence d'un traitement des données à caractère personnel

Le Prestataire informe le Client de l'existence d'un traitement des données à caractère personnel conforme aux dispositions légales en matière de protection des données tels qu'imposés par l'article 8§1 de la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne et l'article 16§1 du Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne.

Le responsable du traitement est la société **TEL&PHONE, SARL**, au capital de 10.000 €, immatriculée au RCS de BORDEAUX sous le numéro 503 127 326, dont le siège social est situé 3, rue Cantelaudette. 33310, Lormont

Les finalités du traitement des données à caractère personnel

Le traitement des données personnelles intervient dans le cadre de l'activité de TEL&PHONE et répond légitimement aux finalités déterminées et explicitées ci-après :

Le traitement consiste à assurer le fonctionnement de son activité de commerce de détail de matériels de télécommunication en tenant notamment un fichier client pour assurer le bon déroulement des commandes et la bonne exécution des services, à fournir les éléments nécessaires à la tenue de sa comptabilité s'agissant de l'enregistrement de son chiffre d'affaire et des créances clients à recouvrer, et vise plus largement à permettre à TEL&PHONE d'améliorer ses services aux bénéficiaires de ses clients.

Les données ainsi collectées sont uniquement les données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La durée du traitement

Les données collectées sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les données seront conservées jusqu'au terme de la relation contractuelle avec le Client ainsi que le temps imposé par les obligations légales de conservation des documents commerciaux et pièces comptables.

Aux termes de ces délais, TEL&PHONE ne collectera plus les données à caractère personnel du Client.

L'intégrité et la confidentialité du traitement

TEL&PHONE use de techniques visant l'intégrité et la confidentialité du traitement afin de garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle.

Le retrait du consentement à tout moment

Le Client a le droit de retirer son consentement à tout moment.

Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Néanmoins, et pour le cas où le consentement au traitement des données à caractère personnel serait nécessaire à la bonne exécution du contrat, TEL&PHONE se réserve le droit de contacter le Client par lettre RAR afin d'obtenir la confirmation du retrait du consentement au traitement.

A défaut de réponse dans un délai de 15 jours, ou en cas de réitération du retrait du consentement, TEL&PHONE pourra résilier le contrat en raison de circonstances rendant l'exécution du contrat impossible du fait du retrait du consentement.

L'information des destinataires du traitement

TEL&PHONE ne procède à la communication des données personnelles du Client que dans le cadre du fonctionnement de son entreprise et pour la bonne exécution du contrat conclu.

Les destinataires de ce traitement sont notamment l'expert-comptable de TEL&PHONE, l'établissement bancaire de TEL&PHONE.

L'accès du Client à ses données à caractère personnel

Le Client a le droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou du droit de s'opposer au traitement ;

Le Client a le droit de solliciter la communication des informations suivantes :

1. les finalités du traitement ;
2. les catégories de données à caractère personnel concernées ;
3. les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées ;
4. lorsque cela est possible, la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
5. le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle;

Dans ce cas, TEL&PHONE fournit dans un délai raisonnable ne pouvant excéder 2 mois une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.

Le Client a le droit d'obtenir de TEL&PHONE la limitation du traitement lorsque l'un des éléments suivants s'applique :

- l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par le Client, pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
- le traitement est illicite et le Client s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation;
- Le TEL&PHONE n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à cette dernière pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice;

Le droit à l'oubli

Le Client a le droit d'obtenir de TEL&PHONE l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;

- le *Client* retire le consentement sur lequel est fondé le traitement ;
 - le *Client* s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1 du Règlement, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
 - les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
 - les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis;
- La portabilité des données
- Le *Client* a le droit de recevoir les données à caractère personnel le concernant qu'elles ont été fournies à un responsable du traitement, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle.