

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CIEL PARTICULIERS ET CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CIEL PACK PARTICULIERS

Services de présélections CIEL TELECOM et services PACK CIEL TELECOM :

Ces services vous permettent d'effectuer, à partir d'une ligne téléphonique fixe en France métropolitaine, des appels vers des téléphones fixes et mobiles en France et à l'étranger, ces appels, sauf numéros courts et spéciaux, seront facturés par Ciel Télécom.

En revanche, l'abonnement téléphonique mensuel et les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence restent facturés par FRANCE TELECOM, aux tarifs en vigueur de ce dernier, à la date de l'émission desdits appels.

Avec « PACK CIEL TELECOM », l'abonnement téléphonique de FRANCE TELECOM et toutes les communications émises depuis votre ligne téléphonique fixe sont facturés par CIELTELECOM (sachant que les communications vers les numéros courts et spéciaux seront facturées par CIELTELECOM aux tarifs de FRANCE TELECOM en vigueur à la date de l'émission des communications). PACK CIELTELECOM est incompatible avec la sélection appel par appel d'un autre opérateur.

Conditions d'inscription :

Pour vous inscrire au service CIEL TELECOM vous devez être titulaire de la ligne téléphonique sur laquelle vous souhaitez bénéficier de ce service et disposer d'un abonnement téléphonique pour ligne analogique auprès de France TELECOM ou de CIELTELECOM.

Pour vous inscrire au service PACK CIEL TELECOM vous devez être titulaire de la ligne téléphonique sur laquelle vous souhaitez bénéficier de ce service et disposer d'un abonnement téléphonique pour ligne analogique auprès de FRANCE TELECOM.

Vous pouvez vous inscrire à ces services de téléphonie fixe :

1. par Téléphone :

Conformément à la loi en vigueur (2000-230 du 13 mars 2000), une inscription orale est valable, une inscription orale est valable. Un enregistrement de la communication sera effectué, un Courrier de Bienvenue sera envoyé par la poste et un second sera faxé ou envoyé par courriel le cas échéant.

2. par Courrier ou par Fax :

En retournant le formulaire d'inscription tel qu'indiqué lors de votre inscription

En cas d'inscription au service de présélection CIEL TELECOM ou à l'abonnement téléphonique PACK CIEL TELECOM vous reconnaissez autoriser CIELTELECOM à effectuer, en votre nom et pour votre compte, les démarches nécessaires à la mise en oeuvre du service de présélection CIEL TELECOM Fixe et/ou de l'abonnement téléphonique PACK CIEL TELECOM.

L'inscription aux services est effective dès la mise en service des services souscrits sur votre ligne. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimum d'engagement, et peut être résilié à tout moment par courrier recommandé avec avis de réception adressé à CIELTELECOM. La résiliation sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception du courrier recommandé avec accusé de réception du Client. CIELTELECOM peut suspendre le service notamment en cas d'incident ou de retard de paiement non régularisé après relance par ce dernier, ou en cas d'utilisation frauduleuse.

En cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, vous disposez d'un délai de sept jours à compter de l'acceptation de l'offre pour vous rétracter en adressant à CIELTELECOM un courrier recommandé avec avis de réception

Où trouver des informations sur les tarifs des services ?

Les tarifs vous sont communiqués dans la documentation commerciale et sont accessibles sur demande auprès du service clientèle et commerciale et à tout moment sur le site (www.cieltelecom.com) En cas de hausse des tarifs, CIELTELECOM vous en informe préalablement par écrit

Comment régler votre facture ?

Une facture vous est envoyée tous les deux mois. Une perception minimum de trois (3) euros hors taxe par mois vous sera facturée. Les factures sont payables à terme échu pour l'abonnement téléphonique PACK CIEL TELECOM les forfaits et options tarifaires CIEL TELECOM et pour les communications passées. Les factures sont payées par prélèvement automatique ou chèque dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. Une facture détaillée (10 chiffres) peut vous être envoyée gratuitement sur simple demande.

Comment contacter le service clientèle ?

Pour tout renseignement, vous pouvez nous contacter par téléphone gratuitement depuis un poste fixe en France Métropolitaine au 0 800 74 10 10, par fax : 01 70 36 74 74 du lundi au jeudi de 8 heure à 18 h 30 ou nous écrire à l'adresse suivante : Service Client CIEL TELECOM 25 Rue Nationale 72230 Guecelard ou par courriel :

serviceclient@cieltelecom.com

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION DU SERVICE CIEL PARTICULIERS ET CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION DU SERVICE CIEL PACK PARTICULIERS

1 – DÉFINITIONS

Le Client : Désigne la personne physique agissant à titre privé résidant en France métropolitaine, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions et qui donnent mandat à CIEL TELECOM pour mener, en son nom et pour son compte, toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre de la présélection et/ou de l'Abonnement pour ses lignes, auprès de France Télécom.

CIEL TELECOM : désigne la marque sous laquelle sont commercialisés les Service

Service CIEL TELECOM Particulier : désigne le service de téléphonie fixe fourni par CIELTELECOM au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions d'Inscription ainsi que l'offre de présélection de CIELTELECOM et d'acheminement des communications du Client (sauf numéros courts et spéciaux).

Service PACK CIELTELECOM: désigne l'offre de revente de l'abonnement téléphonique de FRANCE TELECOM par CIELTELECOM, d'acheminement des communications téléphoniques du Client et de fourniture de services associés.

2 – OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CIELTELECOM fournira le Service au Client qui l'accepte. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat de Service dont le client reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et en acceptant les termes.

3 – DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels locaux, nationaux, mobiles et internationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone. Avec CIEL TELECOM, les communications (sauf numéros courts et spéciaux) émises depuis la ligne téléphonique du Client sont facturées automatiquement par CIELTELECOM, sans que le Client n'ait à composer de préfixe. En revanche, l'abonnement téléphonique et les appels vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence restent facturés par FRANCE TELECOM, aux tarifs en vigueur de ce dernier à la date de l'émission desdits appels.

Avec PACK CIEL TELECOM, l'abonnement téléphonique de FRANCE TELECOM et tous les appels émis depuis la ligne téléphonique du Client sont facturés par CIELTELECOM (sachant que les numéros courts et spéciaux seront facturés par CIELTELECOM. PACK CIEL TELECOM est incompatible avec la présélection et la sélection appel par appel d'un autre opérateur.

3.1 Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux forfaits illimités.

Le Client s'engage à utiliser chaque forfait illimité pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Le terme « illimité » ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que CIELTELECOM se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre à tout moment toute communication active ou non active. D'autre part, Dans le cadre du forfait illimité « Only You », le Client bénéficie d'un forfait de 20 heures de communications par facture vers des fixes. De manière générale sont exclus des forfaits illimités les appels vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet. En cas de dépassement de ces 20 heures vers les fixes CIEL TELECOM pourra facturer au Client toutes ses communications aux tarifs publics (0.026 euro par minute vers les fixes) de CIELTELECOM en vigueur.

3.2 Pour bénéficier des offres tarifaires et/ou des forfaits de CIEL TELECOM, le Client doit souscrire à CIEL TELECOM et/ou à PACK CIEL TELECOM.

Le client peut changer d'offre tarifaire à tout moment, L'ancienne offre tarifaire sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle.

3.3 Dans le cas où le Client souscrit à PACK CIELTELECOM sur une ligne téléphonique déjà existante, le Client conservera son numéro de téléphone attribué par FRANCE TELECOM. Le Client est informé que ce numéro est inaccessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, CIELTELECOM pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques. Les services associés à PACK CIELTELECOM sont décrits dans la Documentation Commerciale. Sous réserve de possibilité technique (la présentation du nom et du numéro ne sont pas compatibles sur une même ligne), le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants appel par appel.

4 – CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Les Lignes doivent faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec FRANCE TELECOM. Avec CIEL TELECOM, la résiliation dudit contrat pour quelque que raison que ce soit ou la mise en place d'un service limité sur les Lignes

rend impossible l'utilisation du Service. Avec PACK CIEL TELECOM, la mise en place d'un service limité sur les Lignes rend impossible l'utilisation du Service.

5 – MODALITÉS D'INSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit par courrier postal ou électronique, par fax, par téléphone, par Internet ou oralement. Le Client renseigne, signe et envoie au service clientèle de CIELTELECOM les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription. Le Service ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes. Conformément à la loi en vigueur, une inscription orale est valable. Un enregistrement de la communication sera effectué, un Courrier de Bienvenue sera envoyé par la poste et un second sera faxé ou envoyé par courriel le cas échéant.

5.2 Avec CIEL TELECOM ou PACK CIEL Télécom :

le Client donne mandat à CIELTELECOM afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de FRANCE TELECOM, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en oeuvre de la présélection et/ou de l'Abonnement pour ses Lignes, par le biais de ses partenaires techniques opérateurs agréés. Dans le cas où l'abonnement ne peut être repris par Ciel Télécom, Ciel Télécom effectuera l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en oeuvre de la présélection. Dans le cas où la ligne est en abonnement chez un autre opérateur que France Télécom la présélection étant impossible, Ciel Télécom devra de ce fait prendre en charge cet abonnement afin de pouvoir acheminer les appels.

5.2.1 Avec PACK CIEL TELECOM, CIELTELECOM devient l'interlocuteur unique du Client et lui facture l'abonnement à PACK CIELTELECOM ainsi que les appels mentionnés à l'article 3 ci-dessus à partir de la Ligne. L'inscription à PACK CIELTELECOM implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de FRANCE TELECOM ainsi que toute présélection existante (tout forfait ou option tarifaire souscrit auprès d'un autre opérateur devra être résilié par le client lui-même auprès de son ancien opérateur, CIEL TELECOM ne pourra être tenu responsable de facturation de l'ancien opérateur si le client n'a pas résilié ses forfaits ou options tarifaires)

Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera facturée par FRANCE TELECOM. La mise en place du PACK CIEL TELECOM ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques. La mise en oeuvre du PACK CIEL TELECOM peut entraîner l'interruption technique des services téléphoniques et d'Internet bas débit préexistants supportés par la ligne du Client. Il appartient au Client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites. Le Client pourra souscrire dans la limite d'une Ligne par Bulletin d'Inscription.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de FRANCE TELECOM ou de CIELTELECOM pour la fourniture. Le Client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification du ou des câbles de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de FRANCE TELECOM ou de CIELTELECOM.

5.2.2 Avec CIEL TELECOM la souscription à la présélection signifie que FRANCE TELECOM sélectionne systématiquement le partenaire technique opérateur choisi par CIEL TELECOM pour les appels du Client mentionnés à l'article 3 ci-dessus à partir des Lignes, le Client n'ayant alors pas à composer le préfixe de CIELTELECOM à la place du « 0 ». Avec CIEL TELECOM la présélection relève de la seule maîtrise de FRANCE TELECOM qui est libre de rejeter toute demande de présélection. CIELTELECOM ne peut intervenir en aucune façon, ni sur le principe, ni sur les délais de mise en oeuvre de la présélection. La présélection chez CIELTELECOM annule automatiquement toute présélection éventuelle auprès d'un autre opérateur sans pour autant annuler le contrat commercial avec celui-ci. En cas de modification des numéros des Lignes, la présélection n'est pas reconduite automatiquement. Pour continuer à en bénéficier, le Client devra contacter le service clientèle de CIELTELECOM.

5.3 En cas de vente à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la Consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au service clientèle CIELTELECOM visé à l'article 8 un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation. Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficiait et ce conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la consommation.

6 – ACCÈS AU SERVICE

CIELTELECOM se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. CIELTELECOM se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service notamment vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique. Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements téléphoniques nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des Postes et des Communications Electroniques. En aucun cas CIELTELECOM ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements du Client.

7 – UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client est tenu de prévenir CIELTELECOM, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de domicile ou d'OBL (opérateur de boucle locale). Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, CIELTELECOM en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 12 ci-après. CIELTELECOM ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci dessus.

7.2 Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière anormales, inappropriées, frauduleuses, illégales et, de façon générale, contraires à une disposition du Contrat de Service. Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité de manière inappropriée telle que utilisation simultanée du forfait sur une même Ligne, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, utilisation du forfait vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement du forfait, en particulier à des fins commerciales, utilisation du forfait à caractère professionnel, revente du forfait. En cas de manquement à cette clause, CIEL TELECOM pourra facturer au Client toutes ses communications aux tarifs publics (0.026 euro par minute vers les fixes) de CIELTELECOM en vigueur et ainsi annuler le forfait comme stipulé à la clause 3.1.

7.3 CIELTELECOM rappelle que sa responsabilité ne peut aucunement être engagée dans le cadre de relations de toute nature – et notamment commerciales - que le Client pourrait nouer avec tout tiers de par l'utilisation du Service ; ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers. De même, CIELTELECOM ne pourra en aucun cas être tenu responsable, en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client, du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via le réseau Internet.

7.4 Avec CIEL TELECOM, en cas de souscription à la présélection, si le Client souhaite ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à CIEL TELECOM.

CIELTELECOM ne pourra en aucun cas être garant du respect des demandes du Client par FRANCE TELECOM. Avec PACK CIEL TELECOM, si le Client souhaite ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à CIELTELECOM.

8 – SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE – MÉDIATION

CIELTELECOM met à la disposition du Client un service clientèle accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes :

- numéro de téléphone : 0 800 74 10 10 appels gratuits
- adresse postale : Service Clients CIEL TELECOM 25 rue Nationale 72230 Guecelard
- adresse électronique : www.cieltelecom.com - ou courriel : serviceclient@cieltelecom.com

Le service clientèle CIEL TELECOM pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Toute réclamation écrite relative au Service doit être adressée au service clientèle de CIELTELECOM à l'adresse postale indiquée ci-dessus. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec le service clientèle CIEL TELECOM.

9 – CONDITIONS FINANCIÈRES

9.1 Les tarifs du Service, de la présélection avec CIEL TELECOM, de l'abonnement et des communications avec PACK CIEL TELECOM, des forfaits et/ou options sont définis dans la Documentation Commerciale. Pour le Client ayant choisi un forfait et/ou une option, les appels passés au-delà de la durée et en dehors de la destination du forfait ainsi que les appels, dans le cadre des forfaits illimités, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique seront facturés par CIELTELECOM en dehors du forfait aux tarifs de CIELTELECOM en vigueur. Le décompte des appels passés dans le forfait s'effectue à la seconde dès la première seconde. Les minutes du forfait non consommées durant un bimestre de facturation ne sont pas reportées sur le bimestre suivant, ni remboursées.

9.2 Les sommes dues par le Client au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électronique, adressées bimestriellement au Client :

- à terme échu avec **SERVICE CIEL PARTICULIERS** et **service CIEL PACK PARTICULIERS**, les forfaits, les options, tout bimestre commencé est dû en totalité.
- à terme échu pour les appels passés et non compris dans le forfait et/ou l'option tarifaire et en dehors de la destination du forfait et/ou de l'option tarifaire ainsi que pour les appels, dans le cadre des forfaits illimités, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique.

CIELTELECOM pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

Avec PACK CIEL TELECOM, les communications vers les numéros spéciaux sont facturées par CIELTELECOM

Si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau des consommations du Client est trop faible CIEL TELECOM facturera un minimum de 3,60 € ttc. Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) pourra être envoyée gratuitement au Client sur simple demande de sa part. Les sommes dues par le Client à CIELTELECOM au titre du Contrat de Service seront réglés par cheque ou feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte ou sur sa carte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. En cas de règlement par un autre mode de paiement, CIELTELECOM se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire mensuelle. Le Client est tenu de prévenir CIELTELECOM, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

9.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées. Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer CIELTELECOM du fait du retard de paiement. Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par CIELTELECOM d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de CIELTELECOM ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...). A chaque relance pour impayé le client pourra être facturé 35.90 € ttc, et une somme de 119.60 € ttc sera facturée pour frais d'injonction.

9.4 Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation, d'un montant défini ci-dessous :

- En cas de vente à distance, le montant de l'encours sera de cent (100) euros

9.5 En cas d'incident ou de retard de paiement ou bien de dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessus, CIELTELECOM se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander au Client une avance sur consommation d'un montant défini par CIELTELECOM et/ou de suspendre la fourniture du Service.

10 – ÉVOLUTION

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par CIELTELECOM concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des tarifs ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. CIELTELECOM se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques de ses équipements et logiciels. Les modifications ou mises à jours pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service. Par ailleurs, CIELTELECOM pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Elle informera le Client par écrit, au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des tarifs ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum, après l'entrée en vigueur de ladite modification, résilier le Contrat de Service sans droit à dédommagement.

11 – RESPONSABILITÉ DE CIEL TELECOM

La responsabilité de CIELTELECOM est limitée à la seule fourniture du Service en respect des présentes Conditions d'Inscription. Sur preuve apportée par le Client. La responsabilité de CIELTELECOM ne saurait être engagée notamment dans les cas suivants :

- interruption du Service dans les conditions de l'article 6,
- cas de force majeure et faits indépendants de sa volonté telle que l'interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de FRANCE TELECOM ou de l'opérateur fournisseur technique agréé par CIEL TELECOM.

12 – ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception après la période d'un mois de préavis. Si le client s'est engagé sur une durée pour bénéficier de tarifs promotionnels, après la période initiale, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée égale à la période initiale.

- par CIELTELECOM : moyennant un préavis de dix (10) jours
- par le Client : conformément à l'article L. 121-84-2 du code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par CIELTELECOM de la Lettre de résiliation adressée à l'adresse suivante : Service Client CIEL TELECOM 25 Rue Nationale 72230 Guecelard. Toutefois conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande. Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le Service Client CIEL TELECOM au : 0 800 74 10 10 (appels gratuits). Pour le Client ayant souscrit aux forfaits illimités en présélection, CIELTELECOM se réserve la possibilité, à l'issue d'une période d'un an à compter de la date d'activation des forfaits illimités, de mettre un terme auxdits forfaits et de facturer les communications conformément aux tarifs publics et aux Conditions d'Inscription de CIELTELECOM en vigueur. CIELTELECOM en informera préalablement le Client, avec un préavis de trente (30) jours permettant au Client de résilier le Contrat de Service.

13 – SUSPENSION – RÉSILIATION

Outre les cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Si le client est engagé sur une durée, le courrier de résiliation devra être adressé au moins 3 mois avant la prochaine échéance du contrat. En cas de résiliation anticipée, Ciel Télécom percevra 80€ HT de pénalités de rupture de contrat et facturera aussi les communications du client au tarif de l'offre initiale depuis la dernière échéance du contrat.

13.1 Résiliation ou suspension par CIELTELECOM :

CIELTELECOM pourra restreindre ou suspendre le Service conformément à l'article 6 ainsi qu'en cas d'utilisation des forfaits illimités de manière inappropriée visée à l'article 7.2 ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet ou d'absence de versement de l'avance sur consommation visée à l'article 9 ou de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou d'incident ou retard de paiement non régularisé par le Client.

En cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à CIELTELECOM, de perturbation du réseau de CIELTELECOM par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par CIELTELECOM ou être portée à sa connaissance par un tiers, CIELTELECOM pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service.

Avec PACK CIEL TELECOM, la suspension aura pour conséquence l'impossibilité pour le Client de passer et/ou de recevoir des appels.

13.2 Résiliation par le Client

13.2.1 Le Client pourra résilier le Contrat de Service, en envoyant une lettre de résiliation avec accusé réception. Conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la Consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelque raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la réception par CIELTELECOM de la lettre de résiliation adressée par le Client.

13.2.2 Le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de résiliation et sans préavis prévus à l'article 13.3 dans les seuls cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.

La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors que CIELTELECOM par le biais de l'opérateur agréé par CIEL TELECOM a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service l'opération suivante :

- connexion effective de la ligne du Client au réseau ; Si l'opération décrite ci-dessus n'est pas réalisée, le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

13.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service. Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. En cas d'utilisation inappropriée d'un forfait illimité, CIELTELECOM se réserve le droit de facturer au Client l'ensemble des appels émis dans le cadre du forfait illimité depuis la date d'activation du forfait aux tarifs publics CIELTELECOM en vigueur (appels vers les fixes 0.026 € ht/minute et vers les mobiles 0.20 € ht/minute).

14 – QUALITÉ DE SERVICE

CIELTELECOM s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service et sous réserve d'un traitement approprié de France TELECOM, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

14.1 Délai de mise en service Le délai de mise en service du Service par CIELTELECOM visée à l'article 13.2.2 est compris entre 1 et 6 semaines à compter de la date de réception par CIELTELECOM des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5. Aucune compensation ne sera due au Client en cas de dépassement de ce délai.

15 – DONNÉES PERSONNELLES

Rectification et suppression des données personnelles auprès de CIELTELECOM à l'adresse suivante : Service Client CIEL TELECOM 25 Rue Nationale 72230 Guecelard. Ciel Télécom se réserve le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à tout institut de sondage ainsi qu'à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel, à sa maison mère et à ses filiales, ainsi qu'à ses partenaires commerciaux. CIELTELECOM précise que, pour chaque appel du Client au service d'assistance technique et commerciale de CIELTELECOM, le Client sera identifié par le service d'assistance technique et commerciale et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées par CIELTELECOM. Enfin, par l'inscription au Service, le Client autorise expressément CIELTELECOM à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques. Le Client peut s'y opposer, sans frais hormis ceux liés à la transaction du refus, en adressant à CIELTELECOM un courrier à l'adresse susvisée ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels.

15.2 Annuaire et renseignements téléphoniques Avec PACK CIEL TELECOM, le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des Clients du Service tenue par CIELTELECOM (ci-après « a Liste »). Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaire ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- ne pas être mentionné sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements
- s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son domicile ;
- s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même Liste ;
- s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issues de la Liste ne soient utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre CIELTELECOM et le Client.
- s'opposer à ce que ces données soient mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone. Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant. Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, CIELTELECOM ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

16 – COOPÉRATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

La responsabilité de CIELTELECOM ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

17 – CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service. Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lient les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. CIELTELECOM pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

Dans le cas où la ligne du client est reprise par un tiers, le client doit en prévenir CIEL TELECOM et résilier son contrat. Dans la négative, les consommations du repreneur seront dues par le client

18 – CONVENTION DE PREUVE

Dans le cadre du Contrat de Service, le Client reconnaît, dans ses rapports avec CIELTELECOM, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques ou d'un accord oral échangés entre eux. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, fichier électroniques ou autres, conservés par CIELTELECOM, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

19 – JURIDICTION COMPETENTE

Les Contrats de Service sont régis par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation des présentes Conditions Générales sera porté devant le Tribunal de Commerce du Mans.

Mise à jour : 1 juillet 2010