

## **CONDITIONS GENERALES DE SERVICE ENTREPRISES CIEL TELECOM**

### **1. Objet**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Ciel Télécom fournit au Client, qui l'accepte, le service CIEL ENTREPRISES, ci-après dénommé service. Toute utilisation du service est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales.

### **2. Description des services**

Le service permet l'émission par le Client d'appels téléphoniques locaux, nationaux et internationaux vers un téléphone fixe ou un mobile, via le réseau de l'opérateur partenaire technique de Ciel Télécom. Les communications vers les numéros courts, spéciaux ou numéros d'urgence seront acheminées directement par France Télécom.

La souscription au service permet au client de bénéficier des conditions tarifaires décrites dans la documentation commerciale, via un mécanisme de présélection des appels.

#### **3. moyen de contracter :**

##### **3a. par écrit**

##### **3b. par oral**

#### **En cas de contrat écrit :**

Le contrat est composé, par ordre de priorité décroissante, des documents contractuels suivants :

- le bulletin de souscription,
- les tarifs indiqués sur la documentation commerciale,
- les présentes conditions générales.

#### **En cas de contrat oral :**

Conformément à la loi en vigueur : 2000-230 du 13 mars 2000, une inscription orale est valable. Un enregistrement de la communication de la validation sera effectué, un Courrier de bienvenue sera faxé ou envoyé par courriel et un second sera envoyé par la poste.

4. **Conditions d'accès au service** Le contrat entre en vigueur à compter de la réception par Ciel Télécom :- du bon de souscription dûment rempli et signé par le client,- de l'autorisation de prélèvement bancaire dûment remplie et signée par le client en cas de paiement par prélèvement. Conformément à la loi en vigueur : 2000-230 du 13 mars 2000, une inscription orale est valable. Un enregistrement de la communication de la validation sera effectué, un Courrier de bienvenue sera faxé ou envoyé par courriel et un second sera envoyé par la poste. Le service sera mis en œuvre au maximum dans les quinze jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble des documents marquant ainsi l'entrée en vigueur du contrat. Le client recevra alors un courrier de bienvenue l'informant de la mise en place de la présélection sur ses lignes. Le contrat est valide si le propriétaire de la ligne le signe ou l'accepte oralement, toute autre personne acceptant l'inscription déclare avoir eu l'accord au préalable du titulaire de l'abonnement

téléphonique France Télécom. Le signataire travaillant (ou accord oral) dans l'entreprise engage celle-ci, Ciel Telecom ne pourra être retenu comme responsable si un employé a contre passé ses droits

Le contrat est valide si le propriétaire de la ligne le signe ou donne son accord oral, toute autre personne signataire ou donnant son accord oral déclare avoir eu l'accord au préalable du titulaire de l'abonnement téléphonique France Télécom. Le signataire travaillant dans l'entreprise engage celle-ci, Ciel Telecom ne pourra être retenu comme responsable si un employé a surpassé ses droits.

**5. Présélection :** 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.

Le client peut :

- révoquer le mandat de présélection par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis d'un mois, le service de présélection étant dans ce cas résilié au terme dudit préavis,
- modifier la ou les ligne(s) bénéficiant de la présélection par lettre recommandée avec accusé de réception,
- modifier le numéro de la ou des ligne(s) bénéficiant de la présélection par la signature d'un nouveau mandat au profit de Ciel Télécom. La signature du nouveau mandat entraîne la résiliation automatique du précédent mandat dès la mise en oeuvre de la présélection pour le ou les nouveau(x) numéro (s).

Au cas où le client décide de souscrire au service de présélection auprès d'un autre opérateur pour le ou les même(s) numéro(s) que celui (ceux) du présent mandat, il s'engage à en informer Ciel Télécom avec un préavis écrit d'un mois. Ciel Télécom rappelle qu'en tout état de cause ceci entraîne la résiliation automatique du service de présélection des appels.

Le client informera Ciel Télécom de toute modification et notamment de toute résiliation du contrat téléphonique avec France Télécom. A cet égard, le client reconnaît que toute résiliation du contrat téléphonique de France Télécom entraîne la résiliation immédiate du service de présélection. Le client reconnaît également que la mise en oeuvre du service de présélection de Ciel Télécom sur la/les ligne(s) désignée(s) ci-dessus entraîne la résiliation de tout service de présélection éventuellement préexistant.

L'annulation de la présélection n'annule pas pour autant le contrat. Dans ce cas, le client pourra bénéficier du service via la sélection appel par appel en composant ou programmant le préfixe communiqué par Ciel Télécom. Ciel Télécom effectue alors l'ensemble des démarches nécessaires auprès de France Télécom afin que l'annulation de la présélection intervienne dans les meilleurs délais.

Le client est seul responsable des informations concernant les numéros de lignes (Numéros de Désignation d'Installation) fournis dans le cadre du mandat.

En cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité, ou d'utilisation frauduleuse du service, le contrat sera de plein droit résilié, sans préjudice des dommages et intérêts que Ciel Télécom pourrait réclamer au client, et des

éventuelles poursuites qui pourraient être engagées contre lui. D'autre part Ciel Télécom décline toute responsabilité quant à la résiliation des forfaits du Client chez son ancien opérateur. Lorsque le client demande à Ciel Télécom de résilier sa ou ses forfaits il donne tout pouvoir à Ciel Télécom de résilier sa ou ses lignes et ou résilier tout ou partie de ses forfaits attachés à ses lignes qu'il aurait précisé sauf les forfaits ADSL dans la mesure où Ciel Télécom ne fournit pas encore cette prestation ADSL. Ciel télécom ne pourra être tenu responsable quant à la prise en compte de cette résiliation par l'ancien opérateur.

## **6. Obligations du client**

Le client est tenu de prévenir immédiatement Ciel Télécom par téléphone puis par lettre recommandée, de tout changement de domicile, de coordonnées bancaires ou de numéro téléphonique. Ciel Télécom ne sera en aucun cas responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

Le client s'engage à utiliser des matériels de télécommunications agréés, conformément aux dispositions du Code des Postes et Télécommunications, et à utiliser le service conformément aux présentes dispositions.

Dans le cadre de forfaits, Ciel Télécom vérifiera si les lignes du client sont utilisées de manière appropriée, telles que, durées ou quantité d'appels manifestement excessives vers quelque destination que ce soit, et ce suivant les dispositions suivantes: Seront considérées comme excessives les durées d'appels vers des fixes dépassant 40 heures par facture bimensuelle d'une part, et/ou des durées d'appels vers mobiles dépassant 8 heures par facture bimensuelle d'autre part.

Dans le cadre de tarif à la minute gratuit "Ciel National Gratuit" il sera approprié de consommer jusqu'à 70 % d'appels vers les destinations fixes.

En cas d'utilisation inappropriée, Ciel Télécom se réserve le droit de résilier immédiatement le contrat de plein droit et/ou de facturer au client l'ensemble des appels depuis la date d'activation de la ligne aux tarifs publics hors contrat de Ciel Télécom en vigueur (0.026 euro HT/minute vers les fixes en local et national et 0.20 euro HT/minute vers les mobiles).

## **7. Contrat "Passion"**

Le contrat "Passion" est réservé aux seules offres signalées du label "Contrat Passion" de Ciel Télécom, ce label devant figurer sur le sur le Bulletin de Souscription signé par le client. Le "Contrat Passion" est un engagement de Ciel Télécom de rembourser au client bénéficiaire la différence de prix entre l'offre qu'il a souscrite auprès de Ciel Télécom et une offre concurrente de nature équivalente, et ce sous les conditions suivantes:

- 7.1.** Le bénéficiaire est client de Ciel Télécom, et n'est pas soumis à une action légale de la part de Ciel Télécom pour défaut de paiement ou autre.
- 7.2.** Le "Contrat Passion" n'est valable que pour des offres concurrentes équivalentes dans leur principe et leur esprit. On comparera donc des formules forfaitaires et non forfaitaires entre elles respectivement. Dans tous les cas l'offre souscrite par le client chez Ciel Télécom et l'offre concurrente soumise par le client seront examinées dans leur ensemble sans qu'une quelconque des clauses et tarifs de l'une ou l'autre offres ne soit omise de l'étude comparative, et en incluant donc notamment les bonus, rabais et discount éventuels auxquels le client a ou aurait accès au moment de l'étude comparative.
- 7.3.** Il est entendu que les offres concurrentes annoncées publiquement comme étant à caractère promotionnel de lancement ou valables sur une période éphémère, ou n'existant pas encore au moment de la période du test comparatif telle que définie à l'art. 7.5, ne seront pas prises en compte dans le cadre du "Contrat Passion".

**7.4.** La requête du bénéficiaire ne sera prise en compte que sur présentation de l'offre concurrente dument adressée par fax et courrier au Service Client de Ciel Télécom pour examen.

**7.5.** La comparaison entre le contrat liant Ciel Télécom et la formule concurrente de même nature, y inclus les bonus, rabais et discount respectifs, sera effectué sur les consommations du mois précédent le mois en cours.

**7.6.** S'il s'avère que la formule concurrente est plus avantageuse que l'offre souscrite par le client chez Ciel Télécom, Ciel Télécom remboursera au client un montant équivalent à la différence ainsi calculée sur le mois courant exclusivement, et ce sous forme d'un rabais sur la facture à venir. Ciel Télécom aura alors le loisir de soit (1) adopter les nouvelles dispositions tarifaires ainsi définies pour la suite de ses relations avec le client bénéficiaire, soit (2) de proposer une contre offre au client, lequel sera alors libre de la rejeter. Le client sera alors en plein droit de résilier le contrat qui le lie avec Ciel Télécom, et ce suivant les dispositions des articles 17 & 18.

## **8. Facturation**

Tous les deux mois, Ciel Télécom établira une facture des consommations téléphoniques, et l'adressera au client soit par messagerie électronique, soit par télécopie, soit par courrier postal.

Le client accepte que la consommation, la facturation, les performances et plus généralement l'ensemble des mesures relatives à l'utilisation du service, soient calculées avec les outils de Ciel Télécom et sur la base des données enregistrées par le prestataire technique de son choix.

Ciel Télécom percevra un minimum de 3€ HT par mois.

## **9. Support client**

Le client peut joindre le service clientèle Ciel Télécom par téléphone ou par courrier aux coordonnées indiquées dans le courrier de bienvenue.

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 9 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](mailto:serviceclient@cieltelecom.com) .

## **10. Prix**

Les tarifs sont indiqués dans la documentation commerciale remise au client lors de la souscription au contrat. Ciel Télécom peut modifier les prix à tout moment et s'engage, en cas de hausse des tarifs, à en informer préalablement le client.

Le cas échéant, le client aura la possibilité de résilier le contrat s'il estime la hausse du prix du service trop importante. Les conditions de résiliation sont déterminées aux articles 17 & 18.

Toutes offres promotionnelles ne sont pas cumulables. Tout pourcentage de remise appliqué sur toutes offres promotionnelles ne sera applicable uniquement sur les communications (hors numéro spéciaux).

## **11. Modalités de paiement**

Les factures sont payables exclusivement par prélèvement automatique ou par chèque à réception suivant la date de facturation. Le client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat. Le défaut de paiement à date d'échéance, entraînera :

- la suspension des lignes du client, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse pendant un délai de huit jours.

- la résiliation du contrat de services à partir du trentième jour suivant la suspension si la cause de celle-ci n'a pas disparu. Dans ce cas, le client ne peut se prévaloir d'une quelconque indemnité.

En cas d'impayé, le client est redevable de 30 € HT par relance. Si une procédure est ordonnée pour le paiement des factures, le client sera redevable d'une somme de 100 € HT.

Ciel Télécom accorde un encours de 500 € au client. En cas de dépassement de cet encours, Ciel Télécom se réserve le droit de demander au client un dépôt de garantie correspondant au montant de la dernière facture.

## **12. Confidentialité**

Les informations figurant sur le bon de souscription sont obligatoires pour l'ouverture du compte du client. Le client dispose d'un droit d'accès à ces informations, ainsi que le cas échéant, d'un droit de rectification, qu'il peut exercer auprès du service clientèle. Les informations nominatives sont à usage exclusif de la société Ciel Télécom, de ses sous-traitants et partenaires. Le client autorise expressément Ciel Télécom à utiliser des informations relatives au client à des fins de prospection commerciale.

Ciel Télécom précise que lors de chaque appel au service clientèle, le client sera identifié et les informations reçues pourront être conservées par Ciel Télécom. En outre pour la bonne compréhension de certaines données les conversations pourront être enregistrées et archivées.

## **13. Evolutions**

Le Client accepte toute évolution technique susceptible d'améliorer la qualité du service. Par ailleurs, le client accepte expressément que le service puisse être perturbé, en cas de travaux d'entretien, de renforcement ou d'extension du réseau.

## **14. Responsabilité**

La responsabilité de Ciel Télécom sera limitée à une utilisation normale du service. La responsabilité de Ciel Télécom ne peut être engagée dans les cas suivants :

- utilisateur autre que le titulaire du contrat,
- dysfonctionnement du réseau téléphonique de France Télécom,
- non respect des obligations du client.

Ciel Télécom ne saurait être tenue pour responsable des manquements à des obligations qui ne relèvent pas de sa négligence ou qui auraient pour cause des éléments qu'elle ne saurait maîtriser, tel que des problèmes d'accès au réseau de France Télécom. En cas de prononcé d'une condamnation à l'encontre de Ciel Télécom, et ce à quel que titre que ce soit, le montant cumulé des dommages et intérêts auxquels la société Ciel Télécom pourrait être condamnée est expressément limité aux sommes effectivement perçues durant les 4 derniers mois. En aucun cas, Ciel Télécom n'est responsable des préjudices tels que préjudice financier, préjudice commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de données, de fichiers ou de programmes informatiques subis par le client qui pourraient résulter de l'inexécution des conditions générales, lesquels préjudices sont, de convention expresse, réputés avoir le caractère de préjudice indirect. Est assimilée à un préjudice indirect, et en conséquence n'ouvre pas droit à réparation, toute action dirigée contre le client par un tiers.

## **15. Force majeure**

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du présent contrat. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un mois, le présent contrat sera résilié automatiquement. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement considérés par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelle que raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, restriction gouvernementale ou légale, modification légale ou réglementaire des formes de commercialisation.

## **16. Durée**

Par défaut, le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment par Ciel Télécom ou par le client. 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.

## **17. Résiliation**

Le contrat est résiliable à tout moment par le client ou par Ciel Télécom moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation interviendra alors après un préavis d'un mois.

En cas de hausse de tarifs, le client pourra résilier le présent contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service clientèle de Ciel Télécom dans un délai de quinze jours à compter de la réception de l'information. Dans le cas contraire, il sera réputé accepter les nouveaux tarifs.

En cas de résiliation, les sommes dues par le client sont exigibles immédiatement (factures, dommages et intérêts éventuels).

Dans le cas où le client résilie un forfait en cours de mois, le montant du forfait du mois courant sera dû.

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 facturera le client au tarif public depuis la dernière échéance du contrat et percevra 80€ HT de pénalités de rupture de contrat.

## **18. Dispositions générales**

Le contrat liant le client à Ciel Télécom ne saurait faire l'objet, à titre principal ou accessoire, d'aucune location, cession ou transmission à titre gratuit ou onéreux, par le client.

Ciel Télécom se réserve la possibilité de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nées du contrat liant le client à Ciel Télécom, et de sous-traiter tout ou partie dudit contrat.

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec Ciel Télécom, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service.

Si une ou plusieurs stipulations du contrat entre le client et Ciel Télécom sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les présentes Conditions Générales expriment l'intégralité des clauses générales entre le client et Ciel Télécom, et pourront être amendées par des clauses particulières propres au(x) contrat(s) liant le client à Ciel Télécom.

EN CAS DE LITIGE RELATIF A L'INTERPRETATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPETENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DU MANS, SAUF EN CAS DE LITIGE AVEC LES NON COMMERÇANTS, POUR LESQUELLES LES REGLES DE COMPETENCE LEGALE S'APPLIQUENT.

Dernière mise à jour des conditions générales de vente : 01 JUILLET 2010