

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE MOBILE DE CIEL TELECOM

Ce document est disponible sur le site de CIEL TELECOM : www.cieltelecom.com

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») définissent les conditions dans lesquelles Ciel Telecom vend sur son site Internet ou par téléphone ou par courrier ou par télécopie, des offres de téléphonies mobiles ainsi que des téléphones portables (terminaux) et leurs accessoires.

Ces conditions spécifiques ne se substituent pas aux : « CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CIEL ENTREPRISES »

ARTICLE 1. TERMINAUX

1.1. Les terminaux sont proposés parmi une sélection de téléphones mobiles sur le site Internet (www.cieltelecom.com) les Terminaux sont disponibles pendant leur durée de présentation sur le site, dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité momentanée du Produit commandé, la commande est mise en attente.

1.2. La fiche descriptive des Terminaux figurant sur le site Internet indique les données techniques et les renseignements fournis par le fabricant auprès duquel Ciel Telecom Mobile a acquis les Terminaux.

ARTICLE 2. COMMANDE ET ACTIVATION

2.1. Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve par l'acquéreur des présentes CGV.

2.2 Une souscription peut être effectuée par : courrier postal ou électronique ou par télécopie ou par validation orale ou par formulaire internet

Souscription par écrit :

Le Client renseigne, signe et envoie au service d'assistance technique et commerciale de CIEL TELECOM les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription.

Souscription orale :

Un enregistrement de la communication sera effectué, un contrat envoyé par courrier qui reprend les informations reçues oralement par le client, ainsi que celles fournies par Ciel Telecom.

Le Service ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes. En cas de demande de modification d'une offre, ou en réponse à un courrier, à un courriel ou à une télécopie du client, Ciel Telecom pourra répondre par voie orale, un enregistrement sera disponible et pourra être procuré au client à tout moment, sur sa demande, sous format électronique.

2.3 Toute personne qui souscrit pour le compte de l'entreprise qu'il représente déclare avoir l'autorisation du dirigeant pour le faire. Ciel Telecom ne pourra être tenu pour responsable si un salarié outrepassé ses droits.

2.4 Le temps prévu de mise en place de la portabilité est de 10 jours ouvrés, sous réserve d'éligibilité par l'Autorité Compétente. En cas de rejet de celle-ci, Ciel Telecom communiquera un nouveau numéro de téléphone mobile afin de pouvoir utiliser les services de Ciel Telecom.

ARTICLE 3. FACTURATION ET PAIEMENT

Les factures de Ciel Telecom sont bimestrielles. Le calcul d'utilisation des forfaits se fait mensuellement.

Les forfaits et options sont facturés sans prorata temporis et sont payables à terme échu. Toute période entamée est due en totalité et ne donne lieu à aucun report ou remboursement en cas de non utilisation, d'utilisation partielle, de désactivation ou de résiliation. Dans tous les cas, le Client demeure redevable du paiement des montants dus. Pour une rupture d'engagement dans la durée, les forfaits seront perçus jusqu'à la date de fin d'engagement.

Les communications émises par le Client, vocales, textuelles, multimédia ou data, si elles ne sont pas couvertes par un forfait, ainsi que celles reçues par lui lorsqu'il se trouve hors de France métropolitaine, sont facturées à terme échu, sur l'offre liberty, sur la base des tarifs en vigueur à la date de l'inscription du Service ou de l'option complémentaire.

Les tarifs complets du Service ainsi que leurs modalités d'application sont précisés dans le site de Ciel Telecom (www.cieltelecom.com).

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Le Client peut consulter le Site Web pour prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

La Société se réserve le droit d'effectuer des prélèvements intermédiaires si en cours de cycle la consommation du client venait à dépasser un montant mensuel raisonnable, fixé à 100 €ttc. En cas de retard de paiement ou de rejet de prélèvement, à suspendre la ligne dans les 2 jours ouvrés suivant l'impayé. En cas d'impayé impliquant l'envoi de 3 relances, Ciel Telecom facturera un montant de 30 euros hors taxes par relance. Une perception minimum de 3.85 euros ht par mois et par ligne sera facturée par Ciel Télécom. toute facture émise est due en totalité, même en cas de résiliation.

Les forfaits VOIX commercialisés sous l'appellation commerciale "Liberty" seront facture à terme échu. Pour toutes les offres ainsi que les libre max la limite de data sera à 5 giga au-delà la data sera facture en hors forfait. Pour les offres libre max à 5 giga le data sera bridé à 64k, à 7 giga le data sera coupé jusqu'au mois suivant.

Les forfaits LIBRE MAX ont une limitation à : VOIX (25H) SMS (1000) et MMS (500) au-delà les appels seront factures en hors forfait. Les forfaits commercialisés sous l'appellation commerciale "Tranquility GrandCiel" ou « illimité » sont destinés à tous, dans la limite d'une utilisation à caractère raisonnable dont la définition s'appuie sur les statistiques d'utilisation des communications téléphoniques fixes et mobiles publiées à intervalles réguliers par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes. Le caractère raisonnable de l'utilisation des services VOIX, SMS et WEB s'entend comme l'utilisation du service jusqu'à respectivement 10 heures par mois, 500 messages par mois et 3giga par mois. Au-delà des seuils précités s'appliquera la tarification hors-forfait. MS et VISIO : Tarif 0.06 €HT / unité (forfait et hors-forfait) 0,40 VOIX hors-forfait: 0,36 €HT/mn - SMS hors-forfait: 0,10 €HT/unité Forfaits Internet (Web/Mails) : forfait 100 Mo/mois tarif hors-forfait €HT 0,30-Forfait 250 Mo/mois tarif hors-forfait €HT 0,27-forfait illimité tarif hors-forfait €HT 0,24. Les offres mobiles illimitées donnent le droit à 20 h de communications. Au-delà la minute sera facturée 0,033 €ht frais exceptionnels (en euro hors TVA): Fermeture du service 9.50; Suspension carte SIM 9.50 ; Changement de numéro d'appel 9.50 ; Envoi nouvelle SIM ou échange 9.50 ; Délivrance code de déblocage 1.50 ; Activation et envoi carte SIM 9.50; Accès WAP & Web Roaming 9.50 ; Réactivation après suspension 12.00 ; Frais d'envoi matériel 10.00. En cas de vol de son téléphone, le client devra prévenir Ciel Telecom afin de couper le service. Le client restera responsable des consommations jusqu'à la coupure effective du service. Dans les offres libre max 5 €ht seront facturer à l'activation carte sim

ARTICLE 4. DROIT DE RETRACTATION

4.1. Dans le cadre d'une commande à distance pour un consommateur particulier, l'acquéreur dispose de 7 (sept) jours francs à compter de la réception des Terminaux pour exercer son droit de rétractation ou pour se rétracter de l'offre de téléphonie, à compter de la réception de la carte Sim. Les Terminaux devront être retournés, en parfait état, non utilisés, dans leurs emballages d'origine et accompagnés de tous leurs accessoires, notices et documentations à Ciel Telecom, 25 rue nationale, 72230 Guécélard, par envoi recommandé pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, Ciel Telecom Mobile remboursera l'acquéreur, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation. Tout retour incomplet ou envoyé à une adresse erronée ne pourra pas être traité, pour le cas où le client n'a pas pris de terminal, le forfait commencé sera pleinement due, en cas d'une offre à la minute les communications effectuées seront dues. Les frais d'envoi et les risques du retour sont à la charge de l'acquéreur.

Ciel Telecom ne pourra être tenu responsable dans le cas où le client n'a pas donné certaines informations qui impliqueraient des erreurs, des retard d'activation, des

envoi de cartes Sim non compatible avec le téléphone du client.

ARTICLE 5. CONDITIONS FINANCIERES

5.1. Les prix des Terminaux, exprimés en euros, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande par l'acquéreur.

5.2. L'acquéreur peut régler sa commande :

- par carte bancaire au comptant au moment de sa commande ou
- par paiement échelonné par prélèvement sur le compte bancaire de l'acquéreur, avec versement d'un acompte au moment de la commande.

5.3. L'acquéreur autorise expressément Ciel Telecom Mobile à lui délivrer une facture sur support durable sous forme électronique.

Une facture émise sera due

ARTICLE 6. LIVRAISON

6.1. Dans le cadre d'une commande à distance, les Terminaux sont livrés uniquement en France métropolitaine. En cas de vices apparents ou de non-conformité du Produit livré, l'acquéreur doit le signaler dans les 48 (quarante-huit) heures après la livraison, en envoyant une lettre recommandée avec Accusé de Réception à Ciel Telecom, 25 rue nationale 72230 Guécélard

6.2. La propriété des Terminaux est transférée à l'encaissement complet du prix par Ciel Telecom Mobile. Le défaut de paiement peut entraîner la revendication des Terminaux par Ciel Telecom.

6.3. Les téléphones qui n'auraient pas été achetés à Ciel Telecom doivent être absolument débloqués (« desimloques ») par l'ancien opérateur ; nos conseillers communiqueront le numéro à appeler, sur simple demande du client.

ARTICLE 7. GARANTIES

7. 1 Les Terminaux peuvent donner droit à une garantie contractuelle du fabricant. En cas de problème, Ciel Telecom donnera au client l'adresse du constructeur pour faire valoir ses droits auprès de lui. Les garanties contractuelles ne couvrent pas les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des Terminaux ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité. Les garanties ne couvrent pas non plus les accessoires.

ARTICLE 8. DONNEES PERSONNELLES

8.1. Les données personnelles du client sont destinées à Ciel Telecom ainsi qu'aux personnes morales auxquelles Ciel Telecom appartient, à des sociétés tierces telles que des sous-traitants (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) pour les besoins de la commande. L'acquéreur pourra également recevoir, sauf opposition de sa part, des messages par voie électronique pour des terminaux et services analogues à ceux proposés par Ciel Telecom. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'acquéreur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données le concernant par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception à Ciel Telecom Service Mobile 75371 Paris Cedex 08 en joignant une copie de sa pièce d'identité.

ARTICLE 9. SPECIFICITES DES OFFRES

9.1 Si la commande inclut un BlackBerry et un accès au service GPRS (Internet/Mail)

Il faudra activer l'option BIS (7,50 € HT /mois) pour que ce service fonctionne.

9.2 Le fait que le client s'engage sur 12 ou 24 mois pour le service VOIX n'a aucune incidence sur le délai de règlement d'un terminal

9.3 Si le client résilie lui-même l'offre qui le liait à son ancien opérateur avant le l'activation chez Ciel Telecom, il ne sera plus possible de porter le numéro et le client ne pourra pas conserver son numéro

9.4 Si le client veut modifier son forfait VOIX, SMS ou DATA, il ne pourra le faire uniquement à la hausse, dans ce cas, le forfait initial et le forfait final lui seront facturés au cours du mois en question

9.5 Un forfait entamé est dû. Une facture émise est due

9.6 Ciel Telecom utilise le réseau SFR et ne peut être tenu responsable si dans le secteur géographique du client le réseau ne passe pas

ARTICLE 10. RESILIATION

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 pour les offres sans engagement, et un préavis de 3 mois pour les offres avec engagement. En cas de rupture de contrat avant la date d'échéance, le client devra régler la somme de 99 euros HT ainsi que tous les forfaits jusqu'à date de fin d'engagement. Si le client n'est pas engagé, les frais de résiliation dus sont de 49 € HT Les pénalités de rupture de contrat seront dues dans tous les cas de résiliation anticipée, notamment pour les motifs suivants : départ à la retraite, cession de fonds de commerce, cessation d'activité, déménagement, hospitalisation, faillite. En cas de rupture prématurée d'un contrat « fidélité » le client devra payer les mois de forfaits restants jusqu'à date d'échéance du contrat Si vous souhaitez effectuer la portabilité de votre numéro vers un autre opérateur, vous devez obtenir au préalable votre Relevé Identité Opérateur (RIO). Cet identifiant attribué à chaque numéro de téléphone, permet de sécuriser la conservation de chaque numéro de téléphone lors d'un changement d'opérateur - Depuis la ligne concernée : en appelant gratuitement le 3179 (Service et appel gratuits) depuis votre ligne fixe ou ligne de téléphone par internet concernée, le serveur vocal vous délivre votre RIO oralement. Vous pouvez aussi choisir de le recevoir par SMS sur le mobile de votre choix ou en appelant le numéro vert 0800 71 3179 (Service et appel gratuits) depuis le téléphone de votre choix, le serveur vocal vous précise que vous pourrez choisir de le recevoir par SMS. ou en contactant le service clients au 02 46 65 02 90. Si vous êtes encore engagé, vous devrez vous acquitter des frais éventuels ainsi que des mois restants dus à CIEL TELECOM. Si votre ligne est suspendue ou votre téléphone est hors service, pour obtenir votre RIO, contactez le service Client CIEL TELECOM

ARTICLE 11. COMPETENCE SPECIFIQUE

Les Contrats de Service sont régis par les dispositions légales. Tout litige portant sur l'interprétation, la conclusion ou l'exécution du Contrat de Service sera soumis au Tribunal de Paris compétent.

Pour contacter Ciel Telecom :

Ecrire à : Ciel Telecom, 25 rue nationale, 72230 GUECELARD Téléphone : 02.46.65.02.90 télécopie : 01.70.36.74.74, e-mail : serviceclient@cieltelecom.com

Siège social : Ciel Telecom, SAS au capital de 300 000 euros. 4 rue du Dahomey 75011 Paris RCS : 478 515 059 – code Naf 4649z – www.cieltelecom.com