



## CONDITIONS GENERALES

### DE SERVICE ENTREPRISES CIEL TELECOM

#### ARTICLE 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.

#### ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SERVICES

Pour les offres dites, DE PRESELECTION permettent 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.

**Pour Les offres «pro»** désignent une offre de revente de l'abonnement téléphonique France Télécom par CIEL TELECOM, d'acheminement des communications téléphoniques du Client et de fourniture de services associés. (des conditions spécifiques existe sur [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com))

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

#### ARTICLE 3 – MOYEN DE CONTRACTER

##### 3.1 par écrit.

##### 3.2 par oral.

##### 3.3 par formulaire internet

##### 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,

##### 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 contrat sera faxé ou envoyé par courriel ou par la poste. En cas de demande de modification d'une offre, ou réponse à un courrier, un courriel ou un fax du client, un enregistrement sera valide et pourra être procuré au client à tout moment, sur sa demande, sous format électronique.

##### En cas de formulaire internet :

Le consommateur doit accepter les Conditions Générales de Vente (CGV).

Pour que la commande soit valablement conclue, le consommateur, avant de la confirmer, en vérifie le détail,

Le consentement se matérialise par un «double clic» (2 clics de souris) :

Le 1er clic permet de valider la commande,

Le 2nd clic permet de confirmer définitivement la commande après l'avoir vérifiée et, au besoin, corrigée.

Une fois la commande terminée, Ciel Telecom en accuse réception et envoie ensuite par voie électronique son contrat au client.

Ciel Telecom enregistrera l'IP du client, la date et l'heure de la commande de souscription, comme preuve de signature.

**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 ou 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 outrepassé ses droits.

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 œuvre 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 œuvre 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. Ciel Telecom pourra pour des raisons d'évolutions technologiques et de simplification comptable pour le client, demander à France Telecom la reprise de l'abonnement. Ciel Telecom enverra au préalable un courrier ou par tout moyen afin d'informer le client de cette évolution, en lui donnant le choix de refuser. Toute non réponse sera considérée comme acceptée.

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 œuvre 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 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.

#### ARTICLE 4 – 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 disposition suivantes: Seront considérées comme excessives les durées d'appels vers des fixes dépassant 40 heures par facture bimestrielle d'une part, et/ou des durées d'appels vers mobiles dépassant 12 heures par facture bimestrielle 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. Dans le cadre des offres « ciel pro » et « XXciel pro », au-delà de la limite contracte dans le forfait, les appels seront facturés : pour les fixes en France 0.021 €/ht/minute + 0.105 €ht cout de connexion ; pour les mobiles en France 0.063 €/ht/minute + 0.175 €ht cout de connexion Dans le cadre des offres « ciel pro infini » et « xxciel pro infini » la limite sera de 40 heures par facture bimestrielle vers les fixes et les mobiles en France (hors numéros spéciaux) au delà de ces 40 heures bimestrielles les appels seront facturés : pour les fixes en France 0.021 €/ht/minute + 0.105 €ht cout de connexion ; pour les mobiles en France 0.063 €/ht/minute + 0.175 €ht cout de connexion. Pour l'offre pure conso infini, la limite sera de 60 heures bimestrielles, la tarification hors forfait sera la même que le pro infini. 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). Les offres mobiles illimitées donnent le droit à 20 h de communications, au-delà la minute sera facturée 0,033 €ht. Les offres illimitées box donnent droit à 20 heures de communication. Au-delà, la minute sera facturée 0,063 €/ht/min. + CC de 0,175 €ht vers les mobiles et de 0,021 €/ht/min. + 0,105 € ht le Cout de Connexion en national L'offre Pro fax

100 pages sera mesurée en temps de communications, correspondant à 1h, au-delà la minute sera facturée 0.30 €ht L'offre Eco fax donne droit à l'envoi de 100 pages de fax au-delà la page sera facturée 0.05 €ht.

#### ARTICLE 5 – 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. Toute facture émise est due en totalité, même en cas de résiliation. 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 4.10€ HT par mois, ainsi que 2.50 € ht pour une deuxième ligne

#### ARTICLE 6 – 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 02 46 65 02 90, par fax : 01 70 36 74 74 du lundi au jeudi de 9 heures à 18h30

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).

Siège social : 4 rue du Dahomey 75011 paris

#### ARTICLE 7 – 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.

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.

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».

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

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.

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, 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.

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).

#### ARTICLE 8 – MODALITES 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 45 € 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.

#### ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITE

Les informations figurants 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.

#### ARTICLE 10 – 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.

#### ARTICLE 11 – RESPONSABILITE

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 quelque 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.

#### ARTICLE 12 – DUREE

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.

#### ARTICLE 13 – RESILIATION

Le contrat est résiliable par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation interviendra alors après un préavis d'un mois. Si le client est engagé sur une durée, le courrier de résiliation devra être adressé 3 mois avant la prochaine échéance du contrat et indiquer que cette résiliation prendra effet à date anniversaire du contrat.

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.

Dans le cas où le client résilie un forfait en cours du cycle bimestriel de facturation, le montant du forfait de la facture émise sera due.

En cas de résiliation anticipée sur une offre engagée, telle que : offre box ADSL, offre mobile, ou toutes offres engageantes, Ciel Télécom facturera le client au tarif public depuis la dernière échéance du contrat et Percevra 99 € HT de pénalités de rupture de contrat, ainsi que les mois de forfaits restants jusqu'à date d'échéance du contrat. Si le client passe d'une offre engageante à une offre non engageante, l'engagement restera effectif. Si le client n'est pas engagé sur une offre de téléphonie fixe, les frais de résiliation dus sont de 49€ HT. 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. Dans le cas d'un client ayant une offre engageante plus un autre non engageant, les frais ne seront pas cumulés. 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.

Si vous souhaitez effectuer la portabilité de votre numéro vers un autre opérateur, vous devez obtenir au préalable votre Relevé d'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 14 – 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 À L'INTERPRÉTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, COMPÉTENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, SAUF EN CAS DE LITIGE AVEC LES NON COMMERÇANTS, POUR LESQUELLES LES RÈGLES DE COMPÉTENCE LÉGALE S'APPLIQUENT.

*25 Novembre 2018*