

## ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions techniques et financières de l'offre de téléphonie Ciel Centrex de la société Ciel Telecom. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes conditions contractuelles par le Client.

## ARTICLE 2 – ACCES AU SERVICE

### 2.1 Description du Service

Le Service consiste en l'acheminement des communications téléphoniques, locales, nationales ou internationales, depuis ou en direction d'un terminal téléphonique IP acquis auprès de Ciel Telecom.

L'utilisation du Service est soumise préalablement à la création par le Client d'un compte de facturation.

Le Client peut par la suite y rattacher des numéros de téléphone, et des forfaits de communications vers les numéros de téléphones fixes et/ou mobiles. Le Service peut également être utilisé pour des fonctionnalités complémentaires, telles que la réception de télécopies, un service de répondeur, etc, au choix du client.

Le Service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. Ciel Telecom se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations.

Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, Ciel Telecom en informera ses clients par une communication sur le site [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com) et/ou par l'envoi d'un courriel à l'adresse renseignée par le client lors de la création de son compte de facturation.

Les numéros spéciaux, les appels émis vers des destinations non incluses dans les forfaits choisis par le Client font l'objet d'une facturation hors forfait.

La grille tarifaire pour l'ensemble des destinations accessibles depuis le réseau Ciel Telecom est consultable depuis le site Ciel Telecom

Le Service donne accès aux appels d'urgence, les informations du titulaire du service sont alors transmises aux services d'urgence ainsi que l'adresse de facturation renseignée pour permettre la géolocalisation de l'appel.

Toutefois, Ciel Telecom ne peut garantir le routage de tous les appels émis depuis le Service vers les numéros d'urgence, certains numéros des centres d'appels locaux n'ayant pas encore été communiqués à Ciel Telecom. C'est pourquoi il est conseillé au Client d'utiliser provisoirement les téléphones fixes traditionnels ou les téléphones mobiles pour effectuer ces appels d'urgence.

Les appels à destination des numéros Ciel Telecom sont soumis à la seule grille tarifaire de l'opérateur de l'appelant.

### 2.2 Numéro de téléphone

Le Client peut choisir un ou plusieurs numéros de téléphone pour utiliser le Service.

Conformément à la réglementation, ce numéro ne peut être cédé, vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle.

Lors des appels sortants, le numéro du Client est par défaut affiché sur le terminal destinataire de l'appel.

Le Client a la possibilité de masquer l'affichage de son numéro de téléphone lors d'appels sortants.

Le Client peut choisir depuis son interface de gestion la fonctionnalité qu'il souhaite attacher à ses numéros de téléphone.

Un numéro peut être utilisé pour les finalités suivantes :

- La réalisation d'appels téléphoniques entrants / sortants ;
- Répondeur téléphonique : les messages vocaux sont alors convertis au format wmv et transmis au Client par courriel directement à son adresse électronique préalablement renseignée;
- Télécopie : le numéro est alors un terminal de réception de télécopies, celles-ci sont converties au format pdf et envoyées par courriel au Client directement à son adresse électronique préalablement renseignée.

Le Client peut s'il le souhaite souscrire un numéro Alias qu'il pourra rattacher à une ligne déjà activée sous réserve du paiement des frais de mise en service et d'une redevance mensuelle.

## ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCÈS

Avant la souscription du Service, il appartient au Client de vérifier qu'il dispose notamment des moyens techniques permettant l'utilisation normale du Service :

### 3.1 Pré requis techniques

Pour accéder au Service, le Client doit :

- disposer d'un ordinateur équipé d'une configuration de type PC Microsoft Windows, PC Linux, Mac OS ou de tout autre matériel compatible avec l'utilisation du Service.
- être titulaire d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès internet lui permettant d'accéder au réseau internet et d'ainsi utiliser le Service,

### 3.2 Recommandations de Ciel Telecom

- Ciel Telecom recommande une connexion de type adsl disposant au minimum d'une capacité de 512 Kbits/s en réception et de 128kbits/s en émission.
  - Il appartient au Client de prendre des dispositions pour favoriser le trafic de la voix, de manière à limiter les risques d'altération de la qualité du service de téléphonie lors de l'utilisation de sa connexion notamment pour naviguer sur le réseau Internet, consultation de sites, téléchargement de fichiers ...
- Le Client doit veiller à ne pas utiliser d'applications nécessitant une forte consommation de bande passante

## ARTICLE 4 – DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission et la réception d'appels via le terminal téléphonique mis à disposition par Ciel Telecom au Client. Le Client peut appeler en illimité quatre-vingt-dix-neuf (99) numéros de téléphonie fixe différents chaque mois, sous réserve que ceux-ci correspondent à l'une des quarante et une (41) destinations figurant sur la liste accessible sur le site Ciel Telecom.

Ces 99 numéros illimités sont les 99 premiers numéros composés par le Client lors de l'utilisation du Service pour le mois civil en cours, et correspondant à un numéro de téléphonie fixe d'une destination comprise dans le forfait. Cette liste de 99 numéros est automatiquement remise à zéro le mois civil suivant. Tout appel émis au-delà de ces 99 numéros différents sera facturé à la seconde sur la base tarifaire figurant sur le site Ciel Telecom.

Les soixante (60) premières minutes de chaque appel émis à destination de l'un de ces 99 numéros illimités sont comprises dans le forfait, au-delà chaque seconde supplémentaire est facturée hors forfait au tarif correspondant à la destination et figurant sur le site Ciel Telecom.

Dans le cadre d'appels simultanés à destination de numéros illimités, chaque appel sera compris dans le forfait lors des 60 premières minutes de communication et fera l'objet d'une facturation hors forfait au-delà.

Les appels à destination des numéros SIP Ciel Telecom sont gratuits.

Les appels à destination des numéros de téléphones mobiles en France sont facturés à la seconde sur la base consultable sur le site Ciel Telecom.

Les appels à destination des numéros de téléphones fixes (hors destinations comprises dans le forfait illimité) et mobiles à l'international sont facturés à la seconde sur la base tarifaire consultable sur le site Ciel Telecom.

## ARTICLE 5 – MISE A DISPOSITION DU MATERIEL.

A compter de la réception par Ciel Telecom des documents justificatifs transmis par le Client et sous réserve du paiement effectif du bon de commande, Ciel Telecom procédera à l'envoi, à titre gratuit, des matériels choisis par le Client (ci-après désigné « le Matériel »), dans un délai de 48 heures ouvrées.

Le matériel sera livré à l'adresse communiquée lors de la commande.

Sont décrites, lors de la commande, les informations relatives à l'installation du Matériel choisi, ainsi que le montant du Dépôt de garantie correspondant à ce Matériel.

En cas d'absence, le colis sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire. L'envoi comprendra le Matériel choisi par le Client ainsi que les fiches techniques décrivant les branchements à opérer.

En contrepartie de la mise à disposition à titre gratuit du Matériel par Ciel Telecom, le Client versera un Dépôt de garantie lors de la commande de son offre Plug and Phone. Le montant de ce dépôt de garantie peut varier selon l'équipement choisi par le Client.

La mise à disposition du Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété. Le Matériel reste la propriété exclusive de Ciel Telecom. Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par Ciel Telecom.

Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition du Matériel tel que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur le matériel telle que, à titre non exhaustif :

Ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installés...

Pour toute question concernant le matériel, le service Clients de Ciel Telecom reste à la disposition du Client.

Le Client agit comme gardien du matériel à compter de la livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a jouissance.

## ARTICLE 6 – DROIT DE RETRACTATION

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client s'engage à renvoyer le Matériel à Ciel Telecom, dans son emballage d'origine, en bon état, et dans un délai de quinze (15) jours. Les frais de retour demeurent à sa charge exclusive.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) et accompagnés des documents émis par Ciel Telecom pour l'identification du Client et de la commande. A défaut, le Dépôt de garantie pourra être conservé en tout ou partie par Ciel Telecom. 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.

## ARTICLE 7 – DEFAILLANCE TECHNIQUE DU MATERIEL

En cas de défaillance technique du Matériel, le Client s'engage à prendre contact avec le Service Clients de Ciel Telecom pour préciser le problème technique rencontré. Le Service Clients de Ciel Telecom ouvrira un rapport d'incident contenant le détail de la panne rencontrée et invitera le cas échéant le Client à expédier à ses frais le matériel défectueux.

Dès réception, Ciel Telecom se bornera à étudier le Matériel du Client et dans la mesure du possible procédera aux réparations nécessaires.

En cas de problème nécessitant un temps d'intervention supérieur à 72 heures ouvrées, Ciel Telecom expédiera au Client un nouveau Matériel équivalent à celui initialement mis à disposition.

## ARTICLE 8 – PERTE, VOL, DETERIORATION

En cas de perte, vol ou détérioration (choc, dommage électrique...) du Matériel, le Client s'engage à en avvertir Ciel Telecom dans un délai de huit (8) jours à compter de la découverte de l'évènement. Un nouveau Matériel pourra être expédié par Ciel Telecom au Client, sous réserve du paiement par le Client du coût correspondant au Matériel abîmé, détérioré ou perdu, et du renvoi dans les dix jours à compter de la réception du nouveau Matériel par le Client du Matériel abîmé ou détérioré.

Par ailleurs, Ciel Telecom recommande au Client d'assurer le Matériel mis à disposition auprès de sa compagnie d'assurance.

## ARTICLE 9 – RESILIATION DU CONTRAT ET RESTITUTION DU MATERIEL

### 9.1 Restitution du matériel

Dans un délai de quinze (15) jours à l'issue du Contrat, et quelle que soit la cause, le Client s'engage à expédier l'ensemble des Matériels mis à sa disposition par Ciel Telecom à l'adresse suivante : Ciel Telecom – 25, rue nationale - 72230 Guecelard.

A défaut de restitution du Matériel mis à disposition dans le délai imparti, ou en l'absence de document permettant l'identification du Client, Ciel Telecom conservera le dépôt de garantie versé par le Client lors de la commande de son terminal d'appel.

En cas de retour incomplet et/ou si le Matériel ou ses accessoires sont réparables, Ciel Telecom pourra facturer au Client le coût des pièces manquantes et de la main d'oeuvre ; en cas de remplacement total du matériel, la totalité du dépôt de garantie sera conservée par Ciel Telecom.

### 9.2 Recommandations de Ciel Telecom

Le dépôt de garantie est reversé au Client dans un délai de dix (10) jours suivant la réception par Ciel Telecom de l'ensemble des Matériels mis à disposition du Client. Ciel Telecom se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels coûts liés à une remise en état du Matériel et des éventuels impayés. Le Dépôt de garantie ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement des sommes dues.

Ciel Telecom rappelle au Client que le ou les matériels ne doivent pas être jetés parmi les ordures ménagères, mais être déposés en déchèterie ou à faire reprendre dans un centre spécialisé.

## ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes. Le Client s'engage à communiquer à Ciel Telecom ses coordonnées et informations bancaires exactes ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement. Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification.

Le Client reconnaît le droit à Ciel Telecom de demander la transmission de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi qu'un justificatif de domicile de moins de trois mois.

A défaut de coordonnées valides et/ou en cas de refus du Client de fournir les documents demandés, Ciel Telecom sera amenée à suspendre sans préavis, ni remboursement, le service du Client.

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Client est seul responsable des appels effectués depuis le Service. Tout appel réalisé depuis le Service lui sera facturé conformément à l'offre souscrite. Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des tentatives d'escroqueries téléphoniques, méthodes de prospection abusive sans consentement préalable ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le Client qui a la qualité de consommateur, s'engage à utiliser le service en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle. Toute consommation manifestement abusive du service entraînera la possibilité pour Ciel Telecom de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

## ARTICLE 11 – RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les

conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par Ciel Telecom dans le cadre du Service. Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par Ciel Telecom ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci. Il appartient au Client de signaler à Ciel Telecom tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes.

## ARTICLE 12 – OBLIGATIONS CIEL TELECOM

Ciel Telecom s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs.

## ARTICLE 13 – RESPONSABILITE CIEL TELECOM

La responsabilité de Ciel Telecom ne pourra être recherchée en cas de :

- ✓ faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- ✓ fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat
- ✓ force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de Ciel Telecom
- ✓ Détérioration de l'application,
- ✓ Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés,
- ✓ Intervention d'un tiers non autorisé par le Client.
- ✓ Difficulté incombant au fournisseur d'accès Internet du Client ou aux relations contractuelles entre le Client et ledit fournisseur.
- ✓ Acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications.

La responsabilité de Ciel Telecom ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout câblage ou réseau wifi.

En cas de défaillance du Service, Ciel Telecom notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

La responsabilité de Ciel Telecom ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure tel que reconnu par la jurisprudence. Les réparations dues par Ciel Telecom en cas de défaillance du Service qui résulteraient d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

En aucun cas, Ciel Telecom ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par Ciel Telecom, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de Ciel Telecom, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à Ciel Telecom pour la période considérée ou facturées au Client par Ciel Telecom ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de Ciel Telecom a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

## ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à Ciel Telecom au titre des présentes, est empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de Ciel Telecom ("Cas de Force Majeure"), alors Ciel Telecom, sous réserve d'une prompt notification au Client, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La partie affectée par un cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre

## ARTICLE 15 – ANNUAIRE

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, Ciel Telecom est tenu de mettre à disposition de toute société éditrice d'un service d'annuaire ou de renseignements téléphoniques, les informations relatives aux utilisateurs du Service.

Le Client peut toutefois s'opposer par l'intermédiaire de son interface de gestion, à ce que ses informations personnelles (numéros de téléphone + coordonnées) ne soient publiées par ces sociétés.

## ARTICLE 16 – ASSISTANCE

Ciel Telecom met à la disposition du Client un support technique :

- ✓ Par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur la page <http://www.cieltelecom.com>

Le Client peut signaler tout incident technique par l'intermédiaire de la procédure de déclaration d'incident depuis son interface de gestion ou encore par le biais du support technique.

## ARTICLE 17 – FACTURATION

### 17.1 Compte de facturation

L'utilisation du Service est soumise à la souscription par le Client d'un compte de facturation. La gestion de ce compte est facturée mensuellement au Client.

### 17.2 Frais d'activation d'une ligne

Le Client peut rattacher à son compte facturation un numéro de téléphone sélectionné auprès de Ciel Telecom, par l'intermédiaire d'une procédure d'activation de sa ligne. Cette procédure est facturée au Client.

Ces frais correspondent à l'activation du service d'appels extérieurs au réseau Ciel Telecom et aux frais de dossiers annexes.

### 17.3 Mode de facturation

Une offre forfaitaire consiste au paiement d'une montant déterminé correspondant à une consommation mensuelle prédéfinie exprimée en Heures. Tout appel supplémentaire effectué à l'issue de la consommation du forfait horaire, et/ou à destination de numéros spéciaux, et/ou à destinations de pays non compris dans le forfait du Client sera facturé hors forfait. Le décompte hors forfait est effectué à la seconde.

### 17.4 Forfait Fixe

Ce Forfait sera associé à son numéro de téléphone et lui permettra d'effectuer des appels vers les téléphones fixes à destination de quarante (40) pays définis par Ciel Telecom.

L'utilisation d'un "forfait fixe" est illimitée sous réserve d'une utilisation "normale" et non abusive, Ciel Telecom se réservant la possibilité de limiter quantitativement le nombre maximum d'appels émis quotidiennement depuis les forfaits illimités.

### 17.5 Forfait Mobile

Ce forfait est strictement réservé aux communications à destination des numéros de téléphones mobiles.

Le Client choisit la durée d'appels par ligne SIP, correspondant à ses besoins. Les appels effectués en dehors de la durée prévue dans le forfait feront l'objet d'une facturation hors forfait.

Le client pourra changer de forfait d'un mois sur un autre, en le demandant à Ciel Telecom 3 jours ouvrés avant la fin du mois.

### 17.6 Options complémentaires

Le Client peut choisir de souscrire des options complémentaires qu'il pourra associer aux offres souscrites. Celles-ci pourront faire l'objet d'une facturation à l'installation ou mensuelle selon les cas.

## ARTICLE 18 – DÉPÔT DE GARANTIE

En cas de résiliation du contrat, Ciel Telecom procédera à la restitution du dépôt de garantie versé par le Client dans un délai de dix (10) jours suivant la date d'échéance ou de la résiliation effective de son contrat.

Ciel Telecom se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels impayés

## ARTICLE 19 – TARIF, PAIEMENT ET DELAI DE PAIEMENT ET DE RENOUVELLEMENT

### 19.1 Tarif

Les prix des services fournis par Ciel Telecom au titre du contrat de prestations de services de Ciel Telecom font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation en ligne sur le site [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com) et sur demande auprès de Ciel Telecom, à l'adresse : 25, rue nationale - 72230 Guecelard.

Les abonnements et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros, d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande.

Ciel Telecom se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site [www.cieltelecom.com](http://www.cieltelecom.com) un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client.

Suite à cette information le Client sera libre de résilier le contrat, dans les conditions précisées dans l'article 16 des présentes. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

Ciel Telecom se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Toute souscription du Service (sauf conditions particulières) nécessite le paiement préalable de frais d'installation en complément du coût de l'offre choisie.

La grille tarifaire pour les destinations géographiques non comprises dans les forfaits, ainsi que les tarifs correspondants au forfait à la seconde sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, ceux-ci étant soumis à la tarification d'opérateurs tiers.

Ciel Telecom recommande au Client de consulter régulièrement la page de tarification accessible sur le site Ciel Telecom pour prendre connaissance des derniers tarifs applicables.

## 19.2 Modalités de Paiement

Les abonnements payés d'avance sont garantis pour la période concernée.

Le paiement doit être fait soit par carte bancaire, soit par prélèvement automatique (sous réserve de prélèvement sur un compte bancaire situé en France et que le Client ait transmis l'ensemble des documents requis).

## 19.3 Renouvellement

Le contrat souscrit par le Client est automatiquement renouvelé pour une durée d'un mois à compter de la date d'expiration de la période initialement souscrite, le paiement est automatiquement effectué sur la carte ou le compte bancaires du Client.

Le Client peut toutefois demander le non renouvellement de son abonnement offre téléphonique.

Le service sélectionné ne sera pas renouvelé à l'issue de la période en cours d'exécution au moment de la demande formulée par le client.

## 17.4 Conséquences d'un retard de paiement

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par Ciel Telecom de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- ✓ L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu.
- ✓ L'encaissement du dépôt de garantie versé par le Client dans le cadre de l'augmentation de sa limite de consommation ainsi que la résiliation immédiate du contrat en cours ;
- ✓ la possibilité de suspendre ou de résilier, si bon semble à Ciel Telecom, l'exécution de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par le Client ;
- ✓ L'application d'un intérêt à un taux égal à 12% sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demi le taux de l'intérêt légal Français,
- ✓ La suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour Ciel Telecom d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article RESILIATION.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du Service devra être exprimé par courrier et/ou courrier électronique à destination du support Ciel Telecom dans un délai d'un mois après émission du bon de commande.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par Ciel Telecom, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client pourra alors régler la somme due par chèque en euros.

## 19.5 Délai de prescription

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est de 1 an. Ce délai est interrompu par l'envoi d'un courrier de réclamation à Ciel Telecom.

## 19.6 Informations sur les factures

Ciel Telecom tient à la disposition du Client, pendant une durée de 12 mois à compter de l'établissement de la facture, le relevé des communications et les informations sur les prestations facturées.

## ARTICLE 20 – DUREE DU CONTRAT

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée, sans durée minimum d'engagement, et résiliable à tout moment par le Client conformément aux dispositions de l'article 16.2 des présentes.

## ARTICLE 21 – RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

**21.1** Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes.

- 21.2** Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à Ciel Telecom, 25 rue nationale, 72230 Guecelard.
- 21.3** Le non-respect par le Client des présentes conditions, entraînera le droit pour Ciel Telecom de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels Ciel Telecom pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par Ciel Telecom des sommes déjà versées.
- 21.4** Ciel Telecom se réserve la possibilité de mettre fin au Service, Ciel Telecom notifiera la suspension du Service par communication électronique adressée au Client. Les contrats en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement
- 21.5** En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par la dite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.
- 21.6** La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.
- 21.7** Si Ciel Telecom résilie le contrat, le Client ne pourra prétendre au remboursement par Ciel Telecom des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par Ciel Telecom, et Ciel Telecom ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du client entraînait un préjudice pour Ciel Telecom, Ciel Telecom se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par Ciel Telecom.
- 21.8** Le Service est restreint, limité, suspendu ou résilié de plein droit si le paiement n'est pas effectif.
- 21.9** En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.
- 21.10** Le Client accepte par avance que Ciel Telecom effectue une restriction, limitation ou suspension du Service si Ciel Telecom reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

## ARTICLE 22 – DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, de la possibilité d'invoquer l'exercice du droit de rétractation. Il lui faut pour cela, dans un délai de 7 jours francs à compter de la mise en œuvre du Service, contacter le service commercial de Ciel Telecom.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service avant l'expiration du délai précité, il reconnaît et accepte qu'il ne pourrait plus exercer son droit de rétractation, et ce conformément aux dispositions prévues par l'article L121-20-2 du Code de la Consommation.

Dans le cadre d'une commande d'un téléphone et en cas d'exercice du droit de rétractation, les frais de retour demeurent à la charge exclusive du client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) et accompagnés des documents émis par Ciel Telecom pour l'identification du Client et de la commande.

## ARTICLE 23 – JURIDICTION COMPETENTE

Les Contrats de Service sont régis par la loi française. Tout litige portant sur l'interprétation, la conclusion ou l'exécution du Contrat de Service sera soumis au Tribunal de Commerce de Paris.

CIEL TELECOM – SAS au capital de 300 000 euros

Siège social : 4 rue du Dahomey 75011 paris

Siren : 478 515 059 – code Naf 4649z – www.cieltelecom.com

## ANNEXE– DEFINITIONS

**IP Centrex** : Technologie permettant l'externalisation d'un Central téléphonique électronique directement sur le réseau Internet

**Numéro Alias** : Numéro supplémentaire souscrit par le Client lui permettant d'assurer la redirection automatique des appels vers un autre numéro préalablement attribué par Ciel Telecom lors de la souscription d'un forfait.

**S.I.P.** : Session Initiation Protocol, est un protocole de voix sur IP de type pair à pair. Le SIP supporte également des services de visiophonie.

**VOIP** : Technique également appelée "voix sur IP" utilisée pour transporter la voix sur Internet à travers des paquets standards IP.