



CONDITIONS GENERALES

DU SERVICE CIEL PARTICULIERS ET DU SERVICE CIEL PACK PARTICULIERS

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Le Client : Désigne la personne physique agissant à titre privé, résidant en France métropolitaine, qui s'inscrit au Service proposé et accepte les présentes conditions générales de vente. Le Client donne mandat à CIEL TELECOM pour mener, en son nom et pour son compte, toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre de la présélection et/ou de l'abonnement pour ses lignes auprès d'ORANGE, ou par le biais de ses partenaires techniques opérateurs agréés. Dans le cas où l'abonnement ne pourrait être repris par CIEL TELECOM, cette dernière effectuera l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de ladite présélection. Dans le cas où la ligne serait en abonnement chez un autre opérateur qu'ORANGE, la présélection étant impossible, CIEL TELECOM prendra 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 ORANGE la reprise dudit abonnement. CIEL TELECOM enverra au préalable un courrier, ou par tout autre moyen mis à sa disposition, afin d'informer le client de cette évolution, en lui laissant la possibilité de la refuser. Toute absence de réponse du Client sera considérée comme une acceptation.

CIEL TELECOM: Désigne la marque sous laquelle sont commercialisés les Services.

Service CIEL TELECOM Particulier : Désigne le service de téléphonie fixe fourni par CIEL TELECOM au Client dans les conditions définies aux présentes conditions générales de vente, ainsi que l'offre de présélection de CIEL TELECOM et d'acheminement des communications du Client (à l'exception des numéros courts et spéciaux).

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

Services de présélections CIEL TELECOM et services PACK CIEL TELECOM (abonnement VGA + communications) : Ces Services permettent au Client d'effectuer, à partir d'une ligne téléphonique fixe en France métropolitaine, des appels vers des téléphones fixes et mobiles, en France métropolitaine et à l'étranger.

En offre de présélection, l'abonnement téléphonique mensuel et les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence restent facturés par ORANGE, aux tarifs en vigueur de ce dernier, à la date de l'émission desdits appels. Les autres appels seront facturés par CIEL TELECOM.

Avec « PACK CIEL TELECOM », l'abonnement téléphonique d'ORANGE (VGA) et toutes les communications émises depuis la ligne téléphonique fixe sont facturés par CIEL TELECOM.

ARTICLE 2 – ACCÈS AU SERVICE

Le contrat entre en vigueur à compter de la réception par CIEL TELECOM: du bon de souscription, ou de tout autre document d'accord/d'acceptation signé par le client dûment rempli et signé par le Client, et de l'autorisation de prélèvement bancaire dûment remplie et signée par le Client en cas de paiement par prélèvement. Le Service sera mis en œuvre dans les quinze jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble des documents mentionnés ci-dessus. Le Client recevra un courrier de bienvenue lui signifiant la mise en place de la présélection sur ses lignes. Toute personne non titulaire
Edition du 25 11 2018

de la ligne faisant l'objet du Service, qui contracterait en lieu de place du titulaire, déclare avoir eu l'accord au préalable et exprès dudit titulaire de l'abonnement téléphonique. CIEL TELECOM ne saurait être tenue responsable dans le cas où un tiers non habilité aurait outrepassé ses droits ou pouvoirs.

CIEL TELECOM se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées par tout moyen au minimum vingt-quatre (24) heures avant qu'elles n'interviennent, sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. CIEL TELECOM se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service, notamment vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements téléphoniques nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des Postes et des Communications Électroniques. En aucun cas CIEL TELECOM ne sera tenu responsable dans le cas où le Service s'avérerait incompatible ou présenterait des dysfonctionnements avec certains équipements du Client.

ARTICLE 3 – TARIFICATION

1. Généralités :

Les tarifs sont communiqués dans la documentation commerciale et sont accessibles sur demande auprès du service clientèle et commerciale et à tout moment sur le site (www.cieltelecom.com). CIELTELECOM offre à ses clients particuliers les mêmes tarifs qu'aux entreprises.

1.2 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.

1.3 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".

1.4 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.

1.5 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.

1.6 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, 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.

2. Facturation :

Une facture est envoyée tous les deux mois au Client par courrier et/ou email. Une perception minimum sera facturée à hauteur de 4.10€ HT par mois pour une première ligne, et 2.50€ HT par mois pour chaque ligne suivante. Les factures sont payables en prépayé pour l'abonnement téléphonique du PACK CIEL TELECOM ainsi que les forfaits et options, et en terme échu pour les communications. Les factures sont payées par prélèvement automatique, virement bancaire, Carte Bancaire ou chèque dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. Une facture détaillée peut vous être envoyée par courriel, gratuitement sur simple demande.

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées. Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer CIELTELECOM du fait du retard de paiement. Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par CIELTELECOM d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de CIELTELECOM ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...). A chaque relance pour impayé le client pourra être facturé 108 € TTC et une somme de 119.60 € TTC sera facturée pour frais d'injonction.

Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation, d'un montant de cent vingt euros TTC (120€ TTC).

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

3. Conditions spécifiques :

Toutes les offres professionnelles sont proposées aux particuliers sous les mêmes dénominations.

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

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

quarante (40) heures par facture bimestrielle d'une part, et/ou des durées d'appels vers mobiles dépassant douze (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 contractée dans le forfait, les appels seront facturés aux tarifs suivants: pour les fixes en France à 0.021 € HT/minute + 0.105 € HT coût de connexion ; pour les mobiles en France à 0.063 € HT/minute + 0.175 € HT cout de connexion.

Dans le cadre des offres « Ciel pro infini » et « xxciel pro infini » la limite d'appel sera fixée à quarante (40) heures par facture bimestrielle vers les fixes et les mobiles en France (hors numéros spéciaux). Au-delà de ces quarante (40) heures bimestrielles, les appels seront facturés aux tarifs suivants : pour les fixes en France à 0.021 € HT/minute + 0.105 € HT coût de connexion ; pour les mobiles en France à 0.063 € HT/minute + 0.175 € HT coût de connexion.

Dans le cadre de l'offre « pure conso infini », la limite sera fixée à soixante (60) heures bimestrielles. La tarification hors forfait sera la même que pour l'offre « pro infini ».

En cas d'utilisation inappropriée, CIELTELECOM 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 CIELTELECOM en vigueur (0.026 euro HT/minute vers les fixes en local et national et 0.20 euro HT/minute vers les mobiles).

ARTICLE 4 – L'OFFRE PACK CIELTELECOM PARTICULIER

Dans le cas où le Client souscrirait à une offre PACK CIEL TELECOM sur une ligne téléphonique déjà existante, le Client conservera son numéro de téléphone attribué par ORANGE. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, CIEL TELECOM pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques requises par ORANGE. Les services associés à l'offre PACK CIEL TELECOM sont décrits dans la Documentation Commerciale. Sous réserve de possibilité technique (la présentation du nom et du numéro ne sont pas compatibles sur une même ligne), le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants appel par appel. CIEL TELECOM propose à ses clients l'offre « Ciel fidélité » qui offrira des remises sur les factures contre un engagement de durée.

Avec l'offre PACK CIEL TELECOM, CIEL TELECOM devient l'interlocuteur unique du Client et lui facture ainsi que les appels à partir de la ligne.

La souscription à cette offre implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits auprès d'ORANGE, ainsi que toute présélection existante. Tout forfait ou option tarifaire souscrit auprès d'un opérateur autre qu'ORANGE devra être résilié par le client lui-même. CIEL TELECOM ne saurait être tenue responsable de toute facturation de l'ancien opérateur si le client n'a pas résilié ses forfaits ou options tarifaires. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur ou autre) restera facturée par ORANGE. La mise en place du PACK CIEL TELECOM ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques. La mise en œuvre du PACK CIEL TELECOM peut entraîner l'interruption technique des services téléphoniques et d'Internet bas débit préexistants supportés par la ligne du Client. Il appartient au Client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

Le Client pourra souscrire dans la limite d'une Ligne par Bulletin d'Inscription.

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

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

ARTICLE 5 – UTILISATION DU SERVICE

5.1 :

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

5.2 :

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière anormales, inappropriées, frauduleuses, illégales et, de façon générale, contraires à une disposition du Contrat de Service. Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait dit illimité de manière inappropriée ou déraisonnable, telle que l'utilisation simultanée du forfait sur une même ligne, l'utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais, notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, l'utilisation du forfait vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), le détournement du forfait, en particulier à des fins commerciales, l'utilisation du forfait à caractère professionnel ou la revente du forfait. En cas de manquement à cet engagement, CIEL TELECOM pourra facturer au Client toutes ses communications aux tarifs publics de CIELTELECOM en vigueur (0.026 € HT/minute vers les fixes en local et national, et 0.20 € HT/minute vers les mobiles), voir annuler le forfait.

5.3 :

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

Edition du 25 11 2018

accessible via le réseau Internet.

5.4 :

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

ARTICLE 6 – ÉVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par CIELTELECOM concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des tarifs ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours (15) suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions requises.

CIELTELECOM se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques de ses équipements et logiciels. Les modifications ou mise à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service. Par ailleurs, CIELTELECOM pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Elle informera le Client par écrit, au moins un mois (1) avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des tarifs ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de 1 mois, après l'entrée en vigueur de ladite modification, résilier le Contrat de Service sans droit à dédommagement.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ DE CIEL TELECOM

La responsabilité de CIELTELECOM est limitée à la seule fourniture du Service en respect des présentes Conditions générales de vente. La responsabilité de CIELTELECOM ne saurait être engagée notamment dans les cas de force majeure et faits indépendants de sa volonté telle que l'interruption du Service résultant de la défaillance du réseau d'ORANGE ou de l'opérateur fournisseur technique agréé par CIEL TELECOM.

ARTICLE 8 – ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception.

Si le client 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, pour continuer à recevoir le tarif promotionnel l'année suivante. Il pourra cependant résilier par courrier recommandé trois (3) mois avant sa date de fin engagement.

En cas de résiliation anticipée sur une offre soumise à engagement, telle que : offre box ADSL, offre mobile, ou toutes offres engageantes, CIELTELECOM facturera le client au tarif public depuis la dernière échéance du contrat et percevra 118.80€ TTC 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 soumise à engagement à une offre sans engagement, l'engagement restera effectif. Si le client possède une offre sans engagement, les frais de résiliation dus sont de 58.80€ TTC. En cas de rupture prématurée d'un contrat « fidélité » le client devra payer les mois de

forfaits ou d'abonnements restants jusqu'à date d'échéance du contrat. Dans le cas d'un client ayant une offre soumise à engagement ainsi que d'une autre sans engagement, 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 9 – SUSPENSION – RÉSILIATION

Outre les cas prévus aux présentes Conditions générales de vente et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. En cas de forfait mobile ou ADSL le Client accepte d'être engagé sur une période d'un (1) an. Il pourra modifier ce forfait à tout moment à compter du premier (1^{er}) jour du mois du cycle de facturation suivant sa demande. De même, si le Client repasse à une facturation à la minute, il n'en reste pas moins engagé.

En cas de résiliation définitive de contrat avant la date échéance, le Client ayant souscrit à un forfait mobile ou ADSL devra s'acquitter des mois de forfaits restants, ainsi que d'une pénalité de rupture de 108.80 € TTC, ainsi que les mois restants du forfait.

9.1. Résiliation ou suspension par CIELTELECOM :

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

En cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à CIEL TELECOM, de perturbation du réseau de CIEL TELECOM par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service, une telle violation pouvant être constatée par CIEL TELECOM ou être portée à sa connaissance par un tiers, CIEL TELECOM pourra résilier le Contrat de Service, lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service.

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

9.2 Résiliation par le Client

Le Client pourra résilier le Contrat de Service, en envoyant une lettre de résiliation avec accusé réception. Conformément à l'article L121-84-2 du Code de la Consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelque raison que ce soit.

9.3. Conséquences du terme d'un Contrat de Service.

Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

9.4 : Obtention du RIO (Relevé Identité Opérateur)

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 10 – DONNÉES PERSONNELLES

Le Client peut demander la rectification et/ou la suppression de ses

données personnelles auprès de CIEL TELECOM à l'adresse suivante :

Service Client CIEL TELECOM
25 Rue Nationale
72230 GUECELARD

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

Avec PACK CIEL TELECOM, le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » tenue par CIEL TELECOM. Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques.

Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant : • ne pas être mentionné sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiée ou susceptible d'être consultée par les services de renseignements ; • s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son domicile ; • s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même Liste ; • s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issues de la Liste ne soient utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre CIELTELECOM et le Client ;

• s'opposer à ce que ces données soient mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone. Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant. Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres à ces derniers. En conséquence, CIELTELECOM ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procédent à des traitements sur certaines des données transmises.

ARTICLE 11 – COOPÉRATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

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

ARTICLE 12 – CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service. Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. CIELTELECOM pourra librement

céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

Dans le cas où la ligne du client est reprise par un tiers, le client doit en prévenir CIEL TELECOM et résilier son contrat. Dans le cas contraire, les consommations du repreneur seront dues par le Client
ARTICLE 13 – SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE – MÉDIATION

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Service Client CIEL TELECOM, du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures, gratuitement depuis un poste fixe en France Métropolitaine :

- par téléphone au 02 46 65 02 90,

- par fax au 01 70 36 74 74
- par courrier : Service Client CIEL TELECOM 25 Rue Nationale 72230 GUECELARD
- par courriel : serviceclient@cieltelecom.com.

L'adresse du Siège social de CIEL TELECOM se situe au 4 rue Dahomey 75011 PARIS.

ARTICLE 14 – JURIDICTION COMPETENTE

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