

La société BCB TELECOM est désignée ci après : « L'OPÉRATEUR »

Siret : 45391635500036 APE : 6202A

Siège : 3 Cours Charlemagne BP 2597 69002 Lyon

Centre administratif et financier (CAEF): 10 rue du Breuil 42390 Villars

Site web Opérateur (WWW): [www.bcbteleco.com](http://www.bcbteleco.com)

Ces conditions générales définissent les prestations que « L'OPÉRATEUR » fournit au client dans le cadre de l'accès au réseau téléphonique fixe et les obligations réciproques qui en découlent. Elles peuvent être complétées par des conditions spécifiques, pour les prestations optionnelles que le client a choisies et par des conditions particulières ou un bon de commande qui décrivent la situation particulière du client. Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales.

Ces conditions (générales, spécifiques, particulières) sont remises au client lors de la souscription. Les tarifs correspondants et leurs modalités d'application sont précisés dans le Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe « L'OPÉRATEUR » (ci-après désigné : « Catalogue des Prix »). Les Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet « L'OPÉRATEUR » sont définies dans des conditions spécifiques « Annexe aux conditions générales : Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet « L'OPÉRATEUR » ». Ces documents sont mis à la disposition du client dans les agences et centres agréés « L'OPÉRATEUR ». Le client peut consulter et se renseigner sur l'ensemble des tarifs figurant au Catalogue des Prix via les différents canaux ou points de ventes :

- sur le (WWW) > assistance > les tarifs (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès internet) ;

- par téléphone ;

- en boutique « L'OPÉRATEUR ».

L'ensemble des documents énoncés ci-dessus constitue le contrat d'abonnement au service téléphonique fixe ci-après désigné « le contrat ». Quelques définitions pour faciliter la lecture du contrat : Dans le contrat, sont désignés par :

- « réseau » : le réseau téléphonique exploité par « L'OPÉRATEUR » pour fournir au public des services de télécommunications fixes ;

- « point de terminaison » : le premier point d'accès physique du réseau installé par « L'OPÉRATEUR » dans les locaux du client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique ;

- « client » : la personne physique qui conclut pour ses besoins personnels, en son nom et pour son compte, le contrat d'abonnement au service téléphonique et qui en devient le titulaire. Le client peut, grâce au service Procuration, désigner un tiers pour procéder à des modifications ou à la résiliation du contrat ;

- « tiers payeur » : la personne physique ou morale désignée par le client pour recevoir les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de

« L'OPÉRATEUR ».

## **ARTICLE 1. PRESTATIONS FOURNIES PAR « L'OPÉRATEUR »**

### **1.1 Accès au réseau et au service téléphonique**

« L'OPÉRATEUR » met en oeuvre les moyens techniques nécessaires pour fournir au client l'accès au réseau et le service téléphonique. Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du point de terminaison. Le réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par « L'OPÉRATEUR » ou à des services fournis par des tiers, sauf dérogation prévue aux conditions spécifiques que le client a souscrites.

### **1.2 Numéro de téléphone**

Le client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau. Ce numéro est incessible. Il figure dans les conditions particulières d'abonnement et doit être communiqué sous cette forme aux correspondants du client. « L'OPÉRATEUR » peut être contrainte de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons réglementaires, imposées par les autorités de régulation compétentes, ou techniques. Dans ce cas, le client en est informé six (6) mois à l'avance. Par ailleurs, et à titre de dédommagement en cas de changement du numéro pour des raisons techniques, « L'OPÉRATEUR » proposera gratuitement au client pendant deux (2) mois un service d'annonce de son nouveau numéro, lequel diffusera un message vocal standard à l'ensemble des appels aboutissant sur l'ancien numéro et informant ces derniers du nouveau numéro attribué au client. Le numéro de téléphone du client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit un abonnement au service Présentation du Numéro. Toutefois, le client peut s'opposer à cet affichage en souscrivant gratuitement au service Secret Permanent ou Appel par Appel. Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Le Client s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat. Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à « L'OPÉRATEUR » de le faire (Si « L'OPÉRATEUR » peut techniquement intervenir), il garantit à « L'OPÉRATEUR » qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou dans le cas contraire qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande de « L'OPÉRATEUR ». S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à « L'OPÉRATEUR » de le faire (Si « L'OPÉRATEUR » peut techniquement intervenir). En cas de non respect des conditions d'affectation du numéro par le client, « L'OPÉRATEUR » se réserve la possibilité de suspendre ou résilier le contrat, conformément à l'article 15.1.

### **1.3 Annuaire**

#### **1.3.1 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet**

« L'OPÉRATEUR » Dans le cadre de l'abonnement au service téléphonique, le client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet « L'OPÉRATEUR ». Cette base, sous réserve des droits exprimés par le client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales. Les données à caractère personnel relatives au client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

### **1.3.2 Droits du client au titre de l'Annuaire Universel**

Le client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge). Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du client, leur publication est automatique. L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe « L'OPÉRATEUR » à des fins de parution notamment les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom, ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques). Le client peut également modifier les critères de parution concernant ses données. Ainsi, le client peut s'opposer : - à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ; - à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ; - que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le client et « L'OPÉRATEUR » (Liste antiprospection) ; - ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone. Le client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander à ce que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le client ait recueilli l'accord exprès et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par « L'OPÉRATEUR ». Le Client, en tant que titulaire de la ligne, garantit à « L'OPÉRATEUR » l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de l'enregistrement de ses propres inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe « L'OPÉRATEUR ». Le Client reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits en s'adressant à son service clients ou dans une boutique « L'OPÉRATEUR ».

## **ARTICLE 2. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT**

### **2.1 Modalités Lors de la souscription du contrat**

« L'OPÉRATEUR » demande au client de justifier son identité ainsi que l'adresse de son installation. Les dettes contractées au titre d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de « L'OPÉRATEUR » devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat d'abonnement au service téléphonique.

### **2.2 Défauts de déclaration**

Si le client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables ou si le client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du contrat, « L'OPÉRATEUR » lui adressera, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai de huit (8) jours calendaires. A défaut de régularisation de cette situation à l'issue de ce délai, « L'OPÉRATEUR » peut résilier de plein droit le contrat sans autre formalité. Les sommes dues au titre du contrat résilié sont alors immédiatement exigibles.

### **2.3 Dépôt de garantie et caution**

« L'OPÉRATEUR » peut demander au client, lors de la souscription, la constitution de garanties telles que le versement d'un dépôt de garantie ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Ces garanties peuvent être demandées exclusivement dans l'un des cas suivants : - en cas de non-respect des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement au service téléphonique conclu antérieurement, - en cas de souscription d'un abonnement temporaire, - lorsque la ligne téléphonique n'est pas installée dans un local fixe, 2/8 - si le nombre total de lignes installées par « L'OPÉRATEUR » à la même adresse est égal ou supérieur à trois. Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts. Son montant est fixé à six (6) fois le montant mensuel de l'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Le remboursement du dépôt ou la libération de la caution intervient à l'occasion de la résiliation du contrat sous réserve du paiement des sommes dues à « L'OPÉRATEUR ». « L'OPÉRATEUR » rembourse alors le dépôt de garantie dans un délai de dix (30) jours à compter de la date de paiement de la dernière facture. « L'OPÉRATEUR » effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si « L'OPÉRATEUR » ne possède pas les coordonnées bancaires du client. 2.4 Défauts de fourniture des pièces justificatives et de versement du dépôt de garantie En attente de la réception des pièces justificatives visées à l'article 2.1 ou du versement du dépôt de garantie visé à l'article 2.3, la ligne du client est mise en service restreint minimum. Ce service restreint permet de recevoir les appels et d'appeler les numéros de téléphone gratuits (services par opérateur, service de libre appel et service d'urgence).

## **ARTICLE 3. DURÉE DU CONTRAT**

Le contrat est conclu au jour de l'envoi ou de la remise des conditions particulières par « L'OPÉRATEUR » pour une durée indéterminée à compter de la date de mise en service. La date de mise en service correspond au jour où l'installation permet l'établissement de communications téléphoniques sur le réseau.

## **ARTICLE 4. RACCORDEMENT**

### **4.1 Délai**

« L'OPÉRATEUR » convient avec le client, dès l'enregistrement de sa demande, d'une date de mise en service de l'accès au réseau. Sauf avis contraire du client, cette date est fixée dans un délai de huit (8) jours calendaires à partir de l'enregistrement de la demande. Ce délai ne s'applique pas dans les cas de construction de ligne nécessitant des travaux spécifiques ou l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements. La date initialement convenue peut être modifiée d'un commun accord. « L'OPÉRATEUR » effectue le raccordement aux jours et heures ouvrables des services techniques chargés du raccordement. En cas de non-respect de la date ainsi convenue, « L'OPÉRATEUR » verse au client une indemnité d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à « L'OPÉRATEUR » en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client. Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par « L'OPÉRATEUR », de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, « L'OPÉRATEUR » rembourse le client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. « L'OPÉRATEUR » effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si « L'OPÉRATEUR » ne possède pas les coordonnées bancaires du client.

## **4.2 Conditions techniques de raccordement**

Il appartient à « L'OPÉRATEUR » de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au réseau. « L'OPÉRATEUR » n'est tenue d'effectuer le raccordement au réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

## **ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE**

### **5.1 Service après vente du service téléphonique**

« L'OPÉRATEUR » s'engage à mettre en oeuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service téléphonique jusqu'au point de terminaison dans le respect de ses obligations de qualité de service et de qualité des communications définies en annexe du cahier des charges de « L'OPÉRATEUR » (arrêté du 1er décembre 2013). « L'OPÉRATEUR » s'engage également à rétablir le service téléphonique dans les quarante-huit (48) heures (jours ouvrables) qui suivent la signalisation par le client du dérangement à son service après-vente. L'accueil téléphonique du service après vente est ouvert 24h/7j. Le tarif de l'appel depuis une ligne fixe « L'OPÉRATEUR » figure au Catalogue des prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. En cas de non-respect de ce délai, « L'OPÉRATEUR » s'engage à verser au client une indemnité d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à « L'OPÉRATEUR » en raison de la survenance d'une cause étrangère (d'origine climatique notamment), du fait d'un tiers, ou du fait du client. « L'OPÉRATEUR » s'engage à assurer une disponibilité du service supérieure ou égale à 99 % au cours des douze derniers mois. La disponibilité pour le client se mesure par la tonalité que ce dernier reçoit sur sa ligne téléphonique. Le non-respect de cet engagement sur la période des douze derniers mois calendaires ouvre droit au client à une indemnité d'un montant égal à quinze euros. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à « L'OPÉRATEUR » en raison de la survenance d'une cause étrangère (d'origine climatique notamment), du fait d'un tiers, ou du fait du client.

### **5.2 Assistance pour les services souscrits en complément du service téléphonique**

Les services souscrits en complément du service téléphonique régi par les présentes Conditions Générales font l'objet de conditions spécifiques. L'assistance au bon fonctionnement ou à l'usage de ce ou ces services se fait auprès du 04.77.29.46.51 ouvert 24h/7j, dont le tarif depuis une ligne fixe « L'OPÉRATEUR » figure au Catalogue des prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le temps d'attente avant mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis une ligne fixe « L'OPÉRATEUR ».

## **ARTICLE 6. ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS**

### **6.1 Équipements terminaux**

Les équipements terminaux destinés à être raccordés au réseau doivent être conformes aux spécifications techniques d'interfaces de « L'OPÉRATEUR » pour pouvoir offrir tous les services supportés par l'interface et/ou être conformes aux exigences essentielles. Sur la demande de « L'OPÉRATEUR », le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des communications électroniques.

### **6.2 Dimensionnement**

Parmi les mesures nécessaires décrites au 6.1, le client doit notamment adapter le nombre de lignes desservant son installation au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le service téléphonique et le réseau en général. Dans le cas contraire, « L'OPÉRATEUR » peut inviter le client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à procéder à l'extension du nombre de lignes utilisables à l'arrivée. Si le client ne répond pas dans le délai d'un (1) mois ou s'il refuse cette extension, « L'OPÉRATEUR » peut mettre en place, aux frais du client, un dispositif de réponse automatique destiné à informer ses correspondants des raisons pour lesquelles les appels ne peuvent aboutir.

### **6.3 Entretien et garde**

Il appartient au client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de « L'OPÉRATEUR » pour la fourniture du service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service téléphonique. Le client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou 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 ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de « L'OPÉRATEUR ».

## **ARTICLE 7. CONDITIONS D'INTERVENTION**

### **7.1 Information des personnes mandatées par « L'OPÉRATEUR »**

Le client veillera à informer les personnes mandatées par « L'OPÉRATEUR » de l'existence et de l'emplacement des canalisations (exemples : gaz, électricité, eau) et équipements de toute nature et notamment de télécommunications ainsi que de tous autres facteurs de risque lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

### **7.2 Accès des personnes mandatées par « L'OPÉRATEUR »**

Le client veillera également à assurer aux personnes mandatées par « L'OPÉRATEUR », et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au local où est installé le point de terminaison lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

## **ARTICLE 8. PRIX 8.1 STRUCTURE DES PRIX**

Conformément au Catalogue des prix, le prix des prestations fournies par « L'OPÉRATEUR » se décompose de la manière suivante :

### **8.1.1 Frais**

de mise en service et frais de déplacement y afférents Frais de mise en service La souscription du contrat donne lieu au paiement de frais de mise en service au tarif en vigueur à la date de mise en service. Des frais supplémentaires sont facturés, après acceptation d'un devis, lorsque : - l'établissement de la ligne entraîne des difficultés exceptionnelles de construction. Ces frais supplémentaires ne sont facturés, dans les conditions fixées au Catalogue des Prix, que si la ligne doit être établie à une adresse d'installation différente de celle du domicile fiscal du client ; - ou lorsque « L'OPÉRATEUR » accepte d'établir la ligne, à la demande du client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixées. Frais de déplacement Outre les frais de mise en service précités, « L'OPÉRATEUR » facture au client des frais de déplacement

lorsque la mise en service de la ligne nécessite l'intervention d'un technicien au domicile du client. Le déplacement d'un technicien chez le client fait l'objet d'une prise de rendez-vous systématique. En conséquence, en cas de non-respect par le client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, « L'OPÉRATEUR » facture l'intégralité des frais de déplacement du technicien au client. Son montant figure au Catalogue des Prix.

### **8.1.2 Abonnement**

La mise à disposition des prestations objet du contrat donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service définie à l'article 3. Le client peut choisir l'un des abonnements au service téléphonique prévus au Catalogue des prix.

### **8.1.3 Prix des communications**

Le client trouve le détail de la tarification des communications dans le Catalogue des prix. Les communications sont facturées conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées au titre du contrat.

### **8.1.4 Autres prestations**

Les autres prestations fournies au titre de ce contrat sont facturées conformément au Catalogue des prix.

### **8.2 Modifications de prix**

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et portées à la connaissance des clients avant leur application dans les conditions prévues au paragraphe 3 de l'article 14.

## **ARTICLE 9. PAIEMENT**

### **9.1 Facturation**

Les sommes dues au titre du contrat font l'objet de factures, avec leurs annexes éventuelles, qui sont adressées au client ou, le cas échéant, au tiers payeur désigné par celui-ci. Le client est responsable du paiement des factures en cas de défaillance du tiers payeur. Les première et dernière factures sont établies au forfait mensuel complet. Après l'émission de la première facture, les factures sont mensuelles. « L'OPÉRATEUR » peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie ou à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation du contrat.

### **9.2 Conditions de paiement des factures**

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à « L'OPÉRATEUR » est portée sur la facture. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article 11. Le paiement doit être parvenu à « L'OPÉRATEUR » dans le délai de dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture ; ce délai peut être réduit à cinq (5) jours pour les factures intercalaires. Le client peut notamment payer ses factures par prélèvement automatique sur un compte bancaire ou postal. Le client peut payer sa facture en numéraire exclusivement à La Poste. Les coûts inhérents à ce paiement sont à sa charge et sont fixés par La Poste.

### **9.3 Prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par « L'OPÉRATEUR » sur la base de l'autorisation préalable du débiteur, désignant le Client ou un Tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par « L'OPÉRATEUR » et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à « L'OPÉRATEUR » de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur, le second donné à la banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte. Le prélèvement SEPA est destiné à remplacer à compter du 1er février 2014 tous les prélèvements nationaux. Cependant, l'autorisation de prélèvements (APA) initialement et valablement signée conservera sa validité. Le débiteur est donc dispensé de signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA avant la migration.

### **9.4 Délai de prescription**

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

## **ARTICLE 10. INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS SUR FACTURES**

### **10.1 Informations**

« L'OPÉRATEUR » tient à la disposition du client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture qu'elle lui a adressée, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les prestations facturées au titre de ce contrat.

### **10.2 Réclamations**

Si le client fait une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est suspendue. Le client est néanmoins tenu de payer les abonnements et l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures, calculée sur les six (6) mois précédents, ou la partie non contestée de la facture. Si « L'OPÉRATEUR » confirme le montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation, le paiement de cette somme devient exigible sous 30 jours

## **ARTICLE 11. CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT DES FACTURES**

### **11.1 Majoration pour retard de paiement**

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance par email. Cette majoration est égale à dix fois et demi le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, par périodes indivisibles de trente (30) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de quarante euros (40,00€) (montant non assujéti à la TVA) à titre de pénalités par acte de non paiement.

### **11.2 Suspension et résiliation**

« L'OPÉRATEUR » peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de douze (12) jours à compter de la date limite de paiement. Le paiement de l'abonnement reste dû pendant la période de suspension des prestations. « L'OPÉRATEUR » peut également résilier de plein droit le contrat

après l'envoi d'une mise en demeure de payer et appliquer les dispositions prévues à l'article 11.4 en cas de non-paiement par le client dans un délai de trente-trois (33) jours à compter de la date limite de paiement.

### **11.3 Service restreint minimum**

Par dérogation à l'article 11.2, et en cas de non-paiement d'une facture, « L'OPÉRATEUR » fournit pendant un (1) an le service restreint minimum si le client fait l'objet d'une procédure de saisie (loi n° 91-650 du 9 juillet 1991) ou si celui-ci bénéficie d'un plan de règlement amiable ou d'un redressement judiciaire civil (loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989).

### **11.4 Unité de compte**

Les créances dues au titre d'un contrat d'abonnement téléphonique avec « L'OPÉRATEUR » peuvent être reportées sur un autre contrat d'abonnement téléphonique dont le client est titulaire.

## **ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ**

### **12.1 Responsabilité d' « L'OPÉRATEUR »**

« L'OPÉRATEUR » est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés sur le réseau,
- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le réseau,
- pour les prestations assurées par des tiers. Ces prestations s'entendent comme toute prestation faisant l'objet, entre le client et un tiers, d'une relation contractuelle distincte des présentes. Sont considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative, le cas des appels émis par le client et transportés, dans le cadre d'une présélection par un opérateur tiers (présélection permanente ou appel par appel), le cas des appels reçus par le client et provenant du réseau d'un opérateur tiers, le cas des appels émis par le client à destination de numéros spéciaux attribués à des tiers et ce quand bien même « L'OPÉRATEUR » assurerait la facturation de ces appels, - en cas de non-respect par le client de ses obligations, - en cas de non-conformité de l'installation électrique du client aux normes en vigueur, - en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension, - en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison, - si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par « L'OPÉRATEUR », - en cas de force majeure définie à l'article 13 ou de tout fait d'un tiers. En tout état de cause, « L'OPÉRATEUR » reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le client à des tiers à l'occasion du contrat.

### **12.2 Responsabilité du client**

Le client est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie après le point de terminaison, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés. Le régime de responsabilité dans le cas d'un raccordement d'équipements terminaux mis en libre service à l'extérieur des locaux du client est précisé dans des conditions spécifiques.

## **ARTICLE 13. CAS DE FORCE MAJEURE**

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent le réseau, les grèves, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications et, de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

## **ARTICLE 14. MODIFICATIONS**

« L'OPÉRATEUR » peut être amenée à supprimer une prestation relevant des obligations de service public dont elle a la charge ou à en modifier les conditions matérielles d'utilisation en respectant un préavis de six (6) mois. Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains équipements terminaux, « L'OPÉRATEUR » en informe le client au moins dix-huit (18) mois à l'avance ; ce délai peut être réduit à six (6) mois en accord avec l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes. Le remplacement ou l'adaptation des équipements terminaux sont à la charge du client. En dehors des cas prévus ci-dessus ou de celui de la suppression de ses prestations, « L'OPÉRATEUR » informe le client de toute modification de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le client peut résilier son contrat à l'occasion des modifications par « L'OPÉRATEUR » des prestations ou du contrat jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la ou des modifications ou suppressions susmentionnées, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

## **ARTICLE 15. SUSPENSION - RÉILIATION DU CONTRAT**

### **15.1 Suspension - Résiliation du contrat par « L'OPÉRATEUR »**

En dehors des cas prévus à l'article 11, « L'OPÉRATEUR » peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées du contrat. En cas d'erreurs dans les informations fournies par le client le concernant, la suspension ne sera pas mise en oeuvre si le client en informe « L'OPÉRATEUR » dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur communication initiale. De même, « L'OPÉRATEUR » ne suspendra pas la fourniture de ses prestations en cas de dettes antérieures à l'égard desquelles il existe une contestation réelle et sérieuse de la part du client. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. « L'OPÉRATEUR » peut ensuite résilier de plein droit le contrat sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations. En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du client, « L'OPÉRATEUR » peut également être amenée à suspendre la fourniture d'une partie de ses prestations, après en avoir préalablement informé celui-ci par téléphone confirmé par courrier email.

### **15.2 Résiliation du contrat par le client**

Le client peut résilier de plein droit le contrat sous réserve d'un délai de préavis de sept (7) jours. De même, le client peut résilier de plein droit le contrat, lorsqu'il souscrit à une offre d'un opérateur impliquant les fréquences basses (ou « bas débit ») de la ligne téléphonique (par exemple les offres fondées sur le dégroupage total, l'offre d'accès « DSL ACCESS ONLY » ou la revente de l'abonnement téléphonique). La résiliation du contrat sera effective à compter de l'exécution par « L'OPÉRATEUR » dans un délai raisonnable, de la commande d'accès totalement dégroupée, d'accès « DSL ACCESS ONLY » ou de revente d'abonnement téléphonique telle que transmise par l'opérateur choisi par le client.

### **15.3 Effets de la résiliation**

La résiliation du contrat inclut la résiliation de tous les services souscrits par le client. En cas de résiliation, les sommes dues par le client deviennent immédiatement exigibles.

## **ARTICLE 16. RÈGLEMENT DES LITIGES**

### **16.1 Règlement amiable**

En cas de litige, le client est invité à s'adresser à sa boutique « L'OPÉRATEUR » dont l'adresse et le numéro sont indiqués sur sa facture ou par téléphone à son service clients. L'appel est gratuit depuis une ligne fixe « L'OPÉRATEUR ». Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le client peut également laisser un message sur le site [www.« L'OPÉRATEUR ».com](http://www.« L'OPÉRATEUR ».com), rubrique « contact » (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès à internet). « L'OPÉRATEUR » s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le client peut saisir le Service Consommateurs « L'OPÉRATEUR » à l'adresse postale suivante : Service National Consommateurs au (CAEF) « L'OPÉRATEUR » et s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation. « L'OPÉRATEUR » et le client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du contrat. Après épuisement des recours amiables internes à « L'OPÉRATEUR », le client peut saisir, directement ou par l'intermédiaire d'une organisation de consommateurs ou d'utilisateurs, le Médiateur des communications électroniques de préférence directement en ligne sur son site [www.mediateur-telecom.com](http://www.mediateur-telecom.com), soit par lettre simple à l'adresse suivante :

**Médiateur des communications électroniques**  
BP 999 75829  
Paris Cedex 17.

### **16.2 Juridiction compétente**

La partie la plus diligente saisira la juridiction compétente. « L'OPÉRATEUR » élit domicile à la boutique « L'OPÉRATEUR » auprès de laquelle le client a souscrit le contrat.

## **ARTICLE 17. LOI APPLICABLE**

Ce contrat est régi par la loi française.

## **ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les données à caractère personnel relatives au client recueillies par « L'OPÉRATEUR » sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout client dispose d'un droit d'accès de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à : « L'OPÉRATEUR » Service Clients Gestion des données personnelles à l'adresse du (CAEF) accompagné d'une photocopie de pièce d'identité. « L'OPÉRATEUR » pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues. « L'OPÉRATEUR », à l'adresse du siège «L'OPÉRATEUR » Édition du 11/03/2014 « L'OPÉRATEUR » se réserve également le droit :

1. de communiquer ces données aux sociétés du groupe « L'OPÉRATEUR » dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits.
2. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par « L'OPÉRATEUR ». Dans ces deux hypothèses, si la communication envisagée vers le client est effectuée par courrier électronique, le consentement du client sera recueilli au préalable. Le client autorise « L'OPÉRATEUR » à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de « L'OPÉRATEUR » pouvant répondre à ses besoins. Les données personnelles du client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à « L'OPÉRATEUR », pourront être transmises à des partenaires commerciaux. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes. Le client peut demander l'inscription de ses coordonnées dans une ou plusieurs des listes d'opposition existantes (Liste anti-prospection, Liste anti-recherche inversée, Liste Rouge). A défaut d'inscription dans ces listes, les données à caractère personnel du client présentes dans ladite base de données pourront être cédées à des tiers, notamment à des fins de prospection commerciale.

## **ARTICLE 19. DROIT DE RÉTRACTATION**

En cas de souscription à distance de service, le client personne physique, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre. Lorsque ce délai expire le samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le client peut exercer ce droit auprès de son service clients « L'OPÉRATEUR » par téléphone ou par courrier. En outre et conformément aux dispositions de l'article L.121- 20-2 du code de la consommation, le Client qui accepte la réalisation de travaux dans la propriété desservie en vue de la mise en service de ligne téléphonique (notamment dans le cas de difficultés exceptionnelles de construction) ou qui accepte en émettant des communications d'utiliser le service avant la fin du délai de sept (7) jours francs à compter de son acceptation de l'offre, renonce expressément de ce fait au bénéfice de son droit de rétractation.

## **ARTICLE 20. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR**

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en oeuvre de la portabilité font l'objet de conditions spécifiques. Le client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire. Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le client donne mandat à « L'OPÉRATEUR » pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en oeuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le client est informé par « L'OPÉRATEUR » des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. Le client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le client reste tenu de toutes obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par « L'OPÉRATEUR » des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en oeuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communication électronique en l'absence de conservation de numéro.