

Condition générales de vente et d'utilisation

Préambule

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute vente de matériel, services ou prestations de service de la marque MOBIHO ESSENTIEL de la société SEPATEL TELECOM SARL au capital de 234 261,90 €, 93 route de Bellevue, 69700 Saint Andéol le Château - RCS LYON B 402 525 125, N° de TVA intracommunautaire FR77402525125, à l'exclusion de toute autre condition. Les conditions générales de vente font partie intégrante du contrat au même titre que le bon de commande. Ils constituent les conditions essentielles et prévalent sur toutes les conditions générales et/ou tout autre document, quels qu'en soient les termes. La souscription à une ou plusieurs offres implique l'acceptation par le CLIENT sans réserve de ces conditions.

Art. 1 : Définitions

Société SEPATEL TELECOM : SEPATEL ou la société

Adresse de la société SEPATEL TELECOM : 93 route de Bellevue, 69700 Saint Andéol le Château

CGV : condition générales de vente

Opérateur (trice) : par convention opératrice

BDC : bon de commande ou « panier » sur le site internet.

Commande : peut être constituée de service téléphonique et/ou de matériels et/ou de services accessoires.

RIB : relevé d'identité bancaire

Art. : article des présentes conditions générales de vente

LRAR : lettre recommandée avec accusé de réception

Le souscripteur : personne qui souscrit un contrat avec abonnement et qui peut être également l'utilisateur et le CLIENT

L'utilisateur ou le client : personne qui utilise les matériels et services du présent contrat et qui peut également être le souscripteur

Le téléphone : appareil de type téléphone GSM mobile

Appareil : tout type d'appareil électronique vendu par sepateL

SIM : carte qui donne accès au réseau mobile (émission/réception voix et données)

Art.2 : Description de l'offre MOBIHO ESSENTIEL

Sous réserve de souscription ou achat aux offres suivantes :

2.1 service de télécommunication mobile GSM par abonnement forfait ou prépayé :

SEPATEL fournit un service de radiocommunication sous la marque Mobiho permettant dans les zones couvertes par les réseaux GSM, 3G, et H+ (en fonction des offres), d'émettre et de recevoir des communications, au moyen d'une carte SIM introduite dans un matériel compatible avec le Service. La nature du réseau mobile peut entraîner des perturbations ou indisponibilités ponctuelles et leur capacité dépend du nombre d'utilisateurs à un même instant. Certains services ne sont disponibles qu'à condition de disposer d'un terminal compatible. Avant toute communication, l'utilisateur place correctement la SIM dans le téléphone, sans abîmer aucun des deux.

2.2 Matériel GSM, téléphone, smartphone, tablette, matériel de maintien à domicile, tout autre matériel électronique :

Le matériel est livré avec un chargeur, batterie, ainsi qu'un guide d'utilisation. Selon les conditions définies ci-après, l'appareil est vendu au souscripteur avec ou sans la souscription simultanée d'un abonnement aux prestations de service. Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en Europe.

(Il va de soit que seul la souscription à une offre avec abonnement donne lieu à un paiement mensuel et non l'achat d'un matériel seul sans abonnement).

2.3 Gamme d'accessoires optionnels :

Elle peut être proposée sous réserve de disponibilité selon les modèles d'appareils : socle pour chargement, housses, Selon les offres, ces accessoires sont facturés en sus par SEPATEL.

2.4 services optionnel à souscrire service de téléassistance d'urgence professionnelle 24h/24h :

SEPATEL propose un service délivré par la société VD ASSISTANCE. Les conditions de ventes et d'utilisation, de résiliation, applicables à ce service sont les conditions de vente VD ASSISTANCE ainsi que les paiements qui sont aussi effectués auprès de VD ASSISTANCE.

2.5 services optionnel : service de pré-paramétrage des appareils AVANT livraison :

Lorsque ce service est proposé et acheté par le CLIENT, il permet de faire livrer son appareil déjà paramétré selon l'offre en cours et le matériel choisi. Il va de soi que le CLIENT doit remplir le fichier fourni afin que SEPATEL puisse préparer l'appareil. L'appareil ne peut être livré avant pré-paramétrage et nous demandons 5 à 7 jours ouvrables de délais après que LE CLIENT nous ait donné les éléments finaux de paramétrages pour pouvoir expédier le produit. Le délai de livraison est donc prorogé du délai de pré-paramétrage, délais qui ne court qu'à partir du moment où SEPATEL a bien reçu les éléments de paramétrage complet.

Si LE CLIENT réinitialise son téléphone ou s'il a fait une erreur dans les éléments envoyés (ou manque d'éléments), SEPATEL ne pourra refaire les paramétrages sauf à demander un cout pour refaire ces paramétrages.

Il ne s'agit pas d'un service par abonnement mais d'un service à régler normalement à l'achat comme pour l'achat d'un appareil.

2.6 Services de Coach Accompagnateur pour les tablettes et smartphones :

Avec chaque appareil est livré un nombre d'heure de coach comme indiqué dans l'offre. Le principe du coach est d'aider dans la mesure du possible les CLIENTS au niveau du paramétrage de leur appareil ou au niveau de l'utilisation. Le service aide soit par téléphone , soit, de plus, prend la main sur l'appareil à partir du moment où LE CLIENT a connecté l'appareil à l'internet. Le coach accompagnateur intervient entre 9h et 16h maximum du lundi au vendredi. LE CLIENT doit prendre rendez pour les interventions. Le numéro du coach accompagnateur est un numéro normal en 04 en France métropolitaine

Art. 3 : Description de la délivrance de l'offre

3.1 L'offre :

elle est vendu au CLIENT

1°) par SEPATEL

2°) par un de ses distributeurs (VDI, revendeur, distributeur, agent commercial,...), au tarif en vigueur de SEPATEL .

3.2 La livraison :

Elle s'effectue après paiement selon les conditions portée sur BDC soit :

1°) à l'adresse du CLIENT ou à toute autre adresse indiquée par celui-ci, en France métropolitaine et en Corse ou à l'international. Une participation liée à la livraison est demandée au CLIENT.

2°) au domicile de l'hôte de la réunion où le CLIENT a acheté son offre,

3°) au point de livraison du distributeur.

A compter de la signature du BDC et sous réserve de sa disponibilité en stock, le matériel est livré selon les délais indiqués lors de la commande. Toutefois, si le délai de livraison dépasse quinze jours à compter de la date de réception par SEPATEL des pièces demandées à l'art. 4 des présentes CGV, le CLIENT peut annuler la commande. Il obtient le remboursement de toutes les sommes versées.

Problème de livraison : En cas d'avarie ou de manquement liés au transport, il appartient à la personne qui réceptionne le colis de faire toutes réserves nécessaires. Dans les 3 jours suivant la livraison, le CLIENT doit porter à la connaissance de SEPATEL les réserves constatées par email à contact@mobiho-essentiel.fr Si

l'utilisateur n'a pas de réponse à son mail sous 72 heures ouvrable il devra impérativement recontacter la société afin de s'assurer que son dossier a bien été reçu et traité).

Non conformité de la livraison : en cas de non-conformité de la livraison, non liée au transport, le CLIENT doit adresser un email à SEPATEL à contact@mobiho-essentiel.fr dans les sept jours à compter de la livraison, à défaut de quoi la livraison est réputée acceptée. Si l'utilisateur n'a pas de réponse à son mail sous 72 heures ouvrable il devra impérativement recontacter la société afin de s'assurer que son dossier a bien été reçu et traité). Le matériel doit être retourné par le CLIENT dans son emballage d'origine et non démonté dans les plus brefs délais, accompagné du bon de livraison et d'une description écrite de la non-conformité. Un matériel de remplacement sera renvoyé sous 10 jours par SEPATEL. Les frais de retour et de remplacement seront facturés au CLIENT si SEPATEL constate que la non-conformité ou le dysfonctionnement ne sont pas imputables à SEPATEL ou ne sont pas couverts par les garanties des présentes CGV.

3.3 Utilisation du matériel :

LE CLIENT doit se conformer aux préconisations du guide d'utilisation de l'appareil qui est livré en même temps que l'appareil.

3.4 Perte, vol, casse d'une carte SIM Mobiho / sepateL :

En cas de perte, vol ou casse d'une SIM SEPATEL, le client doit en informer immédiatement SEPATEL par téléphone en vue de la suspension du service. En cas de perte/vol, le client doit déclarer l'incident auprès des services de police ou de gendarmerie. Il doit confirmer ce fait à SEPATEL, accompagné d'une copie de sa pièce d'identité et de la déclaration de perte/vol qui lui a été délivrée par les services de police ou de la gendarmerie. En cas de contestation, la déclaration sera réputée avoir été effectuée à la date de réception par SEPATEL. SEPATEL adresse au client, s'il le souhaite, un nouveau téléphone et une nouvelle SIM dans un délai maximal de 15 jours, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la déclaration d'incident. Les crédits disponibles au moment de la suspension sont transférés sur la nouvelle SIM. Pendant toute la durée entre la perte/vol/casse et l'arrivée des nouveaux matériels, le client demeure redevable de l'ensemble des sommes à facturer par SEPATEL.

3.5 Garantie des appareils :

Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés :

SEPATEL garantit

L'appareil (téléphones, smartphones, tablettes) pour une durée de 2 ans à compter de leur date de livraison, contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception, pièces et main-d'œuvre. Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

Sont exclus de la garantie les défauts et détériorations provoqués par : 1°) l'usure naturelle, 2°) les accidents extérieurs ou par une utilisation de l'appareil non-conforme au guide d'utilisation du téléphone, 3°) les chocs, l'immersion dans l'eau, le vol, la perte, la casse..

Il est rappelé au CLIENT qu'il bénéficie des garanties légales visées aux articles L-217-4 à L-217-14 du Code de la consommation et aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Le client doit suivre les indications notées dans le guide d'utilisation ou le guide truc et astuces afin de faire procéder à la réparation, et en contactant la société avant tout retour. En cas de retour sans avoir contacté préalablement la société ou en cas de casse de l'appareil, le client ne peut prétendre à la prise en charge des frais de retour de l'appareil par Sepatel.

3.6 sans objet.

3.7 Abonnement forfait, SIM et service de radiocommunication :

La SIM demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de SEPATEL. En sa qualité de gardien, le client est responsable de l'utilisation et de la conservation de la SIM en l'absence de faute de SEPATEL. Le client s'interdit de l'utiliser pour des communications dont l'acheminement est détourné ou encore d'utiliser un dispositif permettant l'automatisation de l'émission des appels ou des messages. pour un usage non professionnel. La SIM permet au client d'obtenir sa ligne téléphonique (ci-après « Ligne ») de se loguer sur le réseau mobile et lui ouvre la délivrance d'un numéro de téléphone mobile commençant par 06 ou 07. Cela permet d'émettre et de recevoir un appel ou data si : 1°) la Sim est active., 2°) le téléphone capte correctement le réseau de l'opérateur mobile et est correctement connecté au réseau GSM, 3°) le téléphone a assez de charge batterie pour émettre un appel et n'a pas de dysfonctionnement matériel, 4°) En cas de

forfait bloqué, ou de dépassement contrôlé, la ligne possède un crédit positif supérieur à 1 min de communication, 5°) En cas de ligne prépayée la date limite d'émission d'appel n'est pas dépassée. Aucun appel même « SOS » ne peut être émis si ces conditions ne sont pas remplies sauf les appels vers les Numéros d'urgences : 17, 18, 15, 112

Il appartient au client de surveiller son crédit restant et la validité de celui-ci afin de pouvoir émettre et recevoir des appels.

Pour les forfaits illimités : en plus des informations ci-dessus : Les forfaits illimités comprennent les appels et SMS de France métropolitaine vers la France métropolitaine fixe et mobile dans la limite d'un usage "raisonnable". Ils comprennent aussi la consommation data / internet dans la limite des volumes indiqués sur le forfait choisi en 3G/H+. Ils ne comprennent pas les MMS. Un usage raisonnable est défini par un usage jusqu'à 30 heures de communications et 3 000 SMS, jusqu'à 99 correspondant différents sur un mois donné.

3.8 Portabilité du numéro pour les abonnements forfait avec carte sim Mobiho / sepateL :

Le CLIENT a la possibilité de demander la portabilité de son numéro de téléphone mobile de son précédent opérateur métropolitain vers Mobiho en communiquant, au moment de son inscription son N° d'appel, son RIO, et éventuellement la date à laquelle il souhaite la réalisation de la portabilité. L'acceptation par le CLIENT des conditions de ventes vaut mandat donné à Mobiho pour assurer la portabilité de son numéro. Mobiho peut refuser la demande de portabilité entrante dans le cas où l'opérateur précédent la refuse. En cas d'informations transmises par le CLIENT incorrectes, Mobiho proposera au CLIENT de les corriger et, faute de correction sous 10 jours, honorera la commande en créant un nouveau numéro.

SEPATEL rappelle que les portabilités sont assurées par un organisme indépendant et qu'il arrive que des probabilités soient retardées pour des raisons techniques. SepateL fera tout son possible pour réduire ces délais sans pour autant pouvoir en être tenu pour responsable.

1°) si le client choisit un forfait bloqué la portabilité entrante est gratuite.

2°) si le client choisit le service prépayé, SEPATEL lui demande de faire un rechargement de 20€ sur sa ligne. Ces 20€ sont utilisables normalement par le client. Dans ce cas, SEPATEL offre la portabilité entrante de son numéro. Si le client ne veut pas recharger de 20€ sa ligne prépayée, alors, SEPATEL demande une participation de 9€ pour réaliser cette portabilité. La portabilité est réalisable sous la condition que son ancien opérateur mobile lui fournisse son RIO (relevé d'identité opérateur) sans quoi la portabilité n'est pas réalisable. Seul son ancien opérateur est en mesure de fournir ce RIO.

Portabilité sortante : SEPATEL fournit au client son RIO sous réserve que celui-ci ait dépassé sa période d'engagement minimum et qu'aucune somme ne soit due par le souscripteur à SEPATEL.

Art.4 : Modalités de souscription et d'achat des produits et services :

4.1 Achat d'abonnement forfait par le client « particulier » :

4.1.1 : souscription à distance (sans la présence d'un vendeur) : envoi des pièces suivantes (les « Pièces ») : RIB (s'il a souscrit un forfait, ou un service avec paiement par prélèvement automatique), Photocopie recto-verso d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, permis de séjour,...).

4.1.2 : souscription avec la présence d'un vendeur : présentation au vendeur des pièces suivantes : une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, permis de séjour,) et le client donne ou envoie un RIB (s'il a souscrit un forfait ou un service avec paiement par prélèvement automatique).

4.2 Achat d'abonnement forfait par Le souscripteur professionnel :

Il s'engage à fournir les pièces suivantes (les « Pièces Professionnelles ») : 1) un extrait K bis de moins de 3 mois (client commerçant ou société) ou extrait SIREN de moins de 3 mois (association ou profession indépendante), 2) un justificatif d'identité du représentant légal (personne physique) de l'entreprise souscrivant au service, ou de la personne dûment mandatée par le représentant légal de l'entreprise pour souscrire au Service, 3) un RIB. Les offres présentées dans le site internet sont des offres pour une utilisation non professionnelle. Nous vous invitons à vous rapprocher de nos services pour des utilisations professionnelles de forfaits.

4.3 Achat d'abonnement forfait par Internet :

Le client particulier peut souscrire aux services SEPATEL par Internet Il prend connaissance des conditions contractuelles mises à sa disposition sur le site Internet de SEPATEL conformément à l'article 1369-4 du Code Civil.

4.5 Achat d'abonnement forfait par téléphone :

Le client reçoit par voie postale (ou par mail) le contrat de SEPATEL et le retourne, dûment daté et signé, accompagné des pièces justificatives (art.4.1), dans un délai de 14 jours à compter de sa réception. A réception des éléments complets, SEPATEL déclenche la livraison.

4.6 : Achat de matériel sur le site internet ou sur bon de commande :

Le client choisit l'offre, ses options, et se constitue ainsi un "panier" ou un bon de commande. Le client agissant à titre professionnel ou commercial indique son nom et sa qualité, et le cas échéant, le nom et les coordonnées postales et téléphoniques de la société ou de l'association pour laquelle il contracte (forme sociale, capital, adresse du siège, nom du dirigeant légal, ainsi que N° RCS et/ou SIRET). Le client particulier indique ses noms, prénoms, date et département de naissance, coordonnées postales et téléphoniques.

Art 5 : Droit de rétractation et d'annulation de commande :

Conformément à l'art L221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à partir du jour de réception par le client.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit également retourner à SEPATEL et à ses frais tous les éventuels matériels reçus, dans le délai mentionné.

La Société Sepatel accorde la possibilité d'annuler la commande jusqu'à 30 jours francs par sepatel suivant l'acceptation de l'offre par ses soins. Ce délai est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant, lorsque le délai des 30 jours expire un samedi, dimanche, un jour férié ou chômé.

Voici le FORMULAIRE DE RETRACTATION pour les 14 jours : vous pouvez copier/coller cette image.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Article L225-5 du code de la consommation

Valable uniquement pour les ventes à distance.

Conditions :

- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de livraison ou le premier jour ouvrable suivant si le quatorzième jour tombe un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé.
- Bien choisir un envoi avec un suivi afin d'avoir une preuve de livraison.
- Adresse de retour : Mobiho, 93 route de Bellevue, 69700 St Andeol le château
- Retour du produit à faire IMPERATIVEMENT dans son intégralité et dans sa boîte avec tous ces accessoires, en très bon état et normalement fonctionnel sans quoi le produit ne pourra pas donner lieu à un remboursement.

Je soussigné,

Déclare me rétracter du contrat ci-après :

Date de la commande* :

N° de commande* :

Nom du client :

Adresse du client :

N° de téléphone* :

Adresse email* :

Le : _____

Signature du client

** Important afin que nous puissions vous informer du suivi du retour.*

Art 6 : Prix, facturation, paiement

6.1 Prix :

Pour les matériels, ce prix correspond au prix de l'équipement (téléphone et accessoires) auquel est ajouté les éventuels frais de livraison (selon les conditions du BDC) et autres services associés dont le paiement s'effectue à la commande. Tous les prix sont indiqués en Euros TTC hors frais de livraison sauf indication HT (pour la vente aux professionnels uniquement). La TVA applicable est de 20% pour tous les produits et services.

Pour les services par abonnement (télécommunication et autres services par abonnement) :

Tous les prix sont indiqués en Euros TTC (tva 20%) sauf indication HT (pour la vente aux professionnels uniquement). La société se réserve le droit de modifier ses offres et ses tarifs et informera le CLIENT de toute modification de son offre et de toute hausse des tarifs de l'offre souscrite par celui-ci en l'avisant un mois avant sa prise d'effet. Le CLIENT pourra alors mettre fin à son contrat dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de consommation. Les modifications des tarifs et des offres seront applicables à tous les contrats et notamment ceux en cours d'exécution.

Les factures sont envoyées par email. Si le client n'a pas reçu sa facture par email il peut en faire la demande au service client : contact@mobiho-essentiel.fr

6.2 Paiement :

6.2.1 : Paiement du matériel (hors service avec abonnement) :

Il est proposé au client plusieurs solutions de paiement : carte bancaire (CB, visa, Mastercard), chèque, virement bancaire. Les produits sont expédiés après paiement reçu.

En cas de paiement par carte bancaire, la société rappelle, que comme tout site internet, le client est directement connecté au site internet de la banque lors de son paiement et en aucun cas au site internet SEPATEL. SEPATEL envoie, après validation du panier, à la banque une demande d'encaissement avec une référence, la banque encaisse la somme sur une connexion sécurisée en HTTPS, puis répond à SEPATEL en indiquant que pour tel référence de transaction cela est OK ou non. En conséquence il est évident que SEPATEL n'a strictement jamais accès à quelconque N° de carte bancaire à quelque moment que ce soit.

(Il est à noter évidemment que la vente d'un appareil seul, d'accessoires, du pré-paramétrage, du sav échange express, ne donne lieu à aucun abonnement)

Afin de limiter les risques de fraude et pour protéger les intérêts de ses Clients, SEPATEL est parfois amené à effectuer des contrôles relatifs à la validité des paiements effectués.

Dans le cas d'un contrôle, le Client est prévenu par email des documents justificatifs à faire parvenir (par mail, par fax ou par courrier) au Service Clients SEPATEL afin de leur permettre une validation définitive de sa Commande

A l'issue de cet éventuel contrôle :

- SEPATEL se réserve le droit d'accepter ou de rejeter la Commande,
- En cas de non réception des documents justificatifs dans un délai de 48 heures SEPATEL se réserve le droit de refuser la validation du paiement et donc de rejeter la Commande.
- En cas de réception de documents jugés non-conformes par le Service Clients, SEPATEL se réserve le droit de rejeter la Commande.

6.2.2 Facturation/paiement des services par abonnement (forfaits téléphoniques, ou autres abonnements) :

Le client s'engage à faire parvenir sous 10 jours à compter de la souscription à l'abonnement SEPATEL, en complément du Contrat d'Abonnement, un relevé d'identité bancaire ou postale ainsi que le mandat de prélèvement jointe signée par le client ou de saisir automatiquement de son compte bancaire sur notre système automatisé et sécurisé de saisie sur l'espace client.

a) pour un forfait : règlement chaque mois du forfait mensuel par prélèvement automatique ou carte bancaire (si disponible), ou par chèque. Dans le cas de règlement par chèque une provision correspondant à 3 mois : de forfait + dépassement contrôlé doit être versé avant mise en service de la ligne.

b) service de rechargement automatique : règlement à chaque rechargement automatique par prélèvement ou carte bancaire de la somme définie sur le BDC,

c) « au compteur » : facturation chaque mois (ou sur plusieurs mois si la somme à facturer est inférieure à 10 €TTC) de la somme consommée avec paiement par prélèvement automatique ou par carte bancaire,

La facturation s'effectue conformément aux éléments spécifiés dans l'offre choisie. Vous pouvez choisir des offres :

- classiques (facturation des dépassements de forfaits),
- avec blocage de différents éléments mais pas complètement bloqué (facturation en plus du forfait des éléments non bloqués selon consommation)
- ou des offres totalement bloqué, le montant facturé est alors fixe.

Tout défaut de paiement de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, entraînera, la suspension du fonctionnement de la SIM jusqu'à régularisation des sommes impayées ou résiliation.

Prescription :

Une réclamation relative à une facture n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

En cas de défaut partiel ou total de paiement à échéance d'une facture, le CLIENT est redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 10 € TTC. Si ledit défaut de paiement est inférieur à 15 € TTC, le montant de l'indemnité forfaitaire est ramené à 5 € TTC (correspondant à nos frais de rejet de règlement)

Les frais de recouvrement seront à la charge du CLIENT en cas d'obtention par SEPATEL d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le CLIENT sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. Conformément à la Loi Informatiques et Libertés, le CLIENT peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL et son droit d'accès et de rectification auprès de SEPATEL

POUR LES PROFESSIONNELS EXCLUSIVEMENT : En application de l'article L 441-6 du Code de Commerce, tout CLIENT professionnel en situation de retard de paiement d'une de ses factures par rapport à la date de règlement convenue, est de plein droit débiteur à l'égard de SEPATEL, à compter du 1er janvier 2013, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture. SEPATEL se réserve en outre le droit, sur justificatifs, de réclamer à titre complémentaire le coût réel des frais de recouvrement engagés dépassant ce montant.

Art 7 : Obligations et responsabilités

La société s'engage :

à une obligation de moyens pour assurer la qualité du service tel que décrit dans les présentes CGV.

Concernant le service téléphonique conformément Code L-224-26 jusqu'à L-224-42-4, la société s'engage à une obligation de résultats. La société s'engage à dédommager l'utilisateur des jours de dysfonctionnement à prorata du coût de son abonnement mensuel

La société ne saurait être engagée :

- a) lors d'une utilisation non conforme des matériels et services proposés
- b) de problème concernant l'exploitation des réseaux de télécommunication ou l'accessibilité au réseau
- c) de la sécurité des codes d'accès au service

Le souscripteur, le client s'engage :

- a) à fournir à SEPATEL toutes les informations indispensables à la fourniture des prestations de service et à les mettre à jour
- b) maintenir à jour toutes les informations (adresse, coordonnées,...) concernant la situation de l'utilisateur.
- c) à informer SEPATEL par mail des modifications de service (de la nature de la modification d'usage à appliquer sur l'abonnement) que le souscripteur souhaite apporter au contrat de l'utilisateur. Si l'utilisateur n'a pas de réponse à son mail sous 72 heures ouvrable il devra impérativement recontacter la société afin de s'assurer que son dossier a bien été reçu et traité).
- d) à prendre toutes les précautions nécessaires afin de conserver la confidentialité de données concernant sa souscription et à ses matériels (téléphone,...)
- e) à défaut, SEPATEL est déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations prévues aux présentes

Art 8 : Durée, suspension et résiliation des service par abonnement :

Durée :

Les services prennent effet et sont facturés à compter de la livraison. Pour les contrats avec engagement de durée , l'engagement est de 12 ou 24 mois, en fonction du choix du client.

Suspension :

SEPATEL se réserve le droit de suspendre les services pour les raisons suivantes :

- a) toutes utilisations non conformes aux CGV, détournements, abus, usages inappropriés, fraude,
 - b) défaut de paiement, fraude au paiement
 - c) absence de déclaration d'identité, de RIB le cas échéant ou d'envoi de documents (cf. art 4 de CGV).
- Pendant une suspension du service, le client reste redevable des sommes facturées et facturables.

Résiliation par le client :

Les demandes de résiliation sont envoyées soit :

- soit par LRAR exclusivement à SEPATEL Mobiho-Essentiel, 93 route de bellevue, 69700 Saint Andeol le château.

- Soit par email à contact@mobiho-essentiel.fr . ATTENTION : Si l'utilisateur n'a pas de réponse à son mail sous 72 heures ouvrables il devra impérativement recontacter la société afin de s'assurer que son dossier a bien été reçu et traité.

La résiliation intervient dans un délai de 10 jours après réception chez nous de celle-ci :

- Contrats avec engagement : le client est redevable des forfaits souscrits jusqu'au terme de la période d'engagement. Si le client a 24 mois d'engagement et qu'il est entre le 12^{ème} et le 24^{ème} mois, il doit 25% de l'engagement restant.
- Contrat sans engagement : à tout moment

Résiliation par SEPATEL :

Avec un préavis de 1 mois : LRAR informant le client des raisons de la résiliation (à tout moment et de plein droit).

Sans préavis : en cas de non-paiement des mensualités d'abonnement (cf. art. 6)

Art. 9 données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies par SEPATEL sont destinées aux seules fins de la gestion du contrat et sont traitées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Le cas échéant, le client s'engage à informer préalablement les personnes que leurs coordonnées (nom, prénom, n° de téléphone) figureront dans ses répertoires téléphoniques. Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification de ses données personnelles en écrivant à SEPATEL.

Règles spécifiques au démarchage téléphonique. Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

Art. 10 service client

Un service client est à la disposition pour toute question :

- a) par téléphone : 04 58 00 59 00 (N° normal en France métropolitaine) ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 19h hors jours fériés et fermeture exceptionnelles..
- b) Par courrier : à SEPATEL, 93 route de bellevue, 69700 St Andeol le château
- c) par email : contact@mobiho-essentiel.fr

Pour les lignes prépayées : Le service assistance est aussi disponible pour le service de télécommunication au 01 83 62 42 36 (N° normal en France métropolitaine) ou 543 à partir de la ligne téléphonique.

Art. 11 : litiges et juridiction compétente

11.1 litiges :

Pour toute réclamation, le client doit s'adresser au service client (cf. art. 10). S'il n'obtient pas satisfaction, il peut saisir le médiateur des communications électroniques et utiliser le formulaire de saisine à disposition sur www.mediateur-telecom.org

11.2 juridiction compétente :

POUR LES CLIENTS PARTICULIERS :

En cas de litige, les parties chercheront une solution amiable à tout différent découlant de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente.

A défaut de règlement amiable, le litige sera soumis à la loi française et chaque partie donne compétence exclusive aux Tribunaux compétents.

POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS : Dans le cadre du présent contrat, la loi applicable est la loi française et le tribunal compétent est le Tribunal de Commerce de Lyon