

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ORTEL

### 1. OBJET

Les présentes « **CGV** » régissent les conditions selon lesquelles la société Ortel Mobile France, SAS au capital de 37000 euros, RCS Bobigny 513 879 973, ayant son siège au 4, allée de Seine, 93200 Saint Denis, (« **Ortel Mobile France** »), commercialise à ses clients (les « **Clients** »), sous la marque « Ortel », des téléphones et des cartes SIM (les « **Produit(s)** ») en association avec ses services de téléphonie mobile (les « **Service(s)** »).

Les CGV sont complétées par les Conditions Générales de fourniture du service de téléphonie mobile prépayé Ortel (les « **Conditions Générales** ») et les « **Conditions Tarifaires** » en vigueur à la date de souscription et disponibles sur le site [www.Ortel.fr](http://www.Ortel.fr) (le « **Site** »). Ces documents, communiqués au Client lors de la souscription, forment l'intégralité du contrat conclu entre Ortel Mobile France et le Client (le « **Contrat** ») et prévalent sur tout autre document, sauf acceptation écrite de Ortel Mobile France.

### 2. CHAMP D'APPLICATION – ACCEPTATION

- 2.1. L'offre Ortel est réservée aux personnes physiques résidant en France métropolitaine.
- 2.2. Le Client déclare avoir la capacité de conclure le Contrat, c'est à dire avoir la majorité légale, ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou disposer des pouvoirs l'habilitant à cet effet.
- 2.3. Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV, des Conditions Tarifaires et des Conditions Générales Ortel avant de passer commande, et les accepter expressément et sans réserve.

### 3. COMMANDE DES PRODUITS ET SERVICES

- 3.1. Les commandes passées sur le Site sont enregistrées dès leur validation par le Client.
- 3.2. Ortel Mobile France se réserve le droit de refuser toute commande en cas de motif légitime, en particulier si le nombre ou le montant des Produits ou Services commandés par le Client est anormalement élevé.
- 3.3. Ortel Mobile France se réserve le droit, préalablement à la livraison du Produit, de procéder à des vérifications portant sur toutes informations fournies par le Client dans le cadre de la commande. A ce titre, Ortel Mobile France se réserve notamment le droit de conditionner la validation de la commande à la réception des éléments suivants transmis par le Client : copie de la pièce d'identité du Client en cours de validité, copie de justificatif de domicile datant de moins de trois mois, copie de chèque bancaire annulé aux nom et adresse du Client et identique à ceux mentionnés sur la pièce d'identité.
- 3.4. Le Client peut vérifier l'état de sa commande auprès du Service Client ou en se connectant à son espace Client sur le Site.
- 3.5. Ortel Mobile France se réserve le droit d'apporter à tout moment aux Produits et Services qu'elle commercialise tous changements nécessaires pour tenir compte des éventuelles modifications effectuées par les fabricants et/ou fournisseurs des Produits et Services, sous réserve que le Produit ou Service ainsi modifié soit substantiellement équivalent à celui commandé par le Client.

### 4. PRIX – PAIEMENT

- 4.1. Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises.
- 4.2. Les Produits et Services sont facturés au prix en vigueur au moment de la commande, tels qu'indiqué dans les Conditions Tarifaires.
- 4.3. Des frais de traitement de la commande et des frais de livraison, dont le montant est indiqué dans les Conditions Tarifaires, seront facturés au Client selon le tarif en vigueur à la date de la commande.

4.4. Ortel Mobile France se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, les tarifs ainsi modifiés s'appliquant uniquement aux commandes effectuées après leur entrée en vigueur.

4.5. Les promotions ne sont pas cumulables entre elles.

4.6. La facture est établie par Ortel Mobile France et insérée dans le colis contenant le Produit commandé et fait office de justificatif de garantie.

4.7. Le règlement s'effectue par carte bancaire, débitée au moment de la commande. La carte bancaire utilisée doit être émise par une banque française et le Client doit en être le titulaire.

4.8. Les données de l'utilisateur et les opérations de paiement effectuées par l'intermédiaire du Site sont traitées dans un environnement sécurisé, basé sur la technologie Secure Socket Layer (SSL). Pour bénéficier du mode de paiement sécurisé SSL, le Client doit impérativement utiliser un navigateur internet compatible avec le système SSL.

4.9. Tout remboursement au profit du Client s'effectuera par chèque ou en créditant la carte bancaire avec laquelle le paiement a été effectué, dans un délai de trente (30) jours après la réception par Ortel Mobile France des éléments justifiant le droit au remboursement. Sauf disposition contraire des présentes, le remboursement est égal au prix effectivement payé par le Client, après déduction des frais de livraison et des éventuels frais de traitement de la commande.

## **5. LIVRAISON DES PRODUITS**

5.1. Les livraisons sont effectuées en France métropolitaine uniquement.

5.2. Le mode de livraison est indiqué lors de la commande.

5.3. Ortel Mobile France effectue les livraisons en fonction des stocks disponibles et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Ortel Mobile France est autorisé à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle.

5.4. Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Le Client doit fournir l'ensemble des informations indispensables à la livraison (adresse exacte, code de porte etc.). A défaut, ou en cas d'informations incomplètes ou incorrectes, Ortel Mobile France ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable du défaut de livraison.

5.5. Le délai de livraison commence à courir à compter de l'acceptation du paiement par Ortel Mobile France. Ortel Mobile France devra livrer la commande dans un délai maximal de A vérifier à compter de la confirmation de la commande.

5.6. La livraison des packs est réputée effectuée par la délivrance au Client du Produit commandé, matérialisée par la signature par le Client du bon d'émargement présenté par le transporteur.

5.7. Il appartient au Client de vérifier le Produit à sa réception et de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit, le caractère incomplet de l'envoi ou tout dommage subi par le Produit au cours du transport au moment de sa livraison, voire de refuser la livraison si le colis est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration. La réclamation doit être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client dans les deux (2) jours suivant la livraison du Produit.

## **6. TRANSFERT DE PROPRIETE ET DES RISQUES**

6.1. Le transfert de propriété des Produits commandés est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix par Ortel Mobile France. A défaut de paiement intégral du prix, Ortel Mobile France pourra revendiquer le Produit et/ou résilier le Service. Le Client est informé et accepte que les cartes SIM sont l'accessoire indispensable de la fourniture des Services et demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Ortel Mobile France

6.2. Les risques sont transférés au Client dès la livraison des Produits. Aucun remboursement, même partiel, ne pourra être demandé à Ortel Mobile France en cas de vol, perte ou détérioration d'un Produit survenant après sa livraison.

## **7. DROIT DE RETRACTATION**

7.1. En application de l'article L 121-20 du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation en cas de souscription ou de commande effectuée à distance. Il peut exercer ce droit dans délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la livraison effective du Produit.

7.2. Le Client ne peut pas se rétracter s'il a déjà activé sa ligne Ortel ou utilisé le Service.

7.3. Pour être valable, la rétractation doit s'effectuer de la manière suivante :

- Le Client doit contacter le Service Client en indiquant son intention de se rétracter. Le Service Client lui précisera un numéro de retour et l'adresse à laquelle il doit renvoyer le Produit.
- Le Client doit ensuite renvoyer le Produit à l'adresse indiquée, par courrier ou colis recommandé, en précisant le numéro de retour et en joignant à son envoi la facture d'achat originale. Aucun envoi effectué au siège social de Ortel Mobile France ne pourra être pris en compte.
- Le Produit renvoyé doit être en parfait état, dans son emballage d'origine, et complet (un Pack renvoyé doit contenir le téléphone et tous ses accessoires, et la carte SIM non-utilisée). Le numéro de série (IMEI) d'un téléphone renvoyé doit impérativement correspondre à celui qui apparaît dans la boîte d'origine et être associé à la carte SIM envoyé au Client.

7.4. Les frais de retour et les éventuels frais relatifs à l'assurance à laquelle le Client aurait souhaité souscrire sont à la charge du Client.

7.5. En cas de non-respect d'une des conditions du présent article 5, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

7.6. En cas de rétractation effectuée dans les conditions du présent article, les sommes versées par le Client seront remboursées sous trente (30) jours après réception du courrier de rétractation.

## **8. GARANTIE – SERVICE APRES-VENTE**

8.1. En cas de carte SIM défectueuse, le Client peut obtenir une carte SIM de remplacement en s'adressant au Service Client, qui est seul habilité à diagnostiquer une défaillance sur la carte SIM.

8.2. Les téléphones vendus par Ortel Mobile France sont couverts par une garantie pièces et main d'œuvre constructeur sur une période de douze (12) mois à compter de la date d'achat. Les téléphones et les matériels périphériques neufs commercialisés par Ortel Mobile France sont garantis contre tous défauts de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au Produit.

8.3. Les conditions de la garantie de chaque constructeur sont précisées dans les livrets utilisateurs des Produits et disponibles sur simple demande au Service Client.

8.4. La garantie est de plein droit exclue s'agissant de l'usure normale des Produits, et de tous dommages dont la cause est extérieure au Produit et/ou imputable à l'utilisateur, notamment dans les cas suivants : bris (écran cassé/fendu, antenne arrachées, pistes arrachées, écran enfoncé), trace de chocs, mauvaise utilisation du téléphone, non respect des instructions du fabricant, oxydation des composants suite à une immersion ou une exposition prolongée à l'humidité, réparation par une personne non habilitée par le fabricant, modification du produit non prévue par le fabricant, blocage du code de sécurité.

8.5. Les téléphones mobiles ne comportant plus leur numéro d'identification (IMEI) ne pourront pas être pris en charge dans le cadre de la garantie.

8.6. Pour bénéficier de la garantie, le Client devra impérativement fournir une copie de la facture d'achat.

8.7. En cas de panne de son téléphone (hors cas d'exclusion de garantie) survenant durant les quinze (15) premiers jours à compter de la date d'achat, le Client pourra, sur demande effectuée auprès du Service Client, bénéficier de l'échange de son téléphone défectueux contre un téléphone identique ou un modèle équivalent disponible de la gamme de téléphones Ortel.

## **9. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

9.1. Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, Ortel Mobile France met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel relatives au Client.

9.2. Les informations demandées lors de la commande sont obligatoires et nécessaires à la livraison des Produits, la fourniture du Service et la gestion du Contrat. Le Client s'engage à fournir à Ortel Mobile France des données sincères, complètes et exactes.

9.3. Ortel Mobile France s'engage à n'utiliser les informations à caractère personnel relatives au Client qu'aux seules fins de la livraison des Produits, la fourniture du Service et la gestion du Contrat. Ces informations pourront, dans certains cas, être communiquées à des sous-traitants de Ortel Mobile France, liés à Ortel Mobile France par une obligation de confidentialité, et qui ne sont autorisés à les utiliser que pour les seules fins mentionnées ci-dessus.

9.4. Ortel Mobile France pourra utiliser les données communiquées par le Client afin de lui faire part des promotions, avantages, nouvelles offres et nouveaux contenus et services proposés par Ortel Mobile France. De plus, les données peuvent être utilisées à des fins d'études, d'analyse, et par les services marketing de Ortel Mobile France.

9.5. Ortel Mobile France peut être amené à transférer les données personnelles des Clients à des prestataires situés hors de l'Union Européenne, pour les besoins de la fourniture du Service. Ces transferts et ces traitements sont réalisés dans des conditions garantissant un niveau de protection adéquat au regard de la loi « informatique et libertés ».

9.6. Le Client est informé que ses appels téléphoniques au Service Client pourront être écoutés et/ou enregistrés, de manière occasionnelle et aléatoire, à des fins exclusives de formation des télé-conseillers, de contrôle de qualité et/ou de preuve.

9.7. Conformément à la loi « informatique et libertés », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, relatif aux données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client en justifiant de son identité. Le Client peut accéder directement à ses données et les rectifier en se connectant à son espace Client sur le Site

A enlever si vous n'utilisez pas l'outil Fianet

## **SERVICE CLIENT**

Le Service Client est accessible de la manière suivante :

- Par téléphone, en composant le 803 à partir d'une ligne Ortel Mobile (temps d'attente gratuit puis 0,15 €/minute), ou le 0980 980 803 depuis un poste fixe (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel local);
- Par courrier électronique, à [support@ortelmobile.fr](mailto:support@ortelmobile.fr) ou en remplissant le formulaire en ligne sur le Site.

Toutes réclamations éventuelles doivent être adressées au Service Client.

## **10. FORCE MAJEURE**

Ortel Mobile France ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure, tel que reconnu par la jurisprudence française.

## **11. CESSION**

Le Client ne pourra céder ou de transférer sa Carte SIM à un tiers sans l'accord préalable et écrit de Ortel Mobile France.

Ortel Mobile France pourra transférer librement tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat, sous réserve d'en informer préalablement le Client et d'obtenir l'engagement du cessionnaire de respecter le Contrat.

## **12. DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

