

## Article 1. OBJET

- 1.1. Le formulaire de souscription, les CGV, les CGA et le Guide Tarifaire de l'offre, ont pour objet de déterminer les conditions générales dans lesquelles PRIXTEL commercialise ses services et ses produits.
- 1.2. Ils constituent les conditions essentielles et prévalent sur toutes les conditions générales et/ou tout autre document, quels qu'en soient les termes.
- 1.3. La souscription à une ou plusieurs offres implique l'acceptation par le CLIENT sans réserve de ces conditions.

## Article 2. LES OFFRES

- 2.1. PRIXTEL commercialise des offres qui sont disponibles sur son site : [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com).
- 2.2. Ces offres sont réservées aux personnes morales ou aux personnes physiques majeures résidant en France métropolitaine.

## Article 3. COMMANDE

- 3.1. Toute commande implique de la part du CLIENT son acceptation des présentes conditions générales de vente et d'abonnement ainsi que le guide tarifaire de son offre.
- 3.2. PRIXTEL offre la possibilité de commander, via son site web, [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com), un matériel neuf ou reconditionné.

Préalablement à toute commande, le CLIENT doit s'identifier en créant un compte CLIENT où il accepte que la saisie des informations qu'il communique fasse preuve de son identité.

Au moment de la commande, le CLIENT crée un compte CLIENT, choisit son matériel, vérifie et paye sa commande. PRIXTEL confirme la bonne prise en compte de cette commande par l'envoi d'un mail de confirmation au CLIENT.

- 3.3. PRIXTEL se réserve le droit de refuser de fournir le produit commandé si le CLIENT ne remplit pas les conditions pour en bénéficier.

En cas de commande portant sur une offre mobile, PRIXTEL se réserve le droit de demander au CLIENT, préalablement à la validation de sa commande, des informations complémentaires, notamment si le CLIENT est inscrit dans le fichier d'impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile.

## Article 4. MODALITÉS DE PAIEMENT

- 4.1. Prixtel propose au CLIENT de payer le matériel commandé au comptant par CB lors de la commande,

## Article 5. EXPÉDITION DU MATÉRIEL

- 5.1. Le matériel commandé par le CLIENT moyennant le prix convenu lui est adressé séparément de la carte SIM le cas échéant. En cas d'indisponibilité du matériel commandé, PRIXTEL s'engage à en informer le CLIENT dans un délai de 7 jours et à lui offrir la possibilité de commander un produit d'une qualité et d'un prix équivalent, et à permettre au CLIENT le cas échéant de confirmer ou d'annuler sa commande.
- 5.2. Le matériel est adressé au CLIENT par colis postal. En cas de non retrait du colis dans le délai prévu sur l'avis de passage, il sera procédé au renvoi d'un matériel, moyennant la refacturation des frais de port.

- 5.3. Il est de la responsabilité du CLIENT de contrôler le matériel et de refuser le colis en cas de doutes sur son état, l'acceptation du colis par le CLIENT ayant valeur de validation de la bonne réception aux yeux de La Poste.
- 5.4. En cas de contestation par le CLIENT de la bonne réception de son colis, consécutive à la réception par un tiers dudit colis, PRIXTEL ne renverra au CLIENT un nouveau colis que sur présentation de la plainte du CLIENT déposée auprès des services de Police du chef d'usurpation d'identité ou de détournement de courrier.

## Article 6. DROIT DE RÉTRACTATION

### 6.1. DÉLAI DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le CLIENT bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestations de services.

Pour les contrats de prestation de services incluant la livraison de matériel, le délai de rétractation court à compter de la réception du matériel commandé.

En cas de rétractation par le CLIENT, PRIXTEL remboursera les sommes versées, par le même moyen que le paiement et dans un délai de 14 jours.

Toutefois, PRIXTEL se réserve le droit de facturer au CLIENT les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation.

La responsabilité du CLIENT sera engagée en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du matériel.

### 6.2. MODALITÉS D'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Pour les prestations de service :

Le CLIENT doit, avant l'expiration du délai, se connecter sur l'Espace Client du site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com) et dans l'onglet « Ma ligne mobile » cliquer sur « Rétractation ».

Pour les commande de matériel :

Le CLIENT doit, avant l'expiration du délai, notifier à PRIXTEL sa décision de rétractation en se connectant sur l'Espace Client du site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com) et dans l'onglet « Mon équipement » cliquer sur « Rétractation ».

## Article 7. PRIX

- 7.1. Le prix des produits et services mentionnés sur le site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com) sont ceux en vigueur à la date de la commande. Ils sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison.
- 7.2. Prixtel 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.

## Article 8. GARANTIE- SERVICE APRÈS VENTE

- 8.1. Tout matériel est garanti conformément aux prescriptions et engagements du constructeur. En cas de panne, le CLIENT doit contacter sans délai PRIXTEL, via l'Espace Client du site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com), qui lui indiquera les coordonnées du SAV concerné, auquel le matériel devra être retourné sans délai. Seul le respect de ces conditions permet d'assurer l'exercice optimal de la garantie.
- 8.2. Si la garantie constructeur ne s'applique pas ou si elle est expirée, toute réparation sera à la charge du CLIENT.
- 8.3. Il est rappelé au CLIENT qu'il bénéficie des garanties légales visées aux articles 211-4, L.211-5 et L.211-12 du Code de la consommation et aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

## Article 9. DONNÉES PERSONNELLES

- 9.1. Les Données Personnelles désignent les données à caractère personnel telles que définies par le Règlement UE – 2016/679.

- 9.2.** Les données à caractère personnel recueillies par PRIXTEL sont traitées dans le cadre du respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée le cas échéant et du Règlement UE-2016/679. Ces informations sont strictement limitées aux informations communiquées par le CLIENT lors de la souscription et aux informations relatives à l'usage qui est fait des services de PRIXTEL. Ces informations sont restreintes aux données nécessaires à la gestion du service : exécution du service, maintenance, correction, proposition d'évolution du service pour l'adapter aux usages, réponses apportées aux questions, réponse aux obligations légales et facturation.
- 9.3.** L'ensemble des informations relatives aux modalités de recueil et de traitement des données à caractère personnel, ainsi qu'aux droits spécifiques du CLIENT relativement notamment à son accès à ces données est énoncé dans la Charte Ethique Données Personnelles accessible sur le site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com).
- 9.4.** L'acceptation des présentes conditions vaut acceptation par le CLIENT de l'utilisation de ses données personnelles par PRIXTEL. Il est rappelé l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il est possible de s'inscrire en consultant le site <https://conso.bloctel.fr/>.
- 9.5.** L'acceptation des présentes conditions vaut acceptation par le CLIENT de la collecte et du transfert des données personnelles le concernant au GIE PREVENTEL lors de la souscription du service et en cas d'incident de paiement et à tous les partenaires de PRIXTEL dans le seul but de s'acquitter des fonctions indispensables à la fourniture du service. L'exercice du droit d'accès auprès de Preventel peut se faire au choix, par courrier, à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL - Service des consultations - TSA n°86651 - 91988 Evry Cedex ou au moyen du formulaire accessible sur le site internet de Preventel ([www.preventel.fr](http://www.preventel.fr)).

## Article 10. ASSISTANCE ET LITIGES

- 10.1.** Toute demande d'assistance ou réclamation doit être adressée au Service Clients de PRIXTEL, via l'Espace Client du site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com), depuis le Forum dans la rubrique Aide du site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com) ou de l'application mobile Prixtel, qui s'engage à traiter les réclamations en un mois maximum, sauf cas exceptionnel.
- 10.2.** Dans le seul cas où le CLIENT estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le Service Clients ou si le Service Clients n'a pas répondu dans le délai prévu à l'Article précédent, il peut saisir le Service Consommateurs en écrivant à PRIXTEL, Service Consommateurs, 89515 VERON Cedex.
- 10.3.** Si après avoir saisi le Service Consommateurs, le CLIENT estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction, il peut saisir le médiateur des communications électroniques. Pour cela, le CLIENT doit se procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org/>)

## Article 11. RECOMMANDATIONS

- 11.1.** Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé.
- 11.2.** Néanmoins, des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Les autorités sanitaires recommandent principalement :
- L'utilisation d'un kit oreillette pendant les appels téléphoniques,
  - L'utilisation du téléphone de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité,
  - L'utilisation modérée du téléphone mobile chez les enfants et les adolescents,
  - Une utilisation conforme à la notice d'emploi du téléphone mobile,
  - Ne pas utiliser un téléphone mobile au volant d'un véhicule en circulation.

Nous vous invitons également à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : [www.who.int/peh-emf/fr](http://www.who.int/peh-emf/fr) - Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health> - Portail d'information du Gouvernement : [www.radiofrquences.gouv.fr](http://www.radiofrquences.gouv.fr).

Les présentes CGA ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles PRIXTEL commercialise ses services aux CLIENTS PRIXTEL ayant d'ores et déjà souscrits à l'achat de ses produits (yc la carte SIM) et aux conditions générales de vente.

Toutes les dispositions du formulaire de souscription, des CGV, et du Guide Tarifaire de l'offre s'appliquent concomitamment aux présentes CGA, qu'ils complètent et précisent le cas échéant. 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.

## Article 1. LES SERVICES

- 1.1. PRIXTEL fournit un service de radiocommunication permettant dans les zones couvertes par les réseaux GSM, 3G et 4G (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.
- 1.2. Le Service est exclusivement réservé aux CLIENTS PRIXTEL (particuliers ou professionnels) domiciliés en France métropolitaine, signataires du présent contrat.
- 1.3. Les tarifs et modalités de tarification sont décrits dans le Guide Tarifaire disponible sur [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com).
- 1.4. Le Service est souscrit pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement. PRIXTEL demeure libre de faire évoluer ses offres ou certains éléments les composant, dans le respect des dispositions légales applicables et, en particulier, dans le respect des dispositions particulières de l'article L 224-33 du Code de la Consommation.

## Article 2. LA SOUSCRIPTION

- 2.1. Le CLIENT peut souscrire au Service par Internet. Lors de la souscription, le CLIENT fournit à Prixtel toutes les informations nécessaires et confirme sa souscription en acceptant les présentes conditions. Une fois la commande terminée, PRIXTEL accuse réception de la commande et met à disposition, via l'Espace Client du site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com), les éléments du Contrat.
- 2.2. Dans le cadre de la souscription au Service, le CLIENT a la possibilité de demander la portabilité de son numéro de téléphone mobile de son précédent opérateur métropolitain vers Prixtel en communiquant, au moment de son inscription son N° d'appel, son numéro RIO, et la date à laquelle il souhaite que sa ligne mobile soit activée (entre 3 jours et 2 mois après la date de souscription). L'acceptation par le CLIENT du Contrat vaut mandat donné à PRIXTEL pour assurer la portabilité de son numéro. PRIXTEL 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, Prixtel proposera au CLIENT de les corriger et, faute de correction sous 10 jours, honorera la commande en créant un nouveau numéro.

## Article 3. LA TARIFICATION DES SERVICES

- 3.1. Le descriptif des services inclus dans chacune des offres de PRIXTEL ainsi que le détail des options pouvant être souscrits sont précisés dans le guide tarifaire de PRIXTEL, remis au CLIENT lors de la souscription du présent contrat.
- 3.2. Le CLIENT peut à tout moment changer d'offre. Ces changements prennent effet à compter de la prochaine facturation.

## Article 4. LA FACTURATION

- 4.1. A compter selon le cas de la date de première tentative de portabilité ou dès la conclusion du Contrat, le Service est facturé mensuellement (mois civils) au CLIENT en fonction de l'offre qu'il a choisie et sur la base des tarifs indiqués dans le Guide Tarifaire.
- 4.2. PRIXTEL pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation d'un mois antérieur qui n'aurait pas été facturée précédemment, y compris, après la résiliation du contrat, à condition que les communications en question aient été réalisées avant la résiliation. Les relevés récapitulants les appels émis par le CLIENT et servant de base à l'établissement de la facturation sont opposables au CLIENT en tant qu'élément de preuve des consommations de télécommunications.
- 4.3. En souscrivant au Service, le CLIENT accepte de recevoir des factures électroniques téléchargeables depuis son Espace Client qui seront disponibles au début de chaque mois. Sur demande écrite du CLIENT, PRIXTEL lui fournira une facture sur support papier. PRIXTEL se réserve la possibilité de facturer des frais d'impression et d'expédition en cas de demande de réexpédition de factures au format papier.

## Article 5. LE PAIEMENT

- 5.1. Les factures sont payables en euros à réception. Le paiement des Services se fera par virement, prélèvement interbancaire, Carte Bancaire (de manière récurrente ou non) ou mandat administratif. PRIXTEL conservera les données nécessaires au paiement des factures pour la durée du Contrat en fonction du mode de paiement retenu par le CLIENT. Tout défaut de paiement, 15 jours après l'échéance, donnera lieu à l'application, après relance, d'une indemnité égale à 15% du montant impayé, avec un minimum de perception de 1€.
- 5.2. En cas de défaut de paiement, même partiel, de l'une quelconque des factures de PRIXTEL, non régularisée dans un délai de quinze jours après notification (dont par SMS), PRIXTEL pourra, à bon droit, procéder à la résiliation.
- 5.3. 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 PRIXTEL.
- 5.4. 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 PRIXTEL, à compter du 1er janvier 2013, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture. PRIXTEL se réserve en outre le droit, sur justificatifs, de réclamer à titre complémentaire le coût réel des frais de recouvrement engagés dépassant ce montant.

### 5.5. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L.34-2 du code des Postes et des Communications Électroniques :

- La prescription est acquise au profit de l'opérateur pour toutes réclamations présentées après un délai d'un an à compter de la date d'exigibilité de la facture.
- La prescription est acquise au profit du CLIENT pour les sommes dues lorsque l'opérateur ne les a pas réclamées dans un délai d'un an à compter de la date de leur exigibilité.

## Article 6. LA SUSPENSION

- 6.1. PRIXTEL se réserve le droit, en cas d'utilisation frauduleuse ou illicite de restreindre l'usage du Service voire de le suspendre, après notification, et facturera, au tarif en vigueur, les consommations objet de cet usage. Constitue conventionnellement un usage frauduleux ou illicite le fait pour le CLIENT de :
  - Utiliser le Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de façon permanente au moyen d'un système de composition automatique,
  - Utiliser le Service majoritairement en itinérance internationale par rapport à une utilisation depuis la France Métropolitaine pendant une période d'observation de 4 mois,
  - Ne pas respecter les dispositions légales en vigueur,
  - Ne pas respecter les dispositions de l'Article 1.2
  - Ne pas respecter les dispositions des Article 9-1 à 9-4,
- 6.2. Lorsque le suivi de consommation du CLIENT fait apparaître une dérive de consommation susceptible d'entraîner des conséquences pécuniaires significatives pour le CLIENT, une avance sur consommation pourra être demandée

au CLIENT par l'envoi d'un SMS le prévenant de la situation et l'invitant à régler cette avance via le site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com). Lors des 6 premiers mois suivant l'activation de la ligne, PRIXTEL pourra également demander une avance sur consommation au CLIENT en cas d'atteinte d'un montant de communications hors forfait excédant 50 €. Dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le CLIENT, PRIXTEL suspendra le service concerné sans impact sur les autres services fournis. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir par le CLIENT. Le solde éventuel sera remboursé dans un délai de 48 heures à compter du paiement de la dernière facture due en cas de résiliation.

## **Article 7. LA RESILIATION**

- 7.1.** Dans le cas d'une demande faite par le CLIENT, par le biais de l'Espace Client du site [www.prixtel.com](http://www.prixtel.com), toute résiliation sera prise en compte à l'issue d'un délai de préavis de dix (10) jours commençant à la date de la demande faite sur l'Espace Client.
- 7.2.** Dans le cas spécifique d'une portabilité de la ligne vers un autre opérateur, ce délai est raccourci à trois (3) jours. A cette fin, le CLIENT devra demander à PRIXTEL son Numéro RIO. PRIXTEL peut refuser la demande de portabilité sortante dans les cas suivants : la demande de portabilité sortante n'émane pas du CLIENT, le CLIENT a déjà résilié son Contrat ou le CLIENT a déjà fait une demande de portabilité concernant ce numéro.
- 7.3.** Dans tous les cas, PRIXTEL demeure libre de résilier le contrat un (1) mois après en avoir informé, par écrit, le CLIENT. A l'exception d'une résiliation pour portabilité, tout autre cas de résiliation implique la perte du numéro d'appel du client.
- 7.4.** Dans tous les cas de résiliation, les Services rendus jusqu'à la date de la résiliation seront facturés selon les caractéristiques de l'offre.

## **Article 8. ENGAGEMENT DE PRIXTEL SUR LA FOURNITURE DU SERVICE**

- 8.1.** PRIXTEL expédie à l'adresse communiquée par le CLIENT, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai maximal de 8 jours ouvrés à compter de la date de souscription, la carte SIM nécessaire à l'utilisation du Service. Cette carte demeure la propriété de PRIXTEL pendant toute la durée du contrat. En sa qualité de gardien, le CLIENT est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM en l'absence de faute de PRIXTEL.
- 8.2.** Le Service est mis en fonctionnement au plus tard 8 jours ouvrés après la date de commande, sauf si le CLIENT a choisi une date de portabilité ultérieure. A défaut de mise en service dans ce délai non justifié par une faute du CLIENT, le CLIENT peut notamment demander un dédommagement qui correspond au nombre de jours pendant lequel les Services susvisés n'ont pas été fournis, sous la forme d'un avoir à valoir sur les prochaines factures.
- 8.3.** En cas d'arrêt partiel ou total du service, PRIXTEL s'engage à le rétablir dans les meilleurs délais. En cas de dysfonctionnement, le CLIENT peut notamment demander un dédommagement à PRIXTEL qui correspond au nombre de jours pendant lequel les Services susvisés n'ont pas été fournis sous la forme d'un avoir à valoir sur les prochaines factures ou d'un paiement si le client a entre-temps procédé à la résiliation de son contrat et que son compte présente un solde créditeur.
- 8.4.** PRIXTEL n'exerce pas de contrôle sur les données accessibles au CLIENT, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant par le biais du Service. PRIXTEL recommande vivement au CLIENT de prendre toutes mesures nécessaires pour veiller aux précautions à prendre à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, notamment en utilisant une solution de « contrôle parental » ou toute autre solution équivalente.
- 8.5.** La responsabilité de PRIXTEL ne saurait en aucun cas être engagée si un mauvais fonctionnement de Service est imputable à :
  - une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien de la part du CLIENT, ainsi que la non-observation des instructions du mode d'emploi.
  - un cas de force majeure,
  - un fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture du Service.

## Article 9. ENGAGEMENT DU CLIENT SUR L'UTILISATION DU SERVICE

- 9.1. Le CLIENT s'engage à maintenir sur son Espace Client des coordonnées postales et bancaires à jour.
- 9.2. Le CLIENT ne doit pas utiliser le Service à des fins de piratage et doit veiller à ce que son accès ne soit pas utilisé à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition d'œuvres ou d'objets protégées par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise.
- 9.3. Sauf dans le cas d'utilisation des offres à destination exclusive des clients Professionnels, le CLIENT s'interdit toute revente, mise à disposition totale ou partielle à titre onéreux ou gratuit du service.
- 9.4. Généralement, le CLIENT est responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure du Service.
- 9.5. En cas de vol, le CLIENT doit impérativement déclarer sans délai le vol de la carte SIM, en se rendant sur l'Espace Client du site Web de PRIXTEL et auprès des services de Gendarmerie ou de Police sous 4 jours s'il s'agit d'un vol, puis transmettre cette déclaration à PRIXTEL. Cette déclaration entraînera la suspension immédiate de la ligne et déclenchera la facturation et l'envoi d'une nouvelle carte SIM. En cas de contestation, la déclaration sera réputée effectuée à compter de la date de déclaration sur l'Espace Client du site Web et toutes les communications émises jusqu'à la date de ladite déclaration seront dues.