

# Conditions générales des prestations de service

Dernière mise à jour : [14/06/2014]

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de fourniture et d'utilisation du Service **One.Tel**, tel que défini à l'article 1.

Elles sont applicables à toute personne majeure souhaitant utiliser le Service en France Métropolitaine (ci-après le " Client ") et font partie intégrante du contrat entre le Client et **One.Tel**. Le Client contracte avec **One.Tel** aux termes des présentes conditions générales qu'il reconnaît avoir reçues, dont il certifie avoir pris connaissance et qu'il s'engage à respecter.

## Article 1 : Définitions

Service : désigne l'ensemble des services de téléphonie commutée éligibles à la sélection du transporteur, notamment nationaux et internationaux fourni au Client par **One.Tel**, en France métropolitaine, à partir d'une ligne téléphonique fixe.

**One.Tel** permet l'accès automatique au Service tel que défini ci-dessus.

## Article 2 : Conditions d'accès au Service

**2.1** Pour bénéficier du Service le Client doit retourner à **One.Tel** le Bulletin d'adhésion dûment complété.

**2.2** L'accès au Service et son maintien sont subordonnés à ce que le Client soit le titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté de France Télécom par le biais duquel il souhaite utiliser le Service. S'il n'en est pas le titulaire, le Client certifie avoir obtenu l'autorisation expresse du titulaire de la ligne. Dans ce cas, **One.Tel** se réserve le droit, de demander au Client lors de la conclusion du Contrat, un chèque annulé, le versement d'un dépôt de garantie d'un montant de 400€TTC. **One.Tel** se réserve également le droit de refuser l'inscription au Service à toute personne dont l'accès au Service aura été supprimé depuis moins de 12 mois au jour de la demande d'inscription, notamment pour fraude ou usage illégal du Service.

**2.3** Lors de l'exécution du Contrat **One.Tel** pourra exiger un dépôt de garantie d'un montant de 400€TTC notamment dans les cas suivants : en cas de paiement partiel, en cas de rejet de paiement, en cas de paiement après la date d'échéance figurant sur la facture. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur. A l'expiration du Contrat, le dépôt de garantie sera restitué au Client dans un délai de dix (10) jours à compter du jour où le Client a réglé l'intégralité des sommes restant dues à **One.Tel**.

**2.4** Le Service n'est pas disponible :

- d'une cabine téléphonique
- d'une ligne restreinte
- d'une ligne bénéficiant d'un abonnement temporaire ou d'un abonnement modéré.
- d'un accès téléphonique en technologie large bande (ADSL, câble, fibre optique) ou établi par un autre opérateur que France Télécom.

Le Client titulaire d'un groupement de lignes doit impérativement porter au Bulletin d'adhésion le numéro du groupement de lignes afin de pouvoir accéder au Service.

### **Article 3 : Utilisation du Service**

**3.1** Le Service est fourni au Client pour un usage conforme aux lois et règlements en vigueur. Le Client est seul responsable de la garde de ses équipements, il s'assurera qu'aucune autre personne n'a accès au Service sans son autorisation.

**3.2** Sous réserve de cas particuliers indiqués dans la documentation **One.Tel**, le Service couvre :

- les appels nationaux (France métropolitaine fixe hors département)
- les appels locaux (France métropolitaine fixe à l'intérieur du même département ; départements 75, 92, 93, 94 sont considérés comme un seul département de même pour la Corse),
- les appels internationaux (hors France métropolitaine, DOM-TOM inclus), les appels vers portables français (numérotation en 06 et 07) à l'exception des appels inéligibles à la sélection du transporteur (numéros nationaux 08, numéros courts ou spéciaux commençant par 3 ou 1)

**3.3** **One.Tel** notifiera au Client les modifications des conditions d'utilisation du Service ou de ses tarifs, préalablement à leur date d'entrée en vigueur.

**3.4** **One.Tel** ne peut garantir la disponibilité du Service à tout moment, en particulier lorsque la mise à disposition du Service est fonction du délai entre la réception d'une demande et son activation par un autre opérateur. De même, **One.Tel** peut, sans engager sa responsabilité, suspendre l'exécution du Service afin de réparer ou d'assurer la maintenance du réseau. Sauf urgence, **One.Tel** s'efforcera de les planifier en dehors des heures normales d'utilisation du Service et fera ses meilleurs efforts pour réduire la période d'indisponibilité.

### **Article 4 : Suspension du Service**

**4.1** Afin de prévenir toute utilisation frauduleuse du Service et afin d'assurer la protection du Client, **One.Tel** pourra suspendre le Service en cas de dépassement d'un plafond de communications d'un montant mensuel de 400 Euros.

**4.2** Toute facture non réglée dans les conditions décrites à l'article 5.3 pourra donner lieu à la suspension du Service et ce tant que la situation n'aura pas été régularisée par le Client. Dans ce cas, les frais de rétablissement du service dont le montant forfaitaire est fixé à 6 Euros TTC seront facturés au Client.

**4.3** En cas de suspension du Service supérieure à 2 mois, **One.Tel** aura la faculté de résilier le Contrat, de plein droit, par l'envoi au Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette résiliation.

### **Article 5 : Conditions financières et facturation**

**5.1** Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de valorisation des communications de **One.Tel** font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve contraire.

**5.2** La facturation est mensuelle néanmoins, **One.Tel** conserve la possibilité de modifier la périodicité de facturation si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau de consommation est égal au minimum de facturation mensuelle visée à l'article 5.7. Dans ce cas, ces consommations seront reportées sur la facturation suivante et une facture unique correspondant aux quatre mois concernés sera adressée au Client.

Le Client autorise expressément **One.tel** à lui délivrer chaque mois une facture sur support durable sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur le compte du Client consultable sur l'interface de gestion de compte. Le Client sera libre de la consulter, de la copier ou de l'imprimer. Une facture sur support papier peut être envoyée au Client s'il en fait la demande.

**5.3** Les factures sont payables à la date d'échéance figurant sur la facture. Dans le cas où le règlement des sommes ne serait pas parvenu à **One.Tel** à cette date, **One.Tel** pourra suspendre le Service sans préavis, après l'envoi d'une première lettre de relance restée sans effet. En outre, après l'envoi d'une seconde lettre de relance valant mise en demeure, pourront être appliqués des frais de gestion d'un montant forfaitaire de 5 Euros TTC et /ou de 10 Euros TTC en cas d'envoi au Client d'une lettre recommandée avec demande d'acté de réception. Dans ce cas, **One.Tel** pourra également majorer toute somme restant due d'intérêts correspondant à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces intérêts seront calculés et seront produits sur une base journalière.

**5.4** En cas de réclamation, le Client est tenu de régler à l'échéance les montants non contestés.

**5.5** Le paiement du Service s'effectue, par voie de prélèvement automatique. **One.Tel** reste libre de proposer un autre mode de paiement. En cas de paiement par prélèvement automatique, le Client est dispensé du dépôt de garantie prévu à l'article 2.3.

**5.6** En cas de défaut de paiement du Client, ce dernier accepte que les informations nominatives telles que mentionnées à l'article 7.2 soient utilisées afin de permettre le recouvrement des sommes dues. Les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du Client en cas d'obtention d'un titre exécutoire.

**5.7** Une facturation mensuelle minimum pourra être fixée par **One.Tel** à un montant de 2,90 Euros TTC par ligne inscrite si les communications mensuelles représentent un coût inférieur à 2,90€TTC.

## **Article 6 : Durée et résiliation**

**6.1** Le Contrat entre **One.Tel** et le Client est conclu pour une durée indéterminée.

Le Client pourra mettre fin au Contrat à tout moment en le notifiant à **One.Tel** par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation sera effective dans le délai maximum de dix (10) jours à compter de la réception par **One.Tel** de la demande de résiliation.

**6.2** En cas de manquement par le Client à l'une de ses obligations ou, s'agissant d'une personne morale et dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire, si l'administrateur judiciaire décidait de ne pas continuer l'exécution du Contrat, **One.Tel** pourra suspendre ou résilier le Contrat, de plein droit par l'envoi au Client d'une lettre recommandée avec demande d'acté de réception notifiant cette résiliation.

**6.3** En cas de souscription à distance, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation, à l'adresse suivante : One.Tel BP 412 service rétractation BP 412 75366 PARIS CEDEX 08.

**One.Tel** procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par l'abonné au titre du Contrat au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle **One.Tel** est informée de la décision du Client de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. Dans l'hypothèse où le Client exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, **One.Tel** facturera au Client un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

#### **Article 7 : Informations nominatives**

**7.1** Le Client est susceptible, pour les besoins du Contrat, de fournir des informations nominatives le concernant telles que définies à l'article 7.2 ci-après. Ces informations sont destinées à **One.Tel** et à toute société affiliée et seront utilisées pour les seules nécessités de la gestion du Contrat du Client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct en rapport avec l'objet du contrat, sauf si le Client fait part à **One.Tel** de son refus exprès par courrier.

Ces informations nominatives, à l'exception des informations bancaires, pourront être transmises à titre gratuit ou onéreux à des sociétés tierces (partenaires commerciaux...). A cet égard, le Client peut s'y opposer en faisant part à **One.Tel** de son refus exprès par courrier. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client peut accéder aux informations nominatives le concernant et les faire rectifier ou supprimer le cas échéant, en contactant le Service Qualité Client de **One.Tel**.

**7.2** Le Client reconnaît que les informations nominatives visées à l'article **7.1** comprennent :

- a) ses coordonnées personnelles tels que noms, prénoms, date de naissance, adresses postales et électroniques, numéros de téléphone fixe et/ou mobile, numéro de fax,
- b) le détail des relations contractuelles entre le Client et **One.Tel** ou toute autre société affiliée,
- c) ses coordonnées bancaires.

**7.3** Le Client s'engage à prévenir **One.Tel** de tout changement des informations visées à l'article 7.2 dès qu'il prend connaissance de ce changement.

## **Article 8 : Responsabilité**

**8.1 One.Tel** s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture du Service dans le cadre des normes en vigueur et sous réserve du bon fonctionnement de l'accès téléphonique souscrit par le Client auprès de son opérateur de boucle locale. **One.Tel** ne pourra voir sa responsabilité engagée si, pour une raison indépendante de sa volonté, le Service a été partiellement ou totalement inaccessible, indisponible, interrompu ou de mauvaise qualité, notamment lorsque les services d'un autre opérateur sont utilisés auquel cas **One.Tel** ne saurait être tenu responsable de tout acte ou omission de cet opérateur.

**8.2 One.Tel** ne saurait être tenu responsable de la non-exécution de ses obligations contractuelles lorsque cette dernière résulte d'un cas de force majeure.

**8.3 One.Tel** ne pourra être tenu responsable pour tout dommage indirect, les parties reconnaissant que constituent notamment de tels dommages les pertes de profits, de clientèle, de données ou toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir de la fourniture ou de l'utilisation du Service et/ou de l'impossibilité d'accéder au Service et/ou suite à un accès non autorisé au Service par un tiers et/ou suite à la conduite d'un tiers, ainsi que toute autre question en rapport avec le Service.

**8.4** En tout état de cause, lorsque le Client n'a pas la qualité de consommateur au sens des dispositions du code de la Consommation, la responsabilité de **One.Tel** au titre du Contrat ne pourra pas excéder pour toute cause ou tout sinistre, un plafond correspondant aux sommes versées par le Client au titre de l'utilisation du Service au cours du mois précédant la réalisation du dommage.

## **Article 9 : Assistance & Réclamations**

### **9.1 Assistance**

One.Tel met à la disposition des Clients un service d'assistance (Hotline) téléphonique accessible au 805 92 51 51 (appel gratuit)

Le service d'assistance est également accessible par télécopie au numéro 0892 13 50 50 (1.35€/appel+0.34€/min).

Les horaires d'ouverture et les tarifs d'utilisation de ces services sont précisés sur le site Internet de One.Tel et dans la documentation de One.Tel.

### **9.2. Réclamations**

En cas de difficulté, le Client peut s'adresser à l'un des conseillers du service d'assistance pour trouver une solution amiable. Le service d'assistance est joignable dans les conditions prévues à l'article 9.1

- Premier niveau de réclamation : Service Fidélisation. En cas de réclamation, le Client peut s'adresser au service d'assistance pour trouver une solution amiable à l'adresse suivante : One.Tel - BP 412 - 75366 Paris Cedex 08

**One.Tel** s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

- Second niveau de réclamation : Service National Consommateur. Si toutefois le Client n'était pas satisfait de la réponse apportée par le

service Fidélisation, il dispose alors de la possibilité de solliciter le Service National Consommateur.

Le Service National Consommateur traite en recours du Service Fidélisation les réclamations transmises par les Clients.

Le Service National Consommateur peut être saisi par courrier postal adressé à l'adresse suivante : One.Tel - Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08

Toute saisine devra comporter un bref descriptif des raisons de l'insatisfaction, être accompagnées des copies des échanges existants et le cas échéant des justificatifs nécessaires, et impérativement mentionner le numéro de téléphone One.Tel à des fins d'identification.

Un Conseiller Relation Consommateur prendra alors contact avec le Client par téléphone ou par courrier afin de réétudier sa demande, et fournir une réponse sous trente (30) jours ouvrés.

**Troisième niveau de réclamation :** Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques. En cas de litige persistant si le Client a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <http://www.mediateur-telecom.fr>

## **Article 10 : Qualité de service**

### **10.1 Délai de mise en service du Service**

La mise en service du Service est considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier de confirmation adressé au Client. Le délai de mise en service est au maximum de 30 jours ouvrés à compter de la confirmation par one.Tel de la demande de souscription du Client, sous réserve d'éligibilité de sa ligne.

La compensation est calculée au prorata entre la date de livraison maximum prévue et la date de livraison effective, sachant que la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part du Client. Par sollicitation valable on entend toute correspondance adressée par le Client aux moyens de contacts mis à disposition par One.Tel et de nature à identifier sa demande.

Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera d'un cas de force majeure ou du fait du Client.

### **10.2 Délai de rétablissement du Service**

Le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est signalé par le Client jusqu'au rétablissement du Service. Le délai de rétablissement est de 72 heures à compter de la signalisation. En cas de dépassement de ce délai, la prise en charge nécessite une sollicitation de la part du Client. La compensation sera égale aux sommes qu'il a payées le mois précédent l'incident, dans la limite de 15€TTC, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera des cas visés précédemment.

## **Article 11 : Cession**

**11.1** Toute cession du présent Contrat par le Client est soumise à l'accord préalable, exprès et écrit de **One.Tel**.

**11.2** **One.Tel** pourra céder tout ou partie du Contrat après en avoir préalablement informé le Client. Par ailleurs, **One.Tel** pourra recourir à tout sous-traitant de son choix pour l'exécution du Contrat.

## **Article 12 - Dispositions diverses**

**12.1** Sans préjudice de l'article 6.1, toute communication entre le Client et **One.Tel** au titre du Contrat se fera par courrier, fax ou e-mail.

**12.2** Dans toute la mesure permise par la loi, toute clause des présentes qui se révélerait illégale ou non valable ou dont l'exécution ne pourrait être exigée, n'affectera pas le caractère exécutoire de toute autre clause des présentes.

**12.3** Le fait pour **One.Tel** de ne pas se prévaloir d'une clause quelconque du contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme valant renonciation à cette clause.

**12.4** LE CONTRAT EST REGI PAR LE DROIT FRANÇAIS. TOUT DIFFEREND SURVENANT ENTRE LES PARTIES AU SUJET DE L'EXISTENCE, DE L'INTERPRETATION OU DE L'EXECUTION DU CONTRAT SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE, A L'EXCEPTION DES LITIGES CONCERNANT DES PERSONNES NON COMMERÇANTES POUR LESQUELLES LES REGLES LEGALES D'ATTRIBUTION DE COMPETENCE S'APPLIQUERONT.

### **One.Tel**

SAS au capital de 2 510 540 euros.

Siège social : 8 rue de la Ville l'Évêque 75008 Paris

R.C.S. de Paris B 419 392 931

## Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Votre identifiant abonné :

— À l'attention de : One.Tel service rétractation BP 412 75366 Paris Cedex 08

— Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous :

\_\_\_\_\_

— Commandé le (\*)/reçu le (\*) \_\_\_\_\_

— Nom du (des) consommateur(s)

\_\_\_\_\_

— Adresse du (des) consommateur(s)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

— Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

— Date : \_\_\_\_\_

(\*) Rayer la mention inutile