

+

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE SIM+ EVASION



CONDITIONS GENERALES DE SERVICE SIM+ EVASION JUILLET 2020



SIM+ est une marque exploitée par la société CEDELTEL.

Le service SIM+ est proposé par la société Cedetel, SAS au capital de 100 311 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 815088208, dont le siège social est au 10 rue Pergolèse 75116 Paris, mél : contact@simplus.fr, téléphone 0180804444.

PRÉAMBULE

La société Cedetel commercialise et fournit des services de communications électroniques sur le territoire français métropolitain en tant qu'opérateur déclaré auprès de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes au titre de l'article L 33-1 du code des postes et des communications électroniques.

Cedetel commercialise l'offre de téléphonie mobile « Sim+ Evasion » sans engagement.

1 - DEFINITIONS

Les termes définis ci-après auront les significations suivantes dans le cadre du Contrat conclu entre les Parties :

« **Abonnement(s)** » : désigne les abonnements aux services de téléphonie mobile Sim + Evasion commercialisés par Cedetel

« **Client** » : toute personne physique ayant souscrit un Abonnement

« **Conditions Générales** » : désigne les présentes conditions générales Sim + Evasion ;

« **Consommations** » : désigne les communications non incluses dans l'Abonnement, listées dans le Guide Tarifaire, entraînant une facturation complémentaire du Client par Cedetel, conformément à l'article 9 ci-dessous ;

« **Contrat** » : désigne le contrat conclu entre Cedetel et le Client, au titre de la Souscription d'un ou plusieurs Abonnements, constitué par l'ensemble des documents suivants (figurant par ordre de priorité décroissant) : le contrat de service ; les Conditions Générales de Services ; le Guide Tarifaire ;

« **Guide Tarifaire** » : désigne le document détaillant l'ensemble des tarifs applicables aux Abonnements ;

« **Partie(s)** » : désigne Cedetel et/ou le Client ;

« **Réseau** » : désigne le réseau mobile par l'intermédiaire duquel sont fournis les services de communications électroniques intégrés dans les Abonnements ;

« **Service** » : désigne les services proposés par Cedetel dans le cadre des Abonnements, tels que décrits à l'article 3 ;

« **Souscription** » : désigne la commande initiale par le Client d'un ou plusieurs Abonnements.

2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les modalités de fourniture des Services par Cedetel au Client qui l'accepte. Toute utilisation des Services est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales dont le Client reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de la Souscription et en avoir compris et accepté les termes.

3. PRESTATIONS FOURNIES PAR CEDELTEL

Services

Les Services de téléphonie mobile SIM+ Evasion permettent au Client :

- de passer des appels locaux ou longue distance vers des terminaux fixes ou des mobiles en France et à l'étranger, ou des numéros spéciaux.
- d'envoyer des SMS vers des téléphones portables en France et à l'étranger,
- de passer des appels et d'envoyer des SMS depuis l'étranger.

4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Afin de bénéficier des Services SIM+ Evasion, le Client doit souscrire un Abonnement.

La Souscription d'un Abonnement s'effectue en ligne, sur le site internet www.simplus.fr.

Etape 1 : Choix de l'Abonnement ;

Etape 2 : Renseignement des informations demandées dans le formulaire de souscription ;

Etape 3 : Choix du mode de paiement (prélèvement sur carte bancaire ou SEPA) ;

Etape 4 : Validation de la commande après avoir coché la case d'acceptation des présentes Conditions Générales ;

Etape 5 : Envoi par Cedetel d'un email de confirmation de commande au Client comportant :

- une confirmation des Services inclus dans l'Abonnement ;
- les présentes Conditions Générales comportant le formulaire de rétractation ;
- le Guide Tarifaire applicable au jour de la Souscription.

Cedetel se réserve la possibilité de demander à

tout moment au Client de justifier de son identité ainsi que de l'adresse de son installation. Dans ce cas, le Client communiquera à Cedetel les copies des pièces justificatives (carte d'identité ou d'un passeport en cours de validation et justificatif de domicile). Si le Client souhaite pouvoir bénéficier de la portabilité afin de conserver son numéro de téléphone dans le cadre de son Abonnement, il lui appartient de donner mandat à Cedetel d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires à la demande de portabilité du numéro dans les conditions décrites à l'article 5 ci-après. Le Client peut changer d'offre tarifaire à tout moment. L'ancienne offre tarifaire sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle.

5. MISE EN SERVICE

La mise en service de l'Abonnement intervient lors de l'activation de la carte SIM reçue par le Client. Pour cela, le Client doit se connecter au site simplus.fr et saisir le numéro de la carte SIM qu'il a reçue à la suite de la Souscription. L'Abonnement ne sera facturé qu'à compter de la mise en service.

6. PORTABILITE

Portabilité entrante

À l'occasion de la Souscription d'un Abonnement, le Client peut demander à bénéficier de la portabilité de son numéro de téléphone mobile à condition toutefois que ce numéro soit toujours actif auprès de son ancien opérateur.

Dans le cas où le Client aurait déjà procédé à la résiliation de son abonnement de téléphonie mobile auprès de son ancien opérateur, la portabilité de son numéro ne pourra être envisagée que dans l'hypothèse où cette résiliation est intervenue dans les 40 jours précédant sa demande de portabilité.

Afin de bénéficier de la portabilité, le Client doit fournir à Cedetel son numéro RIO et déclarer sur l'honneur être bien le titulaire du numéro dont la portabilité est sollicitée.

La portabilité de l'ancien numéro sera mise en place sous un délai d'un jour ouvrable à compter de l'expiration du droit de rétractation du Client ou, dès validation de sa commande si ce dernier demande à pouvoir accéder aux Services avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 14 des présentes Conditions Générales.

Le portage effectif du numéro du Client entraîne la résiliation du contrat le liant à son ancien opérateur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

Dans le cas où cette résiliation ne respecterait

pas les clauses du contrat précédemment conclu avec l'ancien opérateur, il est rappelé que le Client sera seul responsable des éventuels paiements et obligations restant à sa charge au titre de ce précédent contrat.

En outre, la portabilité du numéro n'induit en aucun cas l'application par Cedetel de prestations de service identiques à celles fournies par l'ancien opérateur du Client.

Annulation de la portabilité entrante

Dans le cas où le Client souhaiterait annuler sa demande de portabilité, il est tenu d'en informer Cedetel dans le délai d'un jour ouvrable suivant sa demande de portabilité.

Le cas échéant, Cedetel octroiera au Client un nouveau numéro de téléphone fixe.

Par ailleurs, il est convenu que cette demande d'annulation de portabilité ne saurait modifier la date de prise d'effet de l'Abonnement souscrit auprès de Cedetel.

Portabilité sortante

En cas de résiliation de l'Abonnement, le Client peut demander auprès d'un nouvel opérateur le transfert du numéro de téléphone fixe ou portable attribué par Cedetel.

En quittant Cedetel, le Client devra mandater son nouvel opérateur aux fins que celui-ci sollicite la résiliation de l'Abonnement et le portage du numéro associé.

7. DUREE, SUSPENSION, RESILIATION DE L'ABONNEMENT

Durée

L'Abonnement entre en vigueur à compter de la validation de la commande du Client et n'est soumis à aucun engagement de durée.

Ainsi, le Client pourra résilier son Abonnement à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours et l'envoi à Cedetel d'un courrier recommandé avec avis de réception faisant part de son souhait de mettre un terme à son Abonnement.

Résiliation sans préavis

La résiliation intervient immédiatement et sans préavis en cas d'inexécution par Cedetel ou le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée par la Partie à laquelle la notification est notifiée.

La résiliation prend effet au jour suivant la date de réception de la lettre recommandée de résiliation. Le Service peut être résilié par Cedetel sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- non-règlement des sommes dues à Cedetel

au titre de l'utilisation du Service, après mise en demeure restée sans effet ;
- fausse déclaration du Client ;
- manquement du Client à une quelconque de ses obligations au titre des présentes, notamment en cas d'utilisation des Services à des fins professionnelles ou commerciales ;
- usages des Services par le Client qui nuirait ou causerait un dommage à Cedetel ;
- fermeture de l'offre de gros pour des raisons réglementaires, imposées par les autorités de régulation compétentes, ou techniques ;
- prise en compte de la résiliation effectuée dans le cadre de la portabilité du numéro fixe du Client auprès d'un nouvel opérateur.

Suspension

Cedetel se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès aux Abonnements, totalement ou partiellement, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

En cas de retard de paiement répétés des factures relatives aux Abonnements ;

En cas d'utilisation anormale ou frauduleuse des Abonnements en violation des stipulations de l'article 8.

Pendant la période de suspension, le Client reste tenu au respect de l'ensemble de ses obligations et les Abonnements continueront à lui être facturés. La remise en service des Abonnements après une telle suspension pourra lui être facturée.

8. RESTRICTIONS DANS L'UTILISATION DE L'ABONNEMENT

Toute utilisation d'un Abonnement est réputée effectuée par le Client qui est seul responsable de l'utilisation des Services souscrits au titre de son Abonnement à l'égard de Cedetel.

Le Client s'engage :

A utiliser le(s) carte(s) SIM fournie(s) par Cedetel dans le cadre d'un Abonnement souscrit uniquement à des fins purement privées. Plus généralement, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services ou du Réseau. En aucun cas l'Abonnement ne pourra être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales, notamment dans le cadre d'une activité de type « centre d'appel ». Toute cession d'appels, appels vers les plateformes téléphoniques, depuis ou vers des boîtiers radio et des systèmes de numérotations automatiques sont interdits.

Le Client s'interdit par ailleurs d'utiliser la carte SIM pour :

Encombrer les serveurs de messagerie et du Réseau et/ou des destinataires de mails notamment

par du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding), automatisé ou non ;
Envoyer des messages électroniques non sollicités (spamming ou fax mailing) ;
Envoyer des messages attractifs générant un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant perturber la disponibilité des serveurs de messagerie ou Réseau.

9. PRIX ET FACTURATION

Prix

Les prix facturés au Client correspondent au tarif en vigueur lors de la Souscription des Services, tel que détaillé dans le Guide Tarifaire envoyé au Client dans l'email de confirmation de sa commande. Les prix sont exprimés TTC.

En cas de hausse des tarifs, Cedetel en informe le Client préalablement par écrit, au plus tard un mois avant sa mise en œuvre. Le Client a alors la faculté, tant qu'il n'a pas expressément accepté ces nouvelles conditions, de résilier son Abonnement à effet immédiat et sans frais et ce, pendant un délai de quatre mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification tarifaire.

Date de la facturation

Les sommes dues au titre de l'Abonnement font l'objet de factures mensuelles au format électronique. Les facturations sont établies par mois calendaire. Elles sont adressées au Client ou au tiers payeur désigné par le Client par email.

Les factures sont payables par le Client conformément à ce qui suit :

les Consommations et autres services sont payables à terme échu ;

les Abonnements sont payables à terme à échoir, étant précisé que le premier mois de l'Abonnement souscrit sera facturé à compter de sa date d'activation au prorata temporis du mois calendaire en cours.

En conséquence de ce qui précède, Cedetel adressera, au début de chaque mois, au Client une facture récapitulant le prix à payer pour les Consommations au cours du mois écoulé et l(es) Abonnement(s) pour le mois à venir.

Le règlement du prix dû par le Client se fera avant le 10 de chaque mois par prélèvement automatique sur le compte bancaire ou sur la carte bancaire du Client, étant précisé que le Client s'engage à maintenir en permanence à jour ses informations bancaires afin de permettre la bonne exécution des prélèvements automatiques.

Facturation détaillée

Par défaut, les factures adressées au Client ne sont pas détaillées. Le Client peut toutefois souscrire gratuitement à l'option de facturation détaillée à tout moment. Le Client ayant souscrit l'option de

facturation détaillée peut à tout moment demander à revenir à une facturation non détaillée.

Cedetel 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 des présentes.

Modes de paiement

Le paiement des factures s'effectue, en euros, et par prélèvement automatique sur le compte bancaire ou la carte bancaire du Client.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livrets ne sont pas acceptés par Cedetel.

Défaut de paiement- exigibilité

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées. Les factures émises en vertu des présentes, si elles ne sont pas réglées totalement à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral. Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, le Client est redevable de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à 40 Euros. Lorsque les frais exposés seront supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, par exemple en cas de frais divers liés à l'impayé (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique), Cedetel se réservera la faculté de demander une indemnisation complémentaire, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer Cedetel du fait du retard de paiement.

En cas d'impayé, Cedetel se réserve le droit d'intenter toutes les voies de recours qui s'offrent à elle pour obtenir le règlement des factures impayées.

Restriction de ligne pour Impayé

Tout retour de prélèvement impayé sera sujet à des frais de défaut de paiement de quinze euros TTC et à une restriction de ligne limitant les Services à la seule réception des appels entrants, dont la levée sera également facturée quinze euros TTC.

Prescription

Une réclamation relative à une facture et visant à obtenir une restitution de prix des prestations de télécommunication facturées par Cedetel, n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

La prescription est acquise au profit du Client pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunication de Cedetel lorsque Cedetel ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité. Cependant, tout envoi par Cedetel ou les prestataires mandatés par elle d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt la prescription.

10. DEPOT DE GARANTIE AVANCE SUR FACTURATION

Cedetel se réserve le droit de demander au Client, le versement d'un dépôt de garantie dans les cas suivants :

- incidents de paiement au titre d'autres Abonnements en cours que le Client avait souscrit auprès de Cedetel ;
- paiement par un autre mode de paiement que le prélèvement ;
- lorsque l'adresse de facturation est une boîte postale.

Cedetel se réserve le droit de demander au Client à tout moment au cours de l'Abonnement, le versement d'une avance sur facturation, en cas de survenance d'un incident de paiement. Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans la documentation établie et mise à jour par Cedetel à la date de survenance des événements précités.

Il ne peut être demandé cumulativement un dépôt de garantie et une avance sur facturation excepté dans le cas où le montant de l'encours depuis la dernière facture excède le montant du dépôt de garantie perçu au titre du Contrat. Le dépôt de garantie et l'avance sur facturation ne sont pas productifs d'intérêts. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du Contrat.

Le dépôt de garantie est restitué au Client dans un délai de trois (3) mois à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers Cedetel.

Dans cette hypothèse, une compensation pourra être effectuée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie, à la demande du Client, effectuée auprès du Service Client par courrier au moment de l'expiration du contrat ou à réception de la facture de clôture. À l'issue de cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à Cedetel dans les délais prévus. Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, Cedetel procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai

de quinze (15) jours suivants la date de la facture de clôture. Lorsque le Client ne demande pas la compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui sera restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum d'un (1) mois à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers Cedetel. L'avance sur facturation est portée au crédit du Client trente (30) jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

11. COUVERTURE RESEAU

Le Client est expressément informé que les Abonnements intègrent des services de communications électroniques fournies par l'intermédiaire du Réseau et qu'en fonction de sa localisation géographique, le Client peut se situer en dehors d'une zone de couverture du Réseau ou dans une zone de faible couverture, ce qui est susceptible d'affecter la fourniture des Services.

12. RESPONSABILITES

La responsabilité de Cedetel est limitée à la seule fourniture des Services en respect des présentes Conditions Générales. Elle ne saurait être engagée en cas d'inexécution des présentes Conditions Générales due à un cas de force majeure ou au fait du Client. Cedetel s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service pour lequel la souscription au Service est effectuée. Cedetel est tenue à ce titre à une obligation de résultat.

Cedetel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage immatériel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, que le Client ou tout tiers pourrait subir du fait de l'utilisation des Services. La responsabilité de Cedetel ne saurait par ailleurs être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation des Services par le Client ou ses correspondants ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions non directement imputable à Cedetel lorsque les perturbations sont causées par des travaux d'amélioration, de réparation ou d'entretien du Réseau ;
- en cas d'inadéquation aux Services des équipements du Client, notamment terminaux ;
- en cas de manquement aux obligations incombant au Client ;
- en cas de suspension de l'accès aux Services dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales ;
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence.

Par ailleurs, compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, Cedetel n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les

caractéristiques des communications transmises ou reçues par le Client ou ses utilisateurs, via le Réseau, et par conséquent ne peut, en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les communications transmises.

Toutefois, le Client reconnaît être informé que si Cedetel est alertée par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via le Réseau, Cedetel remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi qui les traiteront en conséquence. En outre, Cedetel se réserve le droit, après en avoir été saisie par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à ses Services au Client émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. Dans le cas où la responsabilité de Cedetel serait recherchée du fait d'une utilisation des Services par le Client, non conforme à la réglementation applicable et aux présentes, le Client indemniserait Cedetel de l'ensemble des conséquences de toute action ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre Cedetel quelle qu'en soit la nature.

13. FORCE MAJEURE

Les Services peuvent être interrompus en cas de survenance d'un événement de force majeure. De convention expresse, sont considérés notamment comme cas de force majeure :

- un dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants de réseaux, ou des serveurs exploités par des sociétés tierces, auxquels est connecté le Réseau servant de support aux Services ;
- les événements naturels (incendie, inondation, foudre, tremblements de terre, etc.) ;
- faits de guerre, émeutes, attentats ;
- les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs de Cedetel ;
- l'ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle du service de radiotéléphonie publique dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur ;
- la cessation de la fourniture des Services pour lequel le Contrat est souscrit, par décision de l'autorité publique.

14. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze jours pour exercer son

droit de rétractation, sans frais et sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter de la date de Souscription. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à Cedetel sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté envoyée par voie postale à l'adresse suivante : Cedetel 10 rue Pergolèse 75116 Paris ou en complétant le formulaire de rétractation annexé aux présentes.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Cedetel rembourse au Client tous les paiements reçus, notamment au titre de l'achat de la carte SIM, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard, dans les quatorze (14) jours à compter du jour où Cedetel est informée de la décision de rétractation du Client. Ce remboursement intervient sur le même mode de paiement que celui utilisé par le Client et n'occasionnera aucun frais pour ce dernier.

Le Client qui souhaiterait bénéficier des Services avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours doit en faire la demande expresse à Cedetel, et sera tenu s'il décidait finalement de se rétracter d'acquitter le montant correspondant aux Services fournis jusqu'à la réception, par Cedetel, de sa décision de rétractation.

15. MODIFICATION ET EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

Modifications techniques

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité des Services peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par Cedetel concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des tarifs ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de la Souscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier l'Abonnement dans les conditions des présentes.

Évolution des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales sont susceptibles d'évoluer au cours de l'Abonnement, ce que le Client reconnaît et accepte. Dans cette hypothèse, le Client est informé par tout moyen au plus tard un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales.

Dans l'hypothèse où les Conditions Générales en

vigueur à la date de Souscription sont modifiées au détriment du Client en cours d'Abonnement, le Client peut résilier l'Abonnement, et ce, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales.

En toute hypothèse, le Client reconnaît devoir accepter, sans compensation, ni droit à résiliation les évolutions ou modifications, à son détriment, des conditions de fourniture des Services et services complémentaires en vigueur à la date de Souscription, lorsque les évolutions ou modifications en cause sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité légale ou réglementaire.

16. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Cedetel met en œuvre un traitement de données à caractère personnel des Clients ayant pour principales finalités :

- la gestion et le suivi de la souscription au service Cedetel de la relation Client et de la qualité des Services ;
- la gestion des obligations légales et réglementaires ;
- la gestion et le suivi des Abonnements et paiements ;
- la gestion commerciale et marketing ;
- la prospection et la segmentation ;
- la mesure de la qualité et de la satisfaction.

Les données sont destinées à Cedetel et à ses sous-traitants. Ces informations ne seront pas vendues, échangées, transférées, ou données à une autre société à des fins commerciales, sans votre consentement.

Cedetel ne les conserve que pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées. Ces données sont conservées à des fins de suivi de la relation Client au maximum trois ans à compter de la cessation de l'Abonnement de la personne concernée.

A des fins de gestion et de suivi de la souscription et pour assurer le service client, Cedetel fait appel à des prestataires établis dans des pays en dehors de l'UE dont les législations en matière de protection des données à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne à savoir : le Maroc. Pour assurer la protection des données, ces prestataires ont conclu des accords contractuels reprenant les clauses types de la Commission européenne. Les catégories de données concernées sont les données d'identification du Client, ses coordonnées complètes, ainsi que ses données bancaires.

Les informations demandées et identifiées comme telles sont obligatoires pour la Souscription. En leur absence, la demande de Souscription pourrait ne pas être traitée.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation,

de modification, de rectification et de suppression, d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ainsi qu'un droit d'opposition à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Pour exercer ses droits, le Client est invité à adresser un courrier à Cedetel accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé à l'adresse : Service client Cedetel 10 Rue Pergolèse 75116 Paris. Cedetel répondra à cette demande sous un délai maximum d'un mois à compter de sa réception.

Le Client peut demander l'inscription de ses coordonnées dans une ou plusieurs des listes d'opposition existantes.

17. CESSION

Les Services sont souscrits par le Client à titre strictement personnel et l'Abonnement ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client à un tiers quel qu'il soit. De même, le Client s'interdit de revendre ou de commercialiser les Services. Cedetel pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du contrat de service souscrit.

18. CONVENTION DE PREUVE

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de Cedetel seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties. Elles font foi jusqu'à preuve du contraire. L'archivage des documents contractuels et factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

19. SERVICE CLIENT COMMERCIAL ET TECHNIQUE (SAU, ASSISTANCE, RÉCLAMATIONS)

Pour toute information ou question sur les Services, un service d'assistance clientèle est disponible.

Pour tout renseignement, le Client peut contacter Cedetel par téléphone au 0180804444 du lundi au Samedi de 10 heures à 19h. Ou écrire à l'adresse suivante : Service Client Cedetel 10 rue Pergolèse 75116 Paris. Ou par courriel : contact@simplus.fr. Toute réclamation relative à la souscription des Services doit être obligatoirement formulée par écrit et transmise au service clientèle de Cedetel à l'adresse suivante : Service Client Cedetel 10 rue Pergolèse 75116 Paris - ou au courriel suivant : contact@simplus.fr

20. LANGUE

La langue faisant foi est le français. Si les présentes Conditions Générales viennent à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction au cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes et de façon plus générale concernant les relations existant entre Cedetel et le Client.

21. MEDIATEUR

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, en cas de différend non résolu après une demande préalable auprès de notre service clients, vous avez la faculté de saisir le Service du Médiateur des Communications Electroniques, dont les modalités de saisine sont accessibles sur le lien suivant : <https://www.mediation-telecom.org/>. Le Client peut également se rendre sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à travers ce lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

22. LOI

Les Conditions Générales sont régies par la loi française. Tout éventuel litige au titre des présentes sera soumis à la compétence des juridictions françaises.

BORDEREAU DE RÉTRACTATION

Articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation. **Veillez compléter et utiliser le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de l'Abonnement souscrit.**



Je soussigné(e) vous notifie ma rétractation du contrat souscrit portant sur la prestation de service ci-dessous identifiée :

COORDONNÉES DU CLIENT	VOTRE CONTRAT
Nom :	Date de la commande :
Prénom :	Numéro du contrat de service :
Téléphone :	
Adresse :	
.....	Fait à : Le :
CP : Ville :	Signature :

Conditions pour annuler la commande :

- compléter et signer ce formulaire
- l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à CEDETEL : 10 rue Pergolèse 75116 Paris
- l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la Souscription de l'Abonnement ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.



CEDETEL - 10 rue Pergolèse 75116 Paris -Tél. 01 80 8044 44 - SAS au capital de 100 311 Euros
RCS PARIS 815 088 208 pour tout renseignement, le client peut contacter Cedetel par téléphone au 0180804444, lundi au Samedi de 10 heures à 19h. Ou écrire à l'adresse suivante : Service Client Cedetel 10 Rue Pergolèse 75116 Paris. Ou par courriel : contact@simplus.fr



**POUR JOINDRE
LE SERVICE CLIENT SIM+ :**

2029

Numéro valable uniquement
depuis votre ligne SIM+
(Prix d'un appel local)



10, rue Pergolese
75 116 Paris
Tél : 01 80 80 44 44
contact@simplus.fr
www.simplus.fr

