

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE BLADIPHONE

Bladiphone, Société par Actions Simplifiée au capital de 37.000,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 494 011 901, dont le siège social est situé 92-98, boulevard Victor Hugo – 92115 CLICHY (ci-après “Bladiphone”) est un opérateur déclaré conformément à l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE) qui propose au public des services de communications électroniques.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après “Conditions Générales” ou “Présentes”) définissent les conditions de fourniture de services de communications électroniques par Bladiphone à tout client.

1. DÉFINITIONS

Client : désigne toute personne physique majeure capable qui souscrit au Service de Bladiphone.

Contrat : désigne l'ensemble constitué par les Conditions Générales, le bulletin de souscription, la grille tarifaire (ci-après la “Grille Tarifaire”, jointe en annexe des Présentes) ainsi que tout éventuel avenant auquel aura souscrit le Client et qui lui a été remis sur support papier ou sur tout autre support durable. En cas de contradiction, les termes du bulletin de souscription l'emportent sur ceux des Conditions Générales.

Données personnelles : désigne les nom(s), prénom(s), adresse postale, adresse électronique, numéro(s) de téléphone utile(s) et les coordonnées bancaires du Client.

(Date de) Mise en Service : désigne la date d'activation du Service par Bladiphone.

Numéro : désigne le numéro fourni par Bladiphone issu du plan de numérotation français.

Offre : désigne l'offre commerciale proposée par Bladiphone pour souscrire au Service dont les caractéristiques essentielles ont été portées à la connaissance du Client.

Service : désigne le service de communication électronique proposé par Bladiphone et qui consiste principalement en des services de téléphonie de type ligne secondaire à partir d'une connexion Internet haut débit. Le Service est réservé au Client uniquement dans le cadre d'un usage à titre personnel et privé pour les personnes physiques. Le Service n'a pas vocation à permettre la connexion aux services d'urgence.

Service Clients : désigne le service de Bladiphone dédié aux relations Clients qui peut être contacté par téléphone ou par courrier électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : 0811 952 952 (prix d'un appel local depuis un fixe) ouvert du lundi au vendredi de 10h00 à 21h00 – Service Client Bladiphone 92-98, boulevard Victor Hugo - 92115 CLICHY – info@bladiphone.com

2. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de souscription et de fourniture de Service par Bladiphone au Client.

Avant de souscrire au Service, le Client est invité à prendre connaissance des termes de l'Offre et du Contrat.

3. SOUSCRIPTION AU SERVICE

Pour souscrire au Service, le Client doit remplir des conditions techniques (3.1) et se conformer aux modalités de souscription (3.2). La souscription au Service selon les termes du présent article vaut acceptation du Contrat par le Client.

3.1. Conditions techniques

Le Client doit disposer d'un accès Internet haut débit (ADSL, câble, fibre) afin de pouvoir accéder au Service.

Le Client doit également disposer des équipements suivants :

- un téléphone fixe à numérotation à fréquence vocale,
- un modem ou modem/routeur ADSL ou câble avec prise Ethernet,
- un décodeur et un boîtier de terminaison mis à sa disposition par un opérateur pour l'accès à la fibre.

Le Client doit connecter entre son modem et son téléphone fixe un boîtier, ci-après nommé la “Bladibox”, acheté à Bladiphone, ce qui lui permettra d'utiliser ses équipements pour émettre et recevoir des appels.

Préalablement à la souscription au Service, le Client s'engage à vérifier la compatibilité de la Bladibox avec son installation (téléphonique et informatique).

Le Client reconnaît être seul responsable de l'installation, de l'utilisation et de la maintenance de l'ensemble de ses équipements (y compris la Bladibox). Sur demande de Bladiphone, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau public Internet ou du Service qui lui serait imputable.

3.2. Modalités de souscription

Le bulletin de souscription accompagné des pièces justificatives doit être adressé sous pli non affranchi à l'adresse indiquée sur le bulletin de souscription.

Le Client personne physique, doit compléter, signer et retourner le bulletin de souscription par courrier (postal ou électronique) à l'adresse indiquée sur le bulletin de souscription ou télécopie précédée de la mention “bon pour accord” afin de valider sa souscription. Le bulletin de souscription sera accompagné de toutes les pièces justificatives indiquées ci-dessous :

- les photocopies recto verso de la carte nationale d'identité ou du passeport,
- la photocopie d'un justificatif de domicile de moins de 3 (trois) mois (par exemple facture EDF, GDF, FRANCE TELECOM, ...).

- le formulaire d'autorisation de prélèvement bancaire dûment complété et signé, accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB) d'un compte courant ou d'un relevé d'identité postale (RIP) d'un compte chèque postal ouvert dans les livres d'un établissement de crédit domicilié sur le territoire de la France métropolitaine, si le Client opte pour ce mode de règlement.

En cas de souscription au Service Bladiphone via le site Internet www.bladiphone.com, le Client doit retourner le bulletin qui lui a été envoyé signé confirmant sa souscription accompagnée des pièces justificatives indiquées ci-dessous :

- les photocopies recto verso de la carte nationale d'identité ou du passeport du Client,
- le formulaire d'autorisation de débit de carte bancaire dûment complété et signé.

4. MISE EN SERVICE

Une fois la Bladibox installée conformément à l'article 3.1, le Client doit activer le Service en contactant le Service Client au 0811 952 952 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi, de 10h à 21h.

Le Client est informé que la Mise en Service intervient dans un délai maximal de 30 (trente) jours.

Des frais d'accès au Service pourront être facturés au Client par Bladiphone selon la Grille Tarifaire.

Le Client a la possibilité de résilier sans préavis et sans frais le Contrat lorsque la Mise en Service n'est pas effective dans le délai de 30 (trente) jours indiqué ci-avant. Il devra dans ces conditions résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 13.2 des Présentes.

5. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet au Client de recevoir et d'émettre des appels locaux, nationaux ou internationaux vers tous les téléphones fixes ou mobiles.

En cas de souscription au Service, le Client bénéficie de l'attribution d'un Numéro non géographique, issu du plan de numérotation français, et d'un service de messagerie vocale.

Compte tenu des dispositions réglementaires en la matière, le Client est informé que :

- le Numéro ne peut lui être attribué de manière définitive ;
- le Numéro est inaccessible sous quelque forme que ce soit.

Bladiphone se réserve le droit de modifier le Numéro, notamment pour des raisons techniques et/ou réglementaires, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

Il est expressément stipulé que le Service fonctionne sur la base du réseau public Internet et du protocole IP.

6. ENGAGEMENT DU CLIENT

Le Client est en charge de l'installation de la Bladibox. Cette installation est décrite à l'article 3.1 des Présentes.

La nature du réseau support suppose une utilisation en bon père de famille.

Par conséquent, le Client ne devra pas utiliser le Service :

- l'utilisation du Service à d'autres fins que privées,
- en tant que passerelle de réacheminement d'appels,
- de manière ininterrompue via une composition automatique et continue des numéros de téléphone,
- pour des appels vers des services vocaux de type Audiotel avec un numéro géographique,
- de façon déraisonnable par un taux d'utilisation manifestement excessif pour un Client par rapport au taux moyen indiqué dans l'Observatoire du marché des services de communications électroniques en France de l'ARCEP,
- en violation de son obligation d'usage en bon père de famille.

Ces utilisations déraisonnables sont susceptibles de créer une saturation du réseau support de nature à mettre en péril la qualité et la continuité du Service.

Si un Client ne respectait pas ce principe, Bladiphone se réserve le droit de mettre en demeure le Client afin de cesser une telle utilisation dans un délai de 48 (quarante-huit) heures suivant la réception de la mise en demeure. Bladiphone se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 13.2 des Présentes et ce, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, lorsque le Client ne s'est pas conformé à la mise en demeure qui lui a été adressé.

Toute utilisation du Service sera réputée avoir été effectuée par le Client. Sauf faute de Bladiphone ou fraude imputable à un tiers prouvée par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite du Service, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur applicables au moment de son utilisation du Service. Il tiendra Bladiphone indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service.

7. ENGAGEMENT DE BLADIPHONE

Bladiphone garantit la disponibilité du Service à hauteur de 99 % du temps par mois calendaire.

Le Client est expressément informé que le Service est suspendu en cas d'interruption de sa connexion Internet haut débit ou d'interruption de la fourniture du courant électrique.

En cas d'interruption du Service imputable à Bladiphone, le délai maximal dans lequel Bladiphone s'engage à rétablir le Service est de 5 (cinq) jours ouvrés.

Le délai de rétablissement du Service court à compter d'une réclamation adressée conformément à la procédure décrite à l'article 16.2. des Présentes.

Bladiphone se réserve la possibilité de suspendre l'accès au Service pour des raisons liées à la maintenance ou la mise à jour qu'elle s'efforce de réaliser en dehors des heures de forte utilisation du Service. Bladiphone s'engage à prévenir dans la mesure du possible le Client d'éventuelles coupures, suspensions et, plus généralement, de toute opération de maintenance ou de mise à jour planifiées.

8. RESPONSABILITÉ DE BLADIPHONE

8.1 La responsabilité de Bladiphone ne pourra en aucun cas être recherchée pour tout préjudice lié :

- au non respect des délais de Mise en Service, à l'interruption ou à la perturbation du Service imputables à un cas de force majeure (fait qui résulterait d'un événement extérieur, irrésistible et imprévisible au sens de l'article 1148 du Code civil et qui aurait pour effet de paralyser, de retarder ou de gêner la bonne exécution de la mise en service) ou au fait du Client (notamment en cas de non respect des dispositions de l'article 6),
- à l'indisponibilité totale ou partielle du Service du fait d'un tiers au Contrat.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur le réseau Internet public ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par Bladiphone et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

En outre, conformément aux textes en vigueur sur l'interception des communications électroniques, Bladiphone peut être amenée à mettre en œuvre, sur demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes, toute mesure d'interception prescrite par ces dernières.

8.2 Compensations accordées au Client

En cas de non respect du niveau de qualité garanti du Service, la compensation accordée au Client sera calculée au prorata du délai qui aura couru entre le moment de la dégradation du Service en deçà du seuil de qualité annoncée et le délai de rétablissement du Service effectif sur la base de l'Offre souscrite.

En cas de non respect du délai de rétablissement du Service (au sens de l'article 7 des Présentes), la compensation accordée au Client sera calculée au prorata du délai qui aura couru entre le délai de rétablissement du Service annoncé et le délai de rétablissement du Service effectif sur la base de l'Offre souscrite. La mise en œuvre de la demande de compensation du Client doit être conforme à la procédure de réclamation décrite à l'article 16.2. La compensation sera effectuée dans les conditions de l'article 16.3.

En cas de non respect du délai de Mise en Service (au sens de l'article 4 des Présentes), la compensation accordée au Client sera calculée au prorata du délai qui aura couru entre la Date de Mise en Service (date d'activation de la ligne par le Service Client) et la Date de Mise en Service effective sur la base de l'Offre souscrite. La mise en œuvre de la demande de compensation du Client doit être conforme à la procédure de réclamation décrite à l'article 16.2.

9. TARIFS – FACTURATION – PAIEMENT

9.1. Tarifs

Les tarifs font l'objet d'une documentation spécifique (ci-après "Grille tarifaire"), établie et mise à jour par Bladiphone à l'attention de ses Clients. La Grille Tarifaire applicable au Client est celle en vigueur au jour de la souscription au Service.

Toute modification des tarifs est applicable au Contrat en cours d'exécution dans les conditions fixées à l'article 11 des Présentes.

9.2. Facturation

Le Service est facturé mensuellement à compter de la Date de Mise en Service. Tout abonnement est facturé terme à échoir.

La facture indique :

- le montant et le libellé commercial des Services facturés terme à échoir ;
- le montant facturé pour les communications téléphoniques dont le paiement est à terme échu.

Bladiphone pourra facturer a posteriori toute consommation relative à la précédente période de facturation qui n'aurait pas encore été facturée.

Au choix du Client, la facture est envoyée par courrier postal ou mise à sa disposition au format PDF sur l'espace personnel du Client intitulé Mon Compte accessible à l'adresse suivante www.bladiphone.com pendant une période de 6 (six) mois.

Les enregistrements relatifs à l'utilisation du Service en fonction de la consommation du Client effectués par le système informatique de Bladiphone et servant de base à la facturation font foi jusqu'à preuve contraire.

Le Client doit informer Bladiphone de toute anomalie relative à sa facturation dans un délai d'un (1) an à compter du jour où le paiement est devenu effectif conformément à l'article L. 34-2 du CPCE.

En cas de contestation portant sur une partie de la facture notifiée par le Client à Bladiphone selon les modalités définies précédemment, le Client s'engage à payer toutes les sommes qui ne feront pas l'objet de contestation.

9.3. Paiement

Le paiement de la facture s'effectue par prélèvement automatique ou carte bancaire. Le Client a la possibilité de donner mandat à un tiers de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat. Le Client reste toutefois responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat.

La facture est établie mensuellement et payable dans les 10 (dix) jours de son émission selon le mode de paiement choisi par le Client.

Bladiphone pourra prélever à tout moment sur le compte bancaire ou postal du Client la somme correspondant à la facture en cours dont le montant serait supérieur à 20 (vingt) euros TTC.

Pour tout incident de paiement, et notamment en cas de retard de paiement total ou partiel à la date limite de règlement figurant sur la facture, Bladiphone mettra en demeure le Client de payer les sommes dues dans un délai de 8 (huit) jours par l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou courrier postal.

Dès le constat de l'incident de paiement, Bladiphone se réserve le droit de suspendre le Service conformément aux dispositions de l'article 12 des Présentes.

Si aucun paiement n'intervient dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la suspension du Service, Bladiphone sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat conformément aux dispositions de l'article 13 des Présentes. L'ensemble des sommes dues au titre du Contrat devient immédiatement exigible.

Tout incident de paiement entraîne l'exigibilité de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux d'intérêt égal à 3 (trois) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture portant sur le montant impayé, sans préjudice des dommages-intérêts que pourra réclamer Bladiphone au Client. Les frais afférents à chaque incident de paiement sont dus et facturés au Client.

10. DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sous réserve des conditions applicables à chaque Offre. Le Contrat entre en vigueur à la date de réception de la souscription au Service du Client.

11. MODIFICATION DU CONTRAT

Bladiphone se réserve le droit de modifier le Contrat à tout moment dans le respect des dispositions de l'article L.121-84 du Code de la consommation.

Tout projet de modification d'une condition essentielle du Contrat de Bladiphone sera communiqué au Client par courrier électronique ou courrier postal au moins 1 (un) mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle le Client peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les dispositions telles que modifiées, résilier le Contrat dans les conditions fixées à l'article 13 des Présentes.

Le Client est réputé avoir accepté le projet de modification du Contrat s'il ne résilie pas le Contrat dans les 4 (quatre) mois de la réception de la communication, à moins qu'il n'accepte expressément le projet de modification du Contrat avant l'expiration de ce délai.

12. SUSPENSION DU CONTRAT

En cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au Contrat, Bladiphone se réserve le droit de suspendre le Service 8 (huit) jours après l'avoir mis en demeure d'y remédier par l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou courrier postal restée sans effet.

Si le Client n'a pas remédié au manquement contractuel dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la suspension du Service, Bladiphone sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat conformément aux dispositions de l'article 13 des Présentes.

Bladiphone ne saurait encourir aucune responsabilité, à quelque titre que ce soit, du fait de la suspension du Contrat.

13. RÉSILIATION

13.1. Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat, sous réserve des conditions applicables au Service ou à chaque Offre.

La résiliation devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Client. Cette résiliation sera effective après un délai de 10 (dix) jours à compter de la réception par Bladiphone de la demande de résiliation.

Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de 10 (dix) jours après la réception par Bladiphone de sa demande de résiliation.

En cas de décès du Client personne physique, il appartient aux ayants-droits de résilier le Service dans les conditions d'une résiliation à l'initiative du Client telle que prévue au présent article.

Le Service sera facturé par Bladiphone intégralement pour la période restant à courir jusqu'au jour de la résiliation effective ainsi que, le cas échéant, toute somme dont le Client serait redevable comme des frais de résiliation tels qu'indiqués sur la Grille Tarifaire.

13.2. Résiliation par Bladiphone

Si le Client n'a pas remédié au manquement contractuel ayant entraîné la suspension du Service conformément à l'article 13 des Présentes, Bladiphone pourra résilier le Contrat de plein droit aux torts exclusifs du Client.

En cas de fausse déclaration, Bladiphone se réserve le droit de résilier le Service aux torts exclusifs du Client.

Pour tout autre motif légitime, Bladiphone peut résilier de plein droit le Contrat du Client après une mise en demeure restée infructueuse pendant 15 (quinze) jours à compter de sa réception par le Client sauf pour la résiliation prévue à l'article 6 qui intervient après une mise en demeure restée infructueuse pendant 48 (quarante-huit) heures.

14. DONNÉES PERSONNELLES

Le Client s'engage à communiquer à Bladiphone des Données Personnelles exactes et complètes et à les tenir à jour. Par conséquent, il s'engage à informer immédiatement Bladiphone de toute modification de ses Données Personnelles, notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile. A défaut pour le Client de se conformer à son engagement, Bladiphone pourra suspendre le Service conformément à l'article 12 des Présentes.

Bladiphone ne peut être tenu responsable d'un quelconque dommage subi par le Client ou un tiers en raison de l'inexactitude des Données Personnelles qui lui sont communiquées.

Bladiphone est responsable du traitement des Données Personnelles relatives au Client recueillies lors de la souscription au Service, l'a déclaré à cet effet auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ("CNIL") et s'engage à traiter lesdites Données Personnelles conformément à la réglementation applicable (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) : les Données Personnelles peuvent être utilisées et transmises par Bladiphone à des partenaires commerciaux ou à des tiers à des fins de prospection commerciale avec l'accord exprès et préalable du Client. Le Client est informé que le transfert peut avoir lieu au profit d'un tiers situé à l'étranger. Le Client peut s'y opposer en écrivant au Service Client

Le Client peut demander à ce que ses Données Personnelles soient transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification de ses Données Personnelles le concernant auprès du Service Client qui devra être contacté par courrier, en joignant les photocopies recto et verso d'une pièce d'identité officielle en cours de validité et en précisant les références de son Contrat.

La responsabilité de Bladiphone ne saurait être engagée en cas de communication d'informations en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

15. RÉTRACTATION

Lorsque le Contrat est souscrit à distance, le Client dispose d'un délai de 7 (sept) jours francs à compter de la date de l'acceptation de l'Offre pour exercer son droit de rétractation conformément à l'article L.121-20 du Code de la consommation, en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'attention du Service Client à cet effet.

Si le Client utilise le Service avant l'expiration du délai de 7 (sept) jours, il ne pourra plus de ce fait exercer son droit de rétractation.

16. COMMUNICATION - RÉCLAMATIONS

16.1 Communication

Toute communication de Bladiphone est envoyée au Client par courrier électronique, télécopie ou courrier postal à la dernière adresse indiquée à Bladiphone.

Toute notification de la part de Bladiphone au Client se fera indifféremment par voie de courrier électronique ou de lettre recommandée avec accusé de réception.

16.2 Réclamations

La procédure de réclamation obéit aux délais et aux formes suivantes :

- toute réclamation doit être adressée dans un premier temps auprès de Bladiphone par téléphone, courrier postal ou courrier électronique aux coordonnées du Service Client. Le délai de réponse n'excèdera pas 30 (trente) jours ouvrés.
- si la réponse fournie par le Service Client ne satisfait pas le Client, celui-ci peut adresser sa demande à l'intention du service réclamations 92-98, boulevard Victor Hugo - 92115 CLICHY. Le délai de réponse n'excèdera pas 30 (trente) jours ouvrés.
- si la réponse fournie par le service réclamations ne satisfait pas le Client, celui-ci peut saisir le médiateur de son choix compétent dans le domaine des communications électroniques.

16.3 Compensation

La compensation sera effectuée sous la forme d'un crédit de communications.

17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client reconnaît que Bladiphone est propriétaire des marques Bladiphone et Bladibox (ci-après les "Marques").

En conséquence, le Client :

- n'acquiert aucun droit sur les Marques,
- s'interdit de faire tout dépôt à quelque titre que ce soit, et notamment à titre de marque, d'enseigne ou de nom de domaine, portant atteinte aux droits de Bladiphone sur les Marques,
- plus généralement, s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels il serait associé, aux droits de Bladiphone sur les Marques.

Le Client accepte d'indemniser et de garantir sans limitation Bladiphone contre tous les coûts, procédures, réclamations, demandes et responsabilités de quelque nature que ce soit, qui pourraient être liés à un usage illégitime ou non autorisé des Marques.

18. CESSION DU CONTRAT

Bladiphone se réserve le droit de céder à tout tiers tout ou partie de ses droits et obligations découlant du Contrat.

Il est interdit au Client de céder ou de mettre à la disposition d'un tiers tout ou partie du Contrat.

19. LOI APPLICABLE

Le Contrat est régi par le droit français.

20. LITIGE

EN CAS DE LITIGE, SAUF LORSQUE DES REGLES LEGALES D'ATTRIBUTION DE COMPETENCE SONT APPLICABLES, ET APRES ECHEC D'UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION DANS LE RESPECT DES CONDITIONS DE RECLAMATION PREVUES AUX PRESENTES, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.