

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

One Two Tel



# CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

## OFFRE ONE TWO TEL MARS 2020

### PRÉAMBULE

Dans le cadre de la modernisation des services de téléphonie sur le territoire français, One Two Tel propose à ses abonnés de migrer leur abonnement en cours vers un service de téléphonie mobile, accessible depuis un téléphone fixe, grâce à un processus de convergence. Cette migration suppose la souscription d'un nouvel abonnement auprès de One Two Tel et l'acceptation des présentes conditions générales de service.

### 1 | DEFINITIONS

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

« **Abonnement** » : désigne l'Abonnement souscrit par le Client auprès de One Two Tel ;

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

« **Conditions Générales de Services** » : désigne les présentes conditions générales ;

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

« **Contrat** » : désigne le contrat conclu entre One Two Tel et le Client, au titre de la Souscription d'un Abonnement, 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 en particulier les prix des Consommations, au-delà de l'abonnement ;

« **Matériel** » : désigne l'équipement nécessaire à l'utilisation des Abonnements qui sera mis à disposition du Client ;

« **Partie(s)** » : désigne One Two Tel et/ou le Client ;

« **Période d'Engagement** » : désigne la durée minimum de l'Abonnement du Client telle que désignée dans le Bon de Souscription ;

« **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 One Two Tel dans le cadre des Abonnements, tels que décrits à l'article 3 ;

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

### 2 | OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les modalités de fourniture des Services par One Two Tel 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 ONE TWO TEL

#### Services

One Two Tel commercialise un service de téléphonie mobile afin de permettre 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 sous réserve d'activation préalable de l'option internationale auprès du service client.

#### Matériel

Les Services ne sont accessibles que depuis un téléphone équipé d'une carte SIM One Two Tel. Aux fins d'utilisation des Services, One Two Tel met gratuitement à disposition du Client un téléphone et ses accessoires ainsi qu'une carte SIM. Si l'utilisateur souhaite s'équiper d'un second téléphone, le Client a la faculté d'en louer un auprès de One Two Tel, moyennant le versement d'un loyer dont le montant figure sur le Bon de Souscription. Le Client aura la faculté de résilier la location de ce Matériel supplémentaire à tout moment en renvoyant ledit matériel à One Two Tel par colis suivi et en lui faisant part de son souhait de résilier cette location, étant précisé que le loyer correspondant sera dû pour l'intégralité du mois de réception du Matériel restitué par One Two Tel.

En cas de panne du Matériel en cours d'Abonnement pour des raisons indépendantes de la volonté et de la maîtrise du Client, le Matériel sera réparé ou remplacé par One Two Tel sous un délai de dix jours ouvrés après que le service client en ait été informé par le Client. En cas de casse ou de panne du Matériel due à la négligence du Client ou en cas de perte ou de vol du Matériel, One Two Tel se réserve la faculté de facturer le remplacement ou la réparation du Matériel sur la base d'un devis préalablement remis au Client.

Pour utiliser les Services, le Client doit insérer sa carte SIM dans le téléphone mis à disposition par One Two Tel. Le Client s'interdit d'utiliser sa carte SIM dans un autre téléphone ou terminal que celui mis à sa disposition par One Two Tel. One Two Tel ne saurait être tenue responsable des conséquences et frais qui résulteraient de l'usage d'une carte SIM One Two Tel en dehors du cadre des Services inclus dans l'Abonnement ou de l'insertion de la carte SIM One Two Tel dans un autre téléphone.

Le Client s'engage à utiliser les Services et le Matériel, conformément aux dispositions du Code des postes et des communications électroniques et aux présentes.

Pour bénéficier des offres tarifaires ou des Forfaits de One Two Tel, le Client doit souscrire un Abonnement. 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.

### 4 | CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

#### Conditions et délais de mise en œuvre

La Souscription d'un Abonnement se déroule en 3 étapes :

**Etape 1** Envoi à l'adresse du Client de l'offre de souscription comportant les éléments suivants :

une présentation de l'offre commerciale précisant les caractéristiques essentielles des Services inclus dans l'Abonnement, leur prix et le délai de livraison du Matériel ;

le contrat de service ;

le formulaire de rétractation ;

les présentes Conditions Générales ;

le Guide Tarifaire applicable au jour de la Souscription.

**Etape 2** Signature du contrat de service. Le consommateur n'est engagé par l'offre proposée qu'après avoir complété et signé le contrat de service et l'avoir retourné à One Two Tel. Une copie du contrat est ensuite adressée au Client avec le Matériel.

One Two Tel 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 One Two Tel les copies des pièces justificatives (carte d'identité ou d'un passeport en cours de validation et justificatif de domicile).

### 5 | MISE EN SERVICE

L'Abonnement sera activé et facturé à l'issue du délai de rétractation prévu ci-après.

### 6 | PORTABILITE

#### Portabilité entrante

Le Client titulaire d'une abonnement auprès d'un autre opérateur au moment de la Souscription de l'Abonnement peut demander à bénéficier de la portabilité de son numéro de téléphone fixe en donnant mandat exprès à One Two Tel d'entreprendre toutes les mesures nécessaires auprès de son ancien opérateur afin d'assurer la portabilité de son numéro lorsque celle-ci est techniquement possible.

Dans le cadre de ce mandat, One Two Tel se chargera elle-même de récupérer auprès de l'ancien opérateur le numéro de relevé d'identité opérateur « RIO » du Client.

Dès que One Two Tel aura obtenu confirmation de l'ancien opérateur que le numéro du Client peut être conservé, la portabilité dudit numéro sera mise en place sous un délai d'un jour ouvrable. Ce délai ne pourra être prolongé sauf si le Client en fait la demande expresse ou si l'accès à l'ancien numéro est indisponible dans ce délai.

Par ailleurs, le délai précité ne saurait courir avant l'expiration de l'éventuel droit de rétractation dont le Client pourrait se prévaloir, tel que prévu à l'article 15 des présentes conditions générales de services.

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 One Two Tel 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 One Two Tel dans le délai d'un jour ouvrable suivant sa demande.

Le cas échéant, One Two Tel 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 One Two Tel.

#### 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 One Two Tel.

En quittant One Two Tel, le Client doit s'adresser directement à son nouvel opérateur qu'il mandate aux fins de résilier l'Abonnement et d'obtenir le portage du numéro associé.

Si la Période d'Engagement n'est pas achevée à la date du portage du numéro et donc de la résiliation de l'Abonnement, le Client sera immédiatement redevable envers One Two Tel de l'ensemble des échéances mensuelles restant à courir jusqu'au terme de la Période d'Engagement, comme défini à l'Article 7.

### 7 | DUREE DU CONTRAT

#### Période d'Engagement

L'Abonnement entre en vigueur à compter de la signature du contrat de service par le Client pour une durée correspondant, au minimum, à la Période d'Engagement. Le Client peut résilier son Abonnement à tout moment en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception au service client One Two Tel. La résiliation prendra effet après une période de préavis de dix jours à compter de la réception par le service client de la lettre de résiliation du Client.

En cas de résiliation d'un Abonnement avant le terme de la Période d'Engagement, le Client est redevable des sommes suivantes :

- Dans le cadre d'une Période d'Engagement de douze mois, en cas de résiliation de l'Abonnement avant le terme de la Période d'Engagement, toutes les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

- Dans le cadre d'une Période d'Engagement de vingt-quatre mois, en cas de résiliation de l'Abonnement après le douzième mois, le Client se verra facturé d'un montant correspondant au quart des mois restants dus jusqu'au terme de la Période d'Engagement.

- Dans le cadre d'une Période d'Engagement de vingt-quatre mois, en cas de résiliation de l'Abonnement avant le douzième mois, le Client sera redevable des sommes dues au titre des mois d'Abonnement restants à courir jusqu'à la fin du douzième mois auquel s'ajoute le quart des sommes dues à compter du treizième mois, jusqu'au terme de la Période d'Engagement.

#### Résiliation sans préavis

La résiliation intervient immédiatement et sans préavis en cas d'inexécution par One Two Tel 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 du contrat.

Le Service peut être résilié par One Two Tel sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

non-règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur l'utilisation du Service ;

Fausse déclaration du Client concernant le présent Contrat ;

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, notamment en permettant à des tiers d'accéder aux Services moyennant une contrepartie quelle qu'en soit la nature ;

usages par le Client des Services, qui nuiraient ou causeraient un dommage à One Two Tel ;

non-paiement par le Client des sommes dues à One Two Tel, après mise en demeure restée sans effet ;

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 ;

En cas de manquement du Client, l'Abonnement sera résilié sans préjudice du versement à One Two Tel des sommes dues jusqu'au terme de la Période d'Engagement.

### Résiliation pour motif légitime

Le Client peut résilier son Abonnement sans frais avant le terme de la Période d'Engagement, à condition d'être en mesure de justifier d'un motif légitime rendant la poursuite de l'Abonnement impossible ou excessivement onéreuse, tel que le déménagement à l'étranger ou vers une zone non couverte par le Réseau. One Two Tel apprécie à sa discrétion le caractère légitime du motif invoqué par le Client. Si ce motif est reconnu comme légitime par Cedete, l'Abonnement concerné sera résilié sans frais sous un délai de dix jours à compter de la demande de résiliation du Client. Si le motif n'est pas de nature à rendre la poursuite de l'Abonnement impossible, la demande de résiliation sans frais du Client pour motif légitime sera rejetée et celui-ci aura le choix entre la poursuite de son Abonnement aux conditions applicables lors de sa Souscription ou la résiliation de l'Abonnement moyennant le paiement des sommes correspondant à la Période d'Engagement restant à courir dans les conditions énumérées à l'article 7.

## 8 | RESTRICTIONS DANS L'UTILISATION DES ABONNEMENTS

Toute utilisation des Abonnements 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 One Two Tel.

### Le Client s'engage :

A utiliser le(s) carte(s) SIM fournie(s) par One Two Tel dans le cadre des Abonnements uniquement, à des fins purement privées, et avec le Matériel ou, le cas échéant, dans un téléphone utilisé exclusivement aux fins d'établir des communications interpersonnelles entre deux personnes physiques. Plus généralement, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Abonnements ou du Réseau. En 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 notamment 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 ou fax 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 ;

Toute intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé sur une machine d'antenne d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning), l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspérer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres, la transmission de virus ;

## 9 | PRIX ET FACTURATION

### Prix

Les prix en vigueur applicables à la fourniture des Services sont indiqués dans le contrat de service ainsi que sur la fiche tarifaire et sont accessibles sur demande auprès du service clientèle et commercial. Les prix sont exprimés TTC. Les envois de SMS et appels vers et depuis l'international ne sont pas inclus dans l'Abonnement et font l'objet d'une facturation supplémentaire. Les tarifs applicables sont variables selon la zone concernée, tel qu'indiqué dans la fiche tarifaire.

En cas de hausse des tarifs, One Two Tel 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 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 papier ou électronique si le Client y a consenti. Elles sont adressées au Client ou au tiers payeur désigné par le Client, par voie postale ou, le cas échéant, 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(s) sera facturé, à compter de la date d'activation des Abonnements par One Two Tel, au prorata temporis.

En conséquence de ce qui précède, One Two Tel 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 du Client, conformément au mandat SEPA signé par ce dernier, 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.

One Two Tel 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 au choix du Client, par chèque ou par prélèvement automatique.

Pour le paiement par prélèvement automatique One Two Tel procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte du Client tous les mois. Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livrets ne sont pas acceptés par One Two Tel.

### 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), One Two Tel se réserve la faculté de demander une indemnisation complémentaire, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer One Two Tel du fait du retard de paiement.

En cas d'impayé, One Two Tel 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 ou tout paiement prévu par chèque et non reçu dans un délai de 15 jours après l'envoi de la facture par courrier, sera sujet à des frais de défaut de paiement de quinze euros TTC et à une restriction de ligne, limitée à la seule réception des appels, 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 One Two Tel, 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 One Two Tel lorsque One Two Tel ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité. Cependant, tout envoi par One Two Tel 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

One Two Tel 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 contrats en cours que le Client avait passé avec One Two Tel ;

chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué ;

paiement par un autre mode de paiement que le prélèvement ;

lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou boîte postale.

One Two Tel 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 One Two Tel 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 One Two Tel.

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 One Two Tel dans les délais prévus.

Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, One Two Tel 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 One Two Tel. 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 One Two Tel 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. One Two Tel 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. One Two Tel est tenue à ce titre à une obligation de résultat.

One Two Tel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, que le Client ou tout tiers pourraient subir et qui résulterait d'un vice de conception, fabrication ou autre, d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement quelconque du Matériel utilisé. La responsabilité de One Two Tel ne saurait par ailleurs être engagée :

en cas de mauvaise utilisation des Services par le Client ou ses correspondants ;

en cas de mauvaise installation ou paramétrage du Matériel ou de ses accessoires par le Client ;

en cas de perturbations ou d'interruptions non directement imputable à One Two Tel 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 de confidentialité incombant au Client ;

en cas de suspension de l'accès aux Services dans les conditions prévues au contrat ;

en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence.

Par ailleurs, compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, One Two Tel 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 One Two Tel est alerté 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, One Two Tel remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi qui les traiteront en conséquence. En outre, One Two Tel se réserve le droit, après en avoir été saisi 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 One Two Tel serait recherchée du fait d'une utilisation des Services par le Client, non conforme à la réglementation applicable et aux présentes, le Client indemniserait One Two Tel de l'ensemble des conséquences de toute action ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre One Two Tel quelle qu'en soit la nature.

## 13 | SUSPENSION DES SERVICES

One Two Tel se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès aux Abonnements souscrits, totalement ou partiellement, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité : En cas de retard de paiement des factures relatives aux Abonnements ;

En cas de refus de mise en place des garanties financières prévues à l'Article 10 ;

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.

## 14 | 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 (Foudre, incendie, inondation, tremblements de terre, etc.) ;

faits de guerre, émeutes, attentats ;

les conflits de travail des prestataires ou des Fournisseurs de One Two Tel ;

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.

## 15 | 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.

Le Client est informé par One Two Tel que l'activation du Service ne sera possible qu'à l'issue de ce délai de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à One Two Tel sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté envoyée par voie postale à l'adresse suivante : One Two Tel 10 rue Pergolèse 75116 Paris ou en complétant le formulaire de rétractation annexé aux présentes. Le client sera tenu de retourner à ses frais le Matériel éventuellement reçu à la date de la rétractation et ce, sous un délai maximum de quatorze jours à compter de sa rétractation. Le Matériel devra être retourné dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires éventuels, notice d'emploi et documentation à One Two Tel 10 rue Pergolèse 75116 Paris. Si au terme de ce second délai de quatorze jours, One Two Tel n'a toujours pas réceptionné le Matériel, la demande de rétractation sera prise en compte s'agissant de la Souscription à l'Abonnement mais le Client sera facturé et prélevé du prix du Matériel seul.

En cas d'exercice du droit de rétractation, One Two Tel rembourse au Client tous les paiements éventuellement reçus sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard, dans les quatorze (14) jours à compter du jour où One Two Tel 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 One Two Tel, et sera tenu s'il décidait finalement de se rétracter d'acquitter le montant correspondant aux Services fournis jusqu'à la réception, par One Two Tel, de sa décision de rétractation.

## 16 | 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 One Two Tel 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.

## 17 | DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

One Two Tel met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant ayant pour principales finalités :

la gestion et le suivi de la souscription au service One Two Tel de la relation Client et de la qualité des Services ;

la gestion des obligations légales et réglementaires ;

la gestion et le suivi des contrats 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 One Two Tel 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.

One Two Tel 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, One Two Tel 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, les données financières et de vie personnelle.

Les informations qui vous sont demandées et identifiées comme telles sont obligatoires pour la souscription. En leur absence, votre demande pourrait ne pas être traitée.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification et de suppression, d'un droit d'opposition au traitement de vos données pour des motifs légitimes ainsi qu'un droit d'opposition à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits, adressez un courrier à One Two Tel accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé à l'adresse : Service client One Two Tel - 10 Rue Pergolèse 75116 Paris. Nous vous répondrons sous un délai maximum d'un mois à compter de la réception de votre demande.

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

## 18 | 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. One Two Tel 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.

## 19 | CONVENTION DE PREUVE

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de One Two Tel 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.

## 20 | SERVICE CLIENT COMMERCIAL ET TECHNIQUE (SAV, Assistance, Réclamations)

Pour toute information ou question sur les Services ou le Matériel, un service d'assistance clientèle est disponible. Pour tout renseignement, Le Client peut contacter One Two Tel par téléphone au 01 76 71 05 16 du lundi au Samedi de 10 heures à 19h. Ou écrire à l'adresse suivante : Service Client One Two Tel - 10 rue Pergolèse 75116 Paris. Ou par courriel : [contact@onetwotel.fr](mailto:contact@onetwotel.fr)

Toute réclamation relative à la souscription des Services doit être obligatoirement formulée par écrit et transmise au service clientèle de One Two Tel à l'adresse suivante : Service Client One Two Tel 10 rue Pergolèse 75116 Paris - ou courriel suivant : [contact@onetwotel.fr](mailto:contact@onetwotel.fr)

## 21 | 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 One Two Tel et le Client.

## 22 | MEDiateur

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, en cas de différend non résolu après une réclamation préalable écrite 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/>

## 23 | 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.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT, CONTACTER  
ONE TWO TEL AU :**

Du lundi au samedi  
de 10h à 19h

**01 76 71 05 16**

**OU ÉCRIRE À L'ADRESSE SUIVANTE :** Service Client  
One Two Tel - 10 Rue Pergolèse - 75116 Paris

**OU PAR COURRIEL :** [contact@onetwotel.fr](mailto:contact@onetwotel.fr)

10, rue Pergolèse  
75 116 Paris  
Tél : 01 76 71 05 16  
[contact@onetwotel.fr](mailto:contact@onetwotel.fr)

**OneTwo**  
TEL



**BORDEREAU DE  
RÉTRACTATION**

**One Two Tel**

articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation.  
Veuillez 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**

Nom : .....  
Prénom : .....  
N° de téléphone : .....  
Adresse : .....  
.....  
CP : ..... Ville : .....

**VOTRE CONTRAT**

Date de la commande : .....  
N° du contrat de service : .....  
Fait à : ..... Le : .....  
Signature :

Conditions pour annuler la commande :

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à ONE TWO TEL: 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.