

## Conditions Générales de Vente Ten au 2 mai 2008

CGBC (ci-après "Ten"), Société Anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 488 739 053, dont le siège est sis au 5 rue des morillons, 75015 Paris.

### Article 1. Objet - Application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « les CGV ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles Ten commercialise via le site [www.ten.fr](http://www.ten.fr).

- un téléphone mobile avec une carte SIM associée à une offre de service de téléphonie mobile Ten by Orange souscrite concomitamment par l'acheteur (ci-après, un « Coffret Mobile »).
- un téléphone mobile seul

Les Mobiles et les cartes SIM sont ci-après dénommés ensemble « les Produits ».

L'acheteur a la possibilité de souscrire à une offre de téléphonie seule avec un ou plusieurs services optionnels au choix. L'acheteur a également la possibilité d'acheter un mobile seul.

Les présentes CGV sont assorties des conditions générales d'abonnement qui sont applicables à l'offre de service de téléphonie mobile Ten by Orange souscrite par l'acheteur.

Ces dernières sont portées à la connaissance de l'acheteur préalablement à toute confirmation de commande et sont librement accessibles sur le site Internet [www.ten.fr](http://www.ten.fr), dans la rubrique « Nos Conditions ».

Les présentes CGV ne s'appliquent que pour les commandes livrables en France métropolitaine étant précisé que certaines offres de téléphonie mobile ou conditions qui leurs sont applicables ne sont disponibles que sur le site [www.ten.fr](http://www.ten.fr).

### Article 2. Commande

Les présentes CGV sont portées à la connaissance de l'acheteur pour lui permettre de passer commande des Produits concomitamment aux offres de services de téléphonie mobile Ten by Orange associées en ligne. En conséquence, le fait de passer commande d'un Coffret Mobile implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur aux présentes CGV. Il appartiendra également à l'acheteur de prendre connaissance des conditions générales d'abonnement applicables à la ou les offre(s) de service de téléphonie mobile souscrite(s) concomitamment.

#### 2.1 Restrictions de commande

Tout acheteur doit, pour passer commande sur le site internet [www.ten.fr](http://www.ten.fr), être majeur et domicilié en France métropolitaine.

#### 2.2. Etapes de commande

Pour passer commande :

- l'acheteur consulte et sélectionne le/les Produit(s) qui lui sont présentés sur le site [www.ten.fr](http://www.ten.fr),
- l'acheteur est également invité à souscrire à une offre de services de téléphonie mobile Ten by Orange en sélectionnant les caractéristiques de celles-ci, y compris des services optionnels,
- l'acheteur ajoute sa sélection au panier et peut modifier ou valider sa commande,
- l'acheteur valide sa commande en cliquant sur le bouton « Commander »
- l'acheteur doit ensuite remplir en ligne un formulaire aux fins de s'identifier et fournir les informations nécessaires à la livraison de la commande. L'acheteur déclare sur l'honneur et certifie exacte la saisie de ces informations lesquelles feront preuve de son identité et de son engagement.
- la saisie du formulaire achevée, un récapitulatif de la commande est présenté à l'acheteur.
- l'acheteur est invité à annuler ou valider sa commande en cliquant sur le bouton « Continuer ».

Les formalités de paiement effectuées, la commande est enregistrée. Ten accuse réception de la commande en communiquant à l'acheteur un numéro de commande ainsi qu'un récapitulatif de sa commande par e-mail.

A réception de la commande, Ten réalise les contrôles nécessaires à sa prise en compte. Ten se réserve le droit de demander des compléments d'information aux fins de validation de la commande, notamment lorsque l'acheteur est inscrit sur le fichier des impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile.

Le Client ayant acheté un produit associé à une offre d'abonnement, Ten enverra par courrier et/ou par email un Contrat d'Abonnement au Client, et attendra son retour pour valider la commande. Le contrat devra être retourné daté, signé et accompagné des pièces justificatives demandées. Lorsque le dossier sera validé, la commande du Client sera considérée comme acceptée par Ten.

Ten pourra demander à l'abonné de lui remettre un dépôt de garantie.

Lorsque le paiement s'effectue par chèque, l'acceptation de la commande intervient après réception du chèque par Ten, ainsi que toutes vérifications utiles auxquelles Ten entendrait procéder.

Dans des cas exceptionnels, il est possible que Ten soit amené à annuler la commande de l'acheteur. Ce sera notamment le cas, en cas de dysfonctionnement du site [www.ten.fr](http://www.ten.fr) ou de rupture éventuelle de stock. L'annulation de la commande ne pourra faire l'objet d'un quelconque dédommagement. Une information est alors adressée à l'acheteur par e-mail, courrier ou téléphone. L'acheteur pourra soit renouveler sa commande ultérieurement soit s'adresser à d'autres distributeurs ou canaux de distributions des Produits et/ou offres de services de téléphonie mobile, objet des présentes CGV. Ten se réserve le droit de refuser de fournir le Produit sélectionné si l'acheteur ne remplit pas les conditions pour en bénéficier.

Le Client a l'obligation d'informer Ten, par courrier adressé à : Ten – Service Inscription - BP 114 – 62302 Lens Cedex, dans un délai maximal de sept jours francs, de toute modification d'une information fournie lors de la Souscription.

### **Article 3. Livraison**

Les Produits achetés sont livrés en France métropolitaine, par voie postale au domicile personnel de l'acheteur, ou à toute adresse que l'acheteur aura précisé sur le formulaire à compléter en ligne à cet effet.

L'acheteur est tenu d'effectuer toutes les diligences nécessaires à la bonne réalisation de la livraison. A ce titre, l'acheteur sera tenu de fournir l'ensemble des informations indispensables à la livraison. A défaut, Ten ne pourra en aucun cas être tenu de ce défaut de livraison.

Les Produits achetés sont livrés dans un délai maximum de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de l'acceptation de la commande par Ten pour les articles disponibles.

La livraison est réputée effectuée dès la signature par l'acheteur du bon de livraison du Produit commandé, ou de l'accusé de réception dudit Produit.

Des Produits à paraître peuvent être proposés sur le site [www.ten.fr](http://www.ten.fr) en pré-commande. Ils sont expédiés dans les délais stipulés ci-dessus, à compter de la date et sous réserve de leur mise en vente effective.

### **Article 4. Transfert des risques - Transfert de propriété des Produits**

Le transfert des risques sur les Produits commandés a lieu dès réception ou livraison du/desdits Produit(s). Il appartient toutefois à l'acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant le Produit même (notamment en cas d'avarie ou de défaut apparent ou élément manquant du Produit) et de faire toutes constatations et réserves nécessaires au moment de la livraison voire, le cas échéant, de refuser la livraison.

En tout état de cause, l'acheteur disposera d'un délai de 7 jours calendaires à compter de la date de livraison pour confirmer ses réclamations au n° du Service Client Orange figurant sur le courrier de bienvenue qui lui aura été adressé par Orange.

L'exercice du droit de rétractation et droit au retour s'effectuera dans les mêmes délais (cf article 6).

### **Article 5. Prix - Modalités de paiement**

**5.1** Les prix applicables, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au jour de la commande par l'acheteur. L'attention de l'acheteur est attirée sur le fait que les prix des Produits peuvent être soumis à conditions, et notamment, à la souscription d'un abonnement à une offre de service de téléphonie mobile Ten by Orange assorti d'une durée minimum d'engagement ou non. Toutes les conditions tarifaires des offres présentées sont disponibles sur le site [www.te.fr](http://www.te.fr). Les frais de livraison sont indiqués sur le formulaire de commande.

**5.2** Lorsque le prix d'un Coffret Mobile est conditionné par la souscription d'un abonnement à une offre de service de téléphonie mobile Ten by Orange assortie d'une durée minimum d'engagement ou non, à

défaut de renvoi du contrat d'abonnement à l'offre dont il s'agit, signé dans un délai de 8 (huit) jours francs après la souscription, l'acheteur sera redevable à Ten du prix du terminal sans abonnement et des communications passées pendant ce délai.

**5.3** Les Produits sont payables à la commande par carte bancaire (Carte Bleue, Carte VISA ou MasterCard).

**5.4** En cas de paiement par carte bancaire (Visa, Mastercard, Carte Bleue), le débit du compte bancaire associé est effectué à compter de la date de remise en banque du paiement.

## **Article 6. Échange – Remboursement**

**6.1** Conformément aux dispositions des articles L.121-20 et L.121-20-2 du Code de la Consommation, l'acheteur dispose du droit de renoncer et retourner le Produit commandé dans un délai de 7 (sept) jours calendaires à compter de la date de livraison dudit Produit. Lorsque ce délai expire le samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les frais et risques liés au retour du Produit demeurent à la charge et sous la responsabilité de l'acheteur sauf en cas de refus de prendre livraison du produit.

Ce droit s'exerce, sans pénalité, à l'exception des frais de retour, lesquels sont à la charge de l'acheteur. L'acheteur dispose également d'un délai de 7 (sept) jours calendaires à compter de la date d'activation de l'offre de service de téléphonie mobile souscrite pour y renoncer. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Cette faculté de rétractation ne peut être exercée pour l'offre de service de téléphonie mobile lorsque l'acheteur l'a utilisée avant la fin du délai de rétractation.

**6.2** Afin d'exercer ce droit, le Client devra appeler le Service Inscription au 0800 200 222 (appel gratuit depuis un poste fixe). Le Service Inscription lui communiquera les modalités de retour de son Coffret Mobile. Ten lui adressera un formulaire de retour à compléter et à renvoyer en même temps que le Coffret Mobile, qui devra être retourné dans son emballage d'origine non ouvert, en parfait état et accompagné de tous ses accessoires, notices et documentations, ainsi que le formulaire, dans les 10 jours francs qui suivent la réception du formulaire de retour, à l'adresse indiquée sur le formulaire.

A défaut pour le Client d'avoir renvoyé son téléphone dans les conditions posées par l'article 6.3., Ten le lui facture sur la base du tarif du terminal sans abonnement. En cas d'exercice du droit de rétractation dans les conditions précitées, Ten rembourse le Client, au plus tard trente jours francs après la réception de son courrier de rétractation, de toutes les sommes versées, minorées, le cas échéant, de toutes les sommes dues par l'acheteur, notamment en cas de non-restitution du téléphone dans les conditions définies ci-dessus.

**6.3** En cas de demande de remboursement de Produits commandés par l'acheteur, Ten se réserve le droit de compenser le montant de ce remboursement avec toutes sommes dues à Ten by Orange par l'acheteur au titre des communications passées avec lesdits Produits et au titre de l'offre souscrite.

## **Article 7 : Données à caractère personnel**

### **7.1 Traitement des données à caractère personnel – Enregistrement des appels**

Les données à caractère personnel recueillies lors de la souscription du Service font l'objet d'un traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978, modifiée, aux fins d'exécution du Contrat. Ces données doivent, pour que le Service puisse être rendu, être communiquées à des tiers qui ne peuvent les utiliser qu'à ces mêmes fins. En outre, les appels téléphoniques du Client au Service Clients sont susceptibles d'être, écoutés et/ou enregistrés par Ten à des fins, notamment, de formation des téléopérateurs et de contrôle de qualité.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer par courrier adressé au Service Clients Ten by Orange à l'adresse suivante :

Orange France  
Vente à distance  
41965 Blois cedex 9

## 7.2 Annuaires

Le Client dispose du droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée, ainsi que des droits suivants :

- droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services universels de renseignements ;
- droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile, sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- droit à ce que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
- droit à ce que les données à caractère personnel le concernant, issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs, ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe tant par voie postale que par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public, et relevant de la relation contractuelle entre Ten et le Client ;
- droit à ce que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

### **Article 8** : Garantie

Orange France assure le service après vente des produits achetés. L'acheteur bénéficie à ce titre d'une garantie de 12 (douze) mois portant sur les pièces et la main d'œuvre dans les conditions prévues par le fabricant, sauf pour les matériels périphériques tels que batteries ou antennes pour lesquels elle n'est que de 6 (six) mois. Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des produits achetés, sont exclus de la garantie. Les stipulations ci-dessus ne font pas d'obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil. En cas d'abonnement à une offre de service de téléphonie mobile, les conditions d'échange SAV express applicables aux coffrets Orange se substituent à la garantie fabricant sauf si elles sont moins favorables à l'acheteur. Voir les CGA.

### **Article 9** : Divers

**9.1** Le Contrat est soumis à la loi française.

**9.2** De convention expresse entre Ten et le Client, les SMS que Ten adressera à ce dernier au titre de l'exécution du Contrat auront valeur probante.

De même, les courriers électroniques adressés par Ten au Client pour les besoins du Contrat auront valeur probante sous réserve que le Client ait communiqué lors de la Souscription ou au cours de l'exécution du Contrat une adresse électronique de contact. En pareille hypothèse, le Client s'engage à communiquer au Service Clientèle toute modification de son adresse de contact.