

**CONDITIONS GÉNÉRALES
DE VENTE DU SERVICE
PERMANENCE
TELEPHONIQUE
1^{er} Septembre 2009.**

Les présentes Conditions Générales, ainsi que le formulaire de souscription, les Conditions Particulières et le Guide des Tarifs remis au client constituent le Contrat de Service (ci-après dénommé le « Contrat »).

ARTICLE 1 - OBJET

OPTILIB fournit un service de permanence téléphonique (ci-après dénommé le "Service") permettant au client de disposer d'un accueil téléphonique du lundi au samedi de 7h à 22h (à l'exception de certains jours fériés), en renvoyant sa ligne sur le numéro qu'OPTILIB lui aura préalablement attribué. Optilib garde l'entière propriété du numéro de téléphone attribué au Client et pourra le modifier sans préavis et sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. En complément du Service, OPTILIB peut fournir au client des services optionnels (tels que le service OPTICONSOL, OPTI SMS, OPTI MAIL, ...)

**ARTICLE 2 SOUSCRIPTION ET
DUREE DU CONTRAT**

2.1. – Conditions de souscription
Le Contrat est conclu après validation d'OPTILIB sous réserve :
· S'agissant d'une souscription par téléphone ou par bon de commande, de la réception par OPTILIB du Contrat, dûment rempli et signé par le client, et des pièces justificatives énumérées sur le formulaire de souscription ainsi que de la validation de l'encaissement par carte bancaire du montant correspondant au premier mois de facturation.
En cas de dossier incomplet, le client doit adresser les pièces justificatives manquantes au plus tard huit jours après la demande de OPTILIB ;
· S'agissant d'une souscription par Internet, de l'acceptation par le client de l'offre en ligne et de la validation par OPTILIB des informations saisies par le client ; Dans tous les cas que le client ne présente pas de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers.
A défaut le Contrat sera résolu de plein droit.

2.2. – Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement précisée sur le Contrat de Service, sauf conditions commerciales particulières fixant une période différente et sauf résiliation dans les conditions des articles 11.1 et 11.3. En cours de Contrat, le client peut souscrire une nouvelle période d'engagement minimal dont la durée lui a préalablement été précisée par OPTILIB.

ARTICLE 3 – AVANCE SUR

CONSUMMATION

3.1. Après la souscription du contrat, OPTILIB pourra contacter le client pour lui demander le versement d'une avance sur consommation si les cas suivants surviennent en cours de contrat :

- réception de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers : avance correspondant à 6 mois de forfait
- augmentation substantielle des consommations et services en cours lorsque ceux-ci excèdent la somme de 150 euros au-delà du montant des redevances périodiques de l'article 5.2.

En cas de refus ou dans l'attente du paiement de l'avance sur consommation, OPTILIB peut suspendre la ligne du client.

Sauf conditions particulières, l'avance sur consommation vient en déduction des sommes dues par le client.

ARTICLE 4 – MISE EN SERVICE

4.1. Sauf dispositions contraires, OPTILIB s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès au Service, au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivant la réception des documents de l'article 2.1.

4.2. Lorsque le Contrat est conclu à distance, le client dispose d'un délai de 7 jours à réception de son Contrat de Service pour contacter OPTILIB afin de procéder à l'activation de sa ligne dans le cadre du Service.

**ARTICLE 5 – PRIX DU SERVICE ET
MODIFICATIONS**

5.1. Le prix du Service ou des services optionnels est défini dans le Guide des Tarifs remis au client lors de la souscription du Contrat et est susceptible d'évoluer : En cas de hausse du prix du Service, OPTILIB en informera le client au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Le client pourra résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 2 mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse du prix s'il ne l'accepte pas expressément.

5.2. Les sommes dues par le client au titre du Service ou des services optionnels fournis exclusivement par OPTILIB peuvent comprendre :

- les frais de mise en service de la ligne et des services optionnels ;
- les frais d'accès périodiques ou l'abonnement aux services optionnels perçus d'avance pour le ou les mois suivants ;
- les redevances périodiques (redevance incluant une quantité forfaitaire de communications décomptées en temps, l'acte ou au kilo-octet) perçues d'avance pour le ou les mois suivants ;
- pour le premier paiement, un prorata des frais d'accès périodiques, de l'abonnement ou de la redevance périodique pour la période écoulée entre la date de mise en service de la ligne ou du service optionnel et la date d'émission de la facture suivante ;

- le montant des communications, décomptées en temps, à l'acte ou au kilo octets, non comprises dans les redevances périodiques.

5.3. Toute remise en service, après interruption, limitation ou suspension imputable à une faute du client tel que prévu à l'article « Suspension », pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service dont le montant est fixé dans le Guide des Tarifs.

**ARTICLE 6 – MODALITES DE
PAIEMENT**

6.1. Sauf conditions particulières, les factures sont payables en Euros au plus tard 15 jours suivant la date de facturation mensuelle. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

6.2. Tout retard de paiement d'un professionnel entraînera l'application d'une pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture impayée.

6.3. En cas de retard ou d'incident de paiement, ou encore d'augmentation substantielle des consommations telle que définie à l'article 3.2, OPTILIB peut, après avoir contacté le client demander à tout moment le paiement des sommes dues ou avec son accord, faire varier la date de facturation.

**ARTICLE 7 - "INFORMATIQUE ET
LIBERTES"**

7.1. Les informations recueillies par OPTILIB bénéficient de la protection de la loi du 6 janvier 1978 et peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition à communication et de suppression auprès de OPTILIB, Informatique et Libertés, Directeur des systèmes d'information, 45, impasse Louis Ferdinand Hérold – 34070 Montpellier.

7.2. Le client accepte, sauf opposition par courrier auprès de OPTILIB de recevoir par courrier électronique (mail, SMS, MMS, message laissé sur le répondeur) des informations commerciales sur les services de OPTILIB.

7.3. Le client accepte qu'OPTILIB utilise les informations le concernant pour les finalités suivantes :

- l'exploitation des services d'OPTILIB,

- la promotion par tout autre moyen que le courrier électronique des services d'OPTILIB ou de ceux de ses partenaires, sauf opposition du client à l'adresse figurant à l'article 7.1,

- la communication à des instituts de sondages, d'étude de marché et/ou à des sociétés partenaires à des fins d'étude ou de promotion (hors courrier électronique), sauf opposition du client à l'adresse figurant à l'article 7.1.

7.4. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au client sont susceptibles d'être communiquées à une agence de recouvrement.

7.5. Tout appel vers le numéro du service clientèle d'OPTILIB est automatiquement identifié par ce dernier.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITES D'OPTILIB

8.1. OPTILIB s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service.

8.2. La responsabilité d'OPTILIB ne peut pas être engagée en cas :

- de force majeure ;
- de perturbation ou d'indisponibilité locale due à son fournisseur d'accès téléphonique ou fournisseur d'accès internet ;
- de mauvaise utilisation par le client du Service ou des services optionnels ;
- d'utilisation du Service ou des services optionnels par une personne non autorisée consécutive à une faute du client ;
- de messages non sollicités que le client pourrait recevoir d'un tiers (SPAM) ;
- de prestations et de données fournies par un tiers auxquelles le client peut avoir accès et qui, notamment, ne respecteraient pas la réglementation en vigueur ;
- aux données circulant sur le réseau et non protégées contre des détournements éventuels. En effet, l'utilisation du Service peut comporter des risques d'intrusion ou de contamination par des virus contre lesquels il appartient au client de se protéger.

8.3. Le client qui accède au Service ou aux services optionnels (notamment Wap, imode™), accepte l'aléa résultant des performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données.

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1 Le Contrat est conclu en considération de la personne du client. Sauf accord exprès préalable de OPTILIB, celui-ci s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation du Service (y compris le ou les numéros de téléphone qui y sont associés) et de commercialiser le Service ou un service optionnel auprès d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

9.2 Le client s'interdit toute utilisation frauduleuse, du Service ou des services optionnels comme par exemple la pratique du publipostage sauvage (SPAM) ou encore l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre imposant de réponses.

9.3 le client s'interdit toute utilisation anormale du Service et notamment tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau d'OPTILIB.

9.4. Le client doit prévenir immédiatement OPTILIB par courrier de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

ARTICLE 10 - SUSPENSION

10.1. Sans que le client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité OPTILIB peut :

· suspendre sans préavis l'accès au Service en l'absence de réception du Contrat ou de régularisation d'un dossier incomplet au plus tard 8 jours après la demande d'OPTILIB;

en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service ou des services optionnels ;

· après avoir contacté le client, limiter l'accès au Service en cas d'utilisation anormale du Service ou des services optionnels ou de non respect des obligations du client prévues aux articles 9.1 et 9.3 et 9.4 ;

· en cas de non-paiement des factures à leur échéance et après avoir contacté le client, limiter l'accès au Service.

10.2. Dans ces hypothèses, les redevances périodiques continuent à être facturées et sont dues par le client sauf en cas de force majeure énumérés à l'article 11.3.

ARTICLE 11 - RESILIATION

11.1. Pendant la période initiale éventuellement prolongée par le client, ce dernier pourra résilier le Contrat par lettre recommandée signée avec accusé de réception, moyennant un préavis de 1 mois à compter de la réception de cette lettre et sous réserve qu'il s'acquitte des redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit qui deviennent immédiatement exigibles (sauf dans les cas énumérés aux articles 11.3, 9.4 et 5.1) déduction faite des éventuels avoirs dus par OPTILIB.

11.2. A l'issue de la période initiale éventuellement prolongée, le Contrat peut être résilié, par lettre recommandée signée avec accusé de réception, moyennant un préavis de deux mois à compter de la réception de cette lettre.

11.3. Pendant et au-delà de la période initiale éventuellement prolongée, le Contrat peut être résilié par le client pour motifs légitimes tels que :

1. force majeure telle que définie par les Tribunaux français ;
2. non respect par OPTILIB de ses engagements prévus dans le Contrat ;
3. handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation du Service ;

Dans tous les cas, le client adressera à OPTILIB sa demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée le cas échéant des pièces justificatives. La résiliation prendra effet dans les 30 jours suivant la réception de cette lettre initiale.

11.5. Le Contrat peut être résilié par OPTILIB, sans que le client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité:

· A partir du quinzième jour suivant la suspension ou la restriction prévues aux articles 10.1 et 10.2 si leur cause n'a pas disparu.

Les sommes dues par le client sont alors immédiatement exigibles et comprennent les redevances restant à courir déduction faite des éventuels avoirs dus par OPTILIB.

11.6 La résiliation des services optionnels n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

ARTICLE 12 - INFORMATION DU CLIENT ET REGLEMENT AMIABLE

12.1. Lorsque OPTILIB s'engage à "contacter" le client, elle remplit son obligation par écrit ou par téléphone, ou, en cas d'impossibilité de joindre le client, en laissant un message sur le répondeur de son téléphone mobile ou par l'envoi d'un SMS ou d'un e-mail.

12.2. Toute réclamation concernant OPTILIB doit être adressée en premier recours au Service Clientèle OPTILIB, 80. RUE DE PARIS – 93100 MONTREUIL.

ARTICLE 13 - CESSIBILITE DU CONTRAT PAR OPTILIB

OPTILIB peut céder, transférer ou apporter à un tiers les droits et obligations nés du Contrat. En cas de modification des conditions contractuelles, l'article « Prix du service et modifications » s'appliquera.

ARTICLE 14 – ATTRIBUTION ET JURIDICTION

De convention expresse, le Tribunal de Commerce de Montpellier est seul compétent, quel que soit le lieu du Client et quelle que soit la contestation, même en cas de pluralité de défendeurs.