

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations s'appliquent, à l'exclusion de toute autre condition, à toute fourniture de prestation de solutions TeleCoop par la société TELECOOP, SCIC SAS à capital variable, RCS Paris 882 755 655, % Enercoop 16-18 Quai de Loire 75019 Paris (01 84 60 95 35), ou par un distributeur agréé par lui, qui permettent à l'Utilisateur du service d'avoir accès à une offre de téléphonie mobile grâce à un téléphone et une offre de service pour favoriser la transition écologique et solidaire.

La société TeleCoop opère sous la marque TeleCoop dont elle est propriétaire. La signature du contrat d'abonnement de TeleCoop par le Client implique son acceptation complète et sans réserve des présentes.

Dans ce document, une différence sera faite entre le souscripteur du contrat (le Client) et l'Utilisateur du service TeleCoop, ces personnes pouvant être différentes. Le Client se porte garant de la bonne compréhension par l'Utilisateur des présentes.

## **Description de l'offre TeleCoop**

L'offre TeleCoop consiste en la fourniture d'un service de radiocommunication.

Cette offre est réservée aux personnes physiques majeures résidant en France métropolitaine.

Avertissement : l'utilisation d'un téléphone portable GSM nécessite que le téléphone soit connecté au réseau GSM et que le téléphone soit en état de fonctionnement, et en particulier que le niveau de charge de la batterie soit suffisant. L'Utilisateur est conscient que l'utilisation efficace d'un téléphone portable, notamment en cas de détresse, est conditionnée par le bon fonctionnement du réseau GSM et du téléphone portable. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier le bon état de fonctionnement du téléphone portable et sa bonne connexion au réseau.

Les Utilisateurs de TeleCoop transitent par le réseau GSM Orange en France et ceux de partenaires internationaux d'Orange dans le reste du monde.

## **Service de radiocommunication**

TeleCoop fournit un service de radiocommunication permettant à l'Utilisateur, en France métropolitaine, dans les zones couvertes par le réseau GSM Orange, ainsi qu'à l'étranger avec le concours d'opérateurs locaux, d'émettre et de recevoir des communications au moyen d'une carte SIM introduite dans le téléphone portable.

TeleCoop se charge des démarches permettant la résiliation auprès de l'ancien opérateur et la conservation du numéro du Client.

## **Service Client**

Tous les Clients de TeleCoop ont accès à un service client basé en France, accessible par email ([client@telecoop.fr](mailto:client@telecoop.fr)) et/ou téléphone (01 84 60 95 35) tous les jours du lundi au vendredi

de 9h à 18h. Les appels émis en France métropolitaine depuis une carte SIM TeleCoop vers le service client de TeleCoop sont inclus dans le forfait comme n'importe quelle autre communication nationale.

## **Assistance technique**

L'Utilisateur peut demander une assistance sur l'utilisation du téléphone, ou toute question relative au forfait.

## **Information de consommation**

Le Client d'un abonnement TeleCoop peut, à tout moment, demander par mail ou par téléphone son niveau de consommation (voix, SMS/MMS, data) pour le mois en cours. L'information est donnée sous six (6) heures maximum en jour ouvré (du lundi au vendredi, hors soirée, nuit et week-end).

## **Autres services / options**

### Option données mobiles

L'option données mobiles est activée par défaut pour toutes les cartes SIM TeleCoop.

Elle permet d'accéder à Internet depuis son téléphone. L'Utilisateur peut se connecter à Internet, suivant les conditions tarifaires prévues dans son contrat. L'option peut être supprimée ou réactivée sur simple demande auprès du service client.

### Appels autorisés

Les seules communications autorisées sont celles émises entre deux (2) individus, pour un usage privé.

## **Utilisation abusive**

### Appels

La durée des appels passés est limitée à une durée raisonnable de deux (2) heures consécutives par appel. En cas de dépassement de ce seuil, TeleCoop se réserve le droit de facturer la durée excédentaire aux conditions tarifaires en vigueur.

Le cumul des appels passés ne doit pas excéder une durée raisonnable de cinquante (50) heures par mois et de quatre-vingt-dix-neuf (99) correspondants différents par mois. Au-delà, TeleCoop pourra suspendre la carte SIM et/ou facturer les appels concernés aux conditions tarifaires en vigueur, après avoir informé le Client de l'atteinte de ce seuil.

Est notamment considérée comme abusive, l'utilisation du service à des fins de création d'un serveur vocal et/ou de reroutage et/ou de détournement des communications.

En cas d'utilisation abusive précisée au présent article, le présent contrat, pourra être résilié unilatéralement par TeleCoop avec une prise d'effet immédiate.

### SMS/MMS

Les seuls SMS/MMS autorisés dans le cadre de cette option sont ceux émis manuellement, pour un usage privé, à l'exclusion de tout dispositif d'envoi automatique de SMS/MMS.

Le nombre de SMS/MMS émis ne doit pas excéder la quantité raisonnable de mille (1 000) SMS et/ou MMS par mois. Au-delà, TeleCoop pourra suspendre la carte SIM et/ou facturer les SMS/MMS concernés aux conditions tarifaires en vigueur.

Est notamment considérée comme abusive, l'utilisation du service à des fins de diffusion automatique ou semi-automatique de messages, ainsi que la diffusion de messages à des fins non personnelles.

En cas d'utilisation abusive précisée au présent article, le présent contrat, pourra être résilié unilatéralement par TeleCoop avec une prise d'effet immédiate.

### Itinérance

Une utilisation abusive en itinérance est constituée dès lors que :

- la consommation de l'Utilisateur en France métropolitaine est moins élevée que celle à l'international,
- et que le nombre de jours sans connexion en France métropolitaine est supérieur au nombre de jours où l'Utilisateur se connecte à l'international.

TeleCoop aura une période d'observation de quatre (4) mois afin de vérifier si ces éléments sont fondés. Dans le cas où une utilisation serait avérée abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, quinze (15) jours après avoir prévenu le Client et en l'absence de modification des usages, TeleCoop se réserve le droit de suspendre la carte SIM et/ou d'appliquer une surcharge aux conditions tarifaires en vigueur.

## **Description des modalités de délivrance de l'offre**

### Carte SIM

La carte SIM fournie par TeleCoop, demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de TeleCoop. En sa qualité de gardien, l'Utilisateur est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM. L'Utilisateur s'interdit d'utiliser la carte SIM pour des communications dont l'acheminement est détourné ou encore d'utiliser un dispositif permettant l'automatisation de l'émission des appels ou des messages.

En cas de perte, la carte SIM pourra être remplacée aux conditions tarifaires en vigueur.

### Activation du service

Dès la confirmation de bonne réception par le Client et l'activation de la carte SIM, le service est réputé activé.

### Portabilité du numéro

Pour bénéficier de la portabilité entrante de son numéro (faculté pour le Client de conserver le numéro de téléphone dont il disposait chez un autre opérateur), le Client doit en faire la

demande expressément à TeleCoop au moment de sa souscription avec le Relevé d'Identité Opérateur (RIO), il lui donne alors mandat à cet effet. Lorsque la portabilité est possible techniquement, le numéro doit être actif au moment du transfert. Le Client est informé qu'une demande de portabilité entrante entraîne la résiliation du contrat d'abonnement attaché au numéro porté qui le lie avec son précédent opérateur, et l'expose, selon les conditions générales de ventes dudit opérateur, à facturation de la part de son précédent opérateur.

Le Client bénéficie également de la portabilité sortante (faculté d'utiliser, avec un autre opérateur, le numéro de téléphone précédemment utilisé dans le cadre de son contrat d'abonnement avec TeleCoop). Toute demande de portabilité sortante déclenche la résiliation du contrat d'abonnement attaché au numéro porté.

## **Souscription à l'offre**

Le Client doit fournir les pièces suivantes :

- (1) un mandat de prélèvement au nom du Client,
- (2) photocopie d'un justificatif d'identité en cours de validité au nom du Client : carte nationale d'identité française ou de l'UE, passeport de l'UE, titre de séjour français recto verso et passeport ou carte nationale d'identité.

La souscription à l'offre se matérialise par la conclusion d'un contrat d'abonnement. Les modalités de conclusion du contrat d'abonnement sont décrites ci-dessous.

### **Souscription par email ou via Internet**

Le Client peut souscrire aux services TeleCoop par Internet, les conditions contractuelles étant mises à sa disposition sur le site internet de TeleCoop, conformément à l'article 1369-4 du Code Civil.

Le Client prend connaissance de ces conditions contractuelles et coche une case, non pré-remplie, attestant qu'il en a effectivement pris connaissance et qu'il les a acceptées.

Préalablement à toute commande, le Client doit s'identifier et accepte que la saisie des informations qu'il communique fasse preuve de son identité.

Au moment de la commande, le Client s'inscrit, choisit son offre et les éventuelles options, vérifie sa commande et procède au paiement :

- offre et options : par prélèvement automatique. La gestion des mandats de prélèvement et de la réalisation des prélèvements automatiques de TeleCoop est déléguée à l'entreprise Gocardless (<https://gocardless.com/fr-fr/>).
- carte SIM : par carte bancaire via un portail sécurisé, au comptant lors de la commande. La gestion des paiements bancaires de TeleCoop est déléguée à l'entreprise Stripe (<https://stripe.com/fr/>).

TeleCoop confirme la bonne prise en compte de cette commande par l'envoi d'un mail de confirmation au Client. TeleCoop se réserve le droit de vérifier les informations fournies par le Client et de joindre le Client pour vérification. En cas d'impossibilité de joindre le Client, TeleCoop se réserve le droit de suspendre la commande.

En cas de commande portant sur une offre mobile, TeleCoop se réserve le droit de demander au Client, préalablement à la validation de sa commande, des informations complémentaires, notamment si le Client est inscrit dans le fichier d'impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile.

Une fois la commande confirmée, TeleCoop adresse au Client la carte SIM.

### Droit de rétractation

En cas de vente à distance par téléphone ou par internet ou de démarchage à domicile (Article L221-1 et suivants du Code de la Consommation), le Client agissant à titre personnel bénéficie d'un délai de rétraction de quatorze (14) jours à compter du jour de la souscription (paiement de la carte SIM). Lorsque ce délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, ce délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le Client restitue à TeleCoop, à ses frais, dans leur état d'origine, non dégradés ni modifiés, la carte SIM. Le Client s'engage également à régler l'utilisation qu'il a pu faire des services de TeleCoop entre le moment où il a souscrit à l'offre et le moment effectif de résiliation de l'offre. Si par exemple, le Client a passé des communications ou réalisé des appels via son abonnement, il s'engage à régler son abonnement au prorata du nombre de jours d'utilisation de son forfait ainsi que le montant des communications qu'il a effectuées, tel qu'indiqué dans le Guide Tarifaire de TeleCoop et dans la Fiche d'information standardisée détaillée correspondante à l'offre à laquelle il a souscrit.

### Prise d'effet et durée de l'abonnement

L'abonnement prend effet le jour de l'activation de la carte SIM. Il est facturé ce même jour pour les jours restants du mois en cours (prorata de l'abonnement).

L'abonnement est conclu sans durée minimale (« engagement »).

## Prix et conditions de paiement

### Prix des prestations de service

Le prix de l'abonnement est fixé dans les Conditions Tarifaires TeleCoop (Fiche d'information standardisée et Grille Tarifaire), disponibles sur [www.telecoop.fr](http://www.telecoop.fr) et dans le contrat d'abonnement pour l'année civile en cours.

TeleCoop se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer le prix, sous réserve d'en informer par écrit le Client un (1) mois par avance. En cas de désaccord du Client sur le nouveau tarif,

ce dernier dispose d'un délai de quatre (4) mois à compter de la date de réception de l'information pour résilier son abonnement par lettre recommandée avec accusé réception.

## Facturation / modalités de règlement

Les factures sont établies mensuellement et sont payables à 10 jours par prélèvement. Chaque mois, la facture inclut le montant de l'abonnement et des éventuelles options pour le mois en cours (pour la période du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois en cours), ainsi que le montant des communications et prestations hors forfait du ou des mois précédents (pour les périodes du 1<sup>er</sup> au dernier jour des mois précédents), non encore facturées.

Tout défaut de paiement de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, entraînera la faculté pour TeleCoop de restreindre ou suspendre, sans préavis, tout ou partie du service et/ou d'imputer des frais de traitement au Client. Une mise en demeure adressée au Client restée huit (8) jours sans réponse entraînera la faculté pour TeleCoop de résilier l'abonnement, avec les mêmes conséquences financières que si la résiliation était à l'initiative du Client. TeleCoop en avisera le Client débiteur par courrier simple.

## Prescription

Une réclamation relative à une facture n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un (1) an à compter du jour de son émission.

## Refus de commande / Dépôt de garantie / Avance

TeleCoop peut refuser une commande ou demander un dépôt de garantie à la souscription lorsque le nombre de contrats souscrits dépasse deux (2), ou en cas de risque avéré de solvabilité, ou si les informations données par le Client lors de la commande sont erronées ou invérifiables.

TeleCoop peut prélever sans préavis en cours de contrat une avance sur facturation lorsque le nombre de contrats souscrits dépasse deux (2), en cas d'incident de paiement, ou lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait excède cinquante (50) euros TTC. Le dépôt de garantie et l'avance ne déclenchent pas le paiement d'intérêts.

## Obligations, responsabilité et exclusions

TeleCoop s'engage au maintien de la continuité et de la qualité de service en France métropolitaine.

TeleCoop n'agit pas en qualité d'opérateur téléphonique exploitant un réseau de télécommunication, mais comme entreprise prestataire de services en matière de télécommunications. Ainsi, la responsabilité de TeleCoop ne saurait en aucun cas être engagée si un mauvais fonctionnement de service est imputable au Client lui-même, à un cas de force majeure, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

TeleCoop ne pourrait être tenue responsable directement ou indirectement de l'impossibilité totale ou partielle pour le Client d'utiliser le service de communications téléphoniques notamment dans les cas suivants :

- usage non-conforme ou conditions non appropriées de conservation et d'usage du téléphone ;
- altération, dysfonctionnement du téléphone de l'Utilisateur ou des matériels et/ou réseaux des exploitants de réseaux de télécommunications français et étrangers interconnectés avec le service TeleCoop ;
- modifications apportées au service de téléphonie des opérateurs tiers ;
- dysfonctionnement et/ou interruption du service dû à des opérateurs tiers ;
- opération de maintenance, réparation, renforcement ou extension du réseau ou encore cas de force majeure ;
- perturbations ou interruptions non directement imputables à TeleCoop ou à l'un de ses cocontractants, notamment liées à des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- survenance d'un événement de force majeure. En outre, la responsabilité de TeleCoop ne pourra pas être engagée dans les circonstances suivantes : défaillance du réseau de télécommunication ou, défaillance ou panne de l'installation électrique de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause (y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages, etc.), incident de fonctionnement du téléphone de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause, utilisation non conforme du téléphone (incluant le non maintien de la charge de la batterie) et/ou dégradation du fait de l'Utilisateur, déclaration erronée, absence ou défaillance des contacts de l'Utilisateur, défaillance des organismes de secours d'urgence et plus généralement de toute personne sollicitée à la demande de l'Utilisateur pour lui porter assistance ;
- enfin, TeleCoop ne peut être tenu pour responsable des manquements (retard ou empêchement) à l'exécution de ses prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements en dehors de son contrôle direct ;
- la responsabilité financière de TeleCoop vis-à-vis du Client est limitée aux montants des services qui lui ont été facturés. Quel que soit le fait générateur, TeleCoop ne pourra être tenu pour responsable de quelque préjudice indirect que pourrait subir le Client ou l'Utilisateur ;
- TeleCoop s'engage à rétablir le service, en cas d'interruption, dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance. Le Client victime d'une indisponibilité du service voix ou SMS peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal au minimum au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le Client n'a pas bénéficié du service de voix ou SMS. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client se manifeste dans un délai de douze (12) heures suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services à l'adresse <http://suivi-des-incidents.orange.fr> ;
- aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou celle du service data est due à un cas de force majeure.

## **Obligations du Client**

Le Client s'engage à fournir à TeleCoop l'ensemble des informations nécessaires à la fourniture des prestations de service et à en assurer la mise à jour régulière. Ainsi, le Client s'engage à maintenir à jour toutes les informations concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, ou de changement de coordonnées des contacts. Si le Client souhaite modifier pour quelque raison que ce soit les services que TeleCoop doit fournir à l'Utilisateur, celui-ci doit avertir TeleCoop de la nature de la Modification d'Usage à appliquer sur l'abonnement, et doit s'assurer de la bonne application par TeleCoop qui enverra un courriel de modification des services.

Aucun changement ou limitation d'usage ne sera pris en compte par TeleCoop si la demande n'est pas faite par écrit.

En cas d'octroi par TeleCoop d'identifiants permettant au Client d'accéder au compte relatif à son abonnement, le Client s'engage à conserver ses identifiants secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou de vol ou plus généralement de détournement des identifiants par des tiers, le Client s'engage à en avertir TeleCoop sans délai. A défaut, TeleCoop sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations prévues aux présentes.

## **Données personnelles**

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique destiné au fonctionnement du service. Elles sont utilisées par les services internes de TeleCoop ainsi que par son service client. TeleCoop s'engage à garantir et à faire respecter par son personnel et par ses mandataires le caractère strictement confidentiel de toute information et de tout document qui lui aura été communiqué par le Client et/ou l'Utilisateur.

## **Enregistrement des conversations**

En vue d'améliorer la qualité de son service, TeleCoop se réserve la possibilité d'enregistrer les conversations entre le Client et/ou l'Utilisateur et ses collaborateurs ou sous-traitants en contact avec sa clientèle. Le cas échéant, ces enregistrements sont conservés pendant une période de quatre (4) mois, puis détruits.

## **Suspension du service**

TeleCoop peut suspendre tout ou partie du service au Client, sans préavis, dans l'un des cas suivants :

- (i) défaut partiel ou total de paiement à échéance d'une facture, s'entendant notamment par un rejet de prélèvement automatique ;
- (ii) non-respect par le Client de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales, et défaut de renvoi par l'Client des documents administratifs (contrat,

- pièce d'identité) ou défaut d'information de changement d'adresse, caractérisé par une adresse postale non valide ;
- (iii) consommations hors forfait anormales ;
  - (iv) utilisation du service à des fins illicites ou abusives.

En cas de suspension du service, le Client demeure redevable, pendant toute la période de suspension, de l'ensemble des sommes facturées par TeleCoop, et notamment du montant du service auquel il a souscrit.

Dans le cas où la cause de suspension n'aurait pas disparu à l'issue d'un délai de trente (30) jours ouvrés courant à compter de la date de suspension, TeleCoop pourra résilier le contrat de plein droit et se réserve le droit de demander au Client, toutes sommes dues à TeleCoop et restant à courir jusqu'à la suspension du service.

## **Recyclage**

Pour quelque raison que ce soit, le Client a la faculté d'envoyer à TeleCoop à ses frais son téléphone utilisé à des fins de réusage ou de recyclage.

## **Résiliation par le Client**

Toute résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse mentionnée à l'article 1 du présent document.

Le Client a la faculté de résilier son abonnement à tout moment avec un préavis de dix (10) jours. La résiliation prend alors effet dix (10) jours après réception de la demande de résiliation. Le Client doit régler l'utilisation des services de TeleCoop jusqu'à la résiliation effective. Ainsi le montant de l'abonnement du Client sera dû au prorata du mois entamé, soit du 1<sup>er</sup> jour du mois entamé au jour de la résiliation effective, de même que le montant des communications effectuées jusqu'à la résiliation effective, tel qu'indiqué dans le Guide Tarifaire de TeleCoop et dans la Fiche d'information standardisée détaillée correspondante à l'offre à laquelle il a souscrit.

Dans le cas où le Client a demandé à un autre opérateur de récupérer son numéro de téléphone, la résiliation prend effet le jour de la notification de portabilité sortante.

## **Résiliation par TeleCoop**

Hormis les cas de non-paiement des mensualités d'abonnement et d'utilisations abusives visés ci-dessus, TeleCoop pourra résilier l'abonnement, ou une option de l'abonnement, sans justification de motif, sous réserve de prévenir le Client par lettre recommandée avec accusé réception avec un préavis de deux (2) mois, ou tout autre moyen permettant de recueillir l'accusé de réception du Client.

Les prestations de service et les facturations associées cesseront dès la prise d'effet de la résiliation.

## **Prescription**

Toute action découlant du présent contrat et non visée dans les précédents articles est prescrite dans le délai de cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

## **Réclamations**

Toute réclamation est formulée auprès du service client de TeleCoop par courrier à l'adresse suivante : TeleCoop % Enercoop 16-18 Quai de Loire 75019 Paris.

Et en 2<sup>ème</sup> niveau, auprès du Service National Consommateur (75371 Paris Cedex 08).

Les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques - CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr).