

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SIMYO

1. OBJET

Les présentes « **CGV** » régissent les conditions selon lesquelles la société KPN France, SNC au capital de 18 000 euros, RCS Nanterre 507 566 552, ayant son siège au 192 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly sur seine, (« **KPN France** »), commercialise à ses clients (les « **Clients** »), sous la marque « simyo », des téléphones et des cartes prépayées (les « **Produit(s)** ») en association avec ses services de téléphonie mobile (les « **Service(s)** »).

Les CGV sont complétées par les Conditions Générales de fourniture du service de téléphonie mobile prépayé simyo (les « **Conditions Générales** ») et les « **Conditions Tarifaires** » en vigueur à la date de souscription et disponibles sur le site www.simyo.fr (le « **Site** »). Ces documents, communiqués au Client lors de la souscription, forment l'intégralité du contrat conclu entre KPN France et le Client (le « **Contrat** ») et prévalent sur tout autre document, sauf acceptation écrite de KPN France.

2. CHAMP D'APPLICATION – ACCEPTATION

- 2.1. L'offre simyo est réservée aux personnes physiques résidant en France métropolitaine.
- 2.2. Le Client déclare avoir la capacité de conclure le Contrat, c'est à dire avoir la majorité légale, ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou disposer des pouvoirs l'habilitant à cet effet.
- 2.3. Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV, des Conditions Tarifaires et des Conditions Générales simyo avant de passer commande, et les accepter expressément et sans réserve.

3. COMMANDE DES PRODUITS ET SERVICES

- 3.1. Les commandes passées sur le Site sont enregistrées dès leur validation par le Client.
- 3.2. KPN France se réserve le droit de refuser toute commande en cas de motif légitime, en particulier si le nombre ou le montant des Produits ou Services commandés par le Client est anormalement élevé.
- 3.3. KPN France se réserve le droit, préalablement à la livraison du Produit, de procéder à des vérifications portant sur toutes informations fournies par le Client dans le cadre de la commande. A ce titre, KPN France se réserve notamment le droit de conditionner la validation de la commande à la réception des éléments suivants transmis par le Client : copie de la pièce d'identité du Client en cours de validité, copie de justificatif de domicile datant de moins de trois mois, copie de chèque bancaire annulé aux nom et adresse du Client et identique à ceux mentionnés sur la pièce d'identité.
- 3.4. Le Client peut vérifier l'état de sa commande auprès du Service Client ou en se connectant à son espace Client sur le Site.
- 3.5. KPN France se réserve le droit d'apporter à tout moment aux Produits et Services qu'elle commercialise tous changements nécessaires pour tenir compte des éventuelles modifications effectuées par les fabricants et/ou fournisseurs des Produits et Services, sous réserve que le Produit ou Service ainsi modifié soit substantiellement équivalent à celui commandé par le Client.

4. PRIX – PAIEMENT

- 4.1. Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises.
- 4.2. Les Produits et Services sont facturés au prix en vigueur au moment de la commande, tels qu'indiqué dans les Conditions Tarifaires.
- 4.3. Des frais de traitement de la commande et des frais de livraison, dont le montant est indiqué dans les Conditions Tarifaires, seront facturés au Client selon le tarif en vigueur à la date de la commande.
- 4.4. KPN France se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, les tarifs ainsi modifiés s'appliquant uniquement aux commandes effectuées après leur entrée en vigueur.

- 4.5. Les promotions ne sont pas cumulables entre elles.
- 4.6. La facture est établie par KPN France et insérée dans le colis contenant le Produit commandé et fait office de justificatif de garantie.
- 4.7. Le règlement s'effectue par carte bancaire, débitée au moment de la commande. La carte bancaire utilisée doit être émise par une banque française et le Client doit en être le titulaire.
- 4.8. Les données de l'utilisateur et les opérations de paiement effectuées par l'intermédiaire du Site sont traitées dans un environnement sécurisé, basé sur la technologie Secure Socket Layer (SSL). Pour bénéficier du mode de paiement sécurisé SSL, le Client doit impérativement utiliser un navigateur internet compatible avec le système SSL.
- 4.9. Tout remboursement au profit du Client s'effectuera par chèque ou en créditant la carte bancaire avec laquelle le paiement a été effectué, dans un délai de trente (30) jours après la réception par KPN France des éléments justifiant le droit au remboursement. Sauf disposition contraire des présentes, le remboursement est égal au prix effectivement payé par le Client, après déduction des frais de livraison et des éventuels frais de traitement de la commande.

5. LIVRAISON DES PRODUITS

- 5.1. Les livraisons sont effectuées en France métropolitaine uniquement.
- 5.2. Le mode de livraison est indiqué lors de la commande.
- 5.3. KPN France effectue les livraisons en fonction des stocks disponibles et dans l'ordre d'arrivée des commandes. KPN France est autorisé à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle.
- 5.4. Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Le Client doit fournir l'ensemble des informations indispensables à la livraison (adresse exacte, code de porte etc.). A défaut, ou en cas d'informations incomplètes ou incorrectes, KPN France ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable du défaut de livraison.
- 5.5. Le délai de livraison commence à courir à compter de l'acceptation du paiement par KPN France. KPN France devra livrer la commande dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande.
- 5.6. La livraison des packs est réputée effectuée par la délivrance au Client du Produit commandé, matérialisée par la signature par le Client du bon d'émargement présenté par le transporteur.
- 5.7. Il appartient au Client de vérifier le Produit à sa réception et de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit, le caractère incomplet de l'envoi ou tout dommage subi par le Produit au cours du transport au moment de sa livraison, voire de refuser la livraison si le colis est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration. La réclamation doit être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client dans les deux (2) jours suivant la livraison du Produit.

6. TRANSFERT DE PROPRIETE ET DES RISQUES

- 6.1. Le transfert de propriété des Produits commandés est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix par KPN France. A défaut de paiement intégral du prix, KPN France pourra revendiquer le Produit et/ou résilier le Service. Le Client est informé et accepte que les cartes SIM sont l'accessoire indispensable de la fourniture des Services et demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de KPN France
- 6.2. Les risques sont transférés au Client dès la livraison des Produits. Aucun remboursement, même partiel, ne pourra être demandé à KPN France en cas de vol, perte ou détérioration d'un Produit survenant après sa livraison.

7. DROIT DE RETRACTATION

- 7.1. En application de l'article L 121-20 du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation en cas de souscription ou de commande effectuée à distance. Il peut exercer ce droit dans délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la livraison effective du Produit.

- 7.2. Le Client ne peut pas se rétracter s'il a déjà activé sa ligne simyo ou utilisé le Service.
- 7.3. Pour être valable, la rétractation doit s'effectuer de la manière suivante :
- Le Client doit contacter le Service Client en indiquant son intention de se rétracter. Le Service Client lui précisera un numéro de retour et l'adresse à laquelle il doit renvoyer le Produit.
 - Le Client doit ensuite renvoyer le Produit à l'adresse indiquée, par courrier ou colis recommandé, en précisant le numéro de retour et en joignant à son envoi la facture d'achat originale. Aucun envoi effectué au siège social de KPN France ne pourra être pris en compte.
 - Le Produit renvoyé doit être en parfait état, dans son emballage d'origine, et complet (un Pack renvoyé doit contenir le téléphone et tous ses accessoires, et la carte SIM non-utilisée). Le numéro de série (IMEI) d'un téléphone renvoyé doit impérativement correspondre à celui qui apparaît dans la boîte d'origine et être associé à la carte SIM envoyé au Client.
- 7.4. Les frais de retour et les éventuels frais relatifs à l'assurance à laquelle le Client aurait souhaité souscrire sont à la charge du Client.
- 7.5. En cas de non-respect d'une des conditions du présent article 5, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.
- 7.6. En cas de rétractation effectuée dans les conditions du présent article, les sommes versées par le Client seront remboursées sous trente (30) jours après réception du courrier de rétractation.

8. GARANTIE – SERVICE APRES-VENTE

- 8.1. En cas de carte SIM défectueuse, le Client peut obtenir une carte SIM de remplacement en s'adressant au Service Client, qui est seul habilité à diagnostiquer une défaillance sur la carte SIM.
- 8.2. Les téléphones vendus par KPN France sont couverts par une garantie pièces et main d'œuvre constructeur sur une période de douze (12) mois à compter de la date d'achat. Les téléphones et les matériels périphériques neufs commercialisés par KPN France sont garantis contre tous défauts de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au Produit.
- 8.3. Les conditions de la garantie de chaque constructeur sont précisées dans les livrets utilisateurs des Produits et disponibles sur simple demande au Service Client.
- 8.4. La garantie est de plein droit exclue s'agissant de l'usure normale des Produits, et de tous dommages dont la cause est extérieure au Produit et/ou imputable à l'utilisateur, notamment dans les cas suivants : bris (écran cassé/fendu, antenne arrachées, pistes arrachées, écran enfoncé), trace de chocs, mauvaise utilisation du téléphone, non respect des instructions du fabricant, oxydation des composants suite à une immersion ou une exposition prolongée à l'humidité, réparation par une personne non habilitée par le fabricant, modification du produit non prévue par le fabricant, blocage du code de sécurité.
- 8.5. Les téléphones mobiles ne comportant plus leur numéro d'identification (IMEI) ne pourront pas être pris en charge dans le cadre de la garantie.
- 8.6. Pour bénéficier de la garantie, le Client devra impérativement fournir une copie de la facture d'achat.
- 8.7. En cas de panne de son téléphone (hors cas d'exclusion de garantie) survenant durant les quinze (15) premiers jours à compter de la date d'achat, le Client pourra, sur demande effectuée auprès du Service Client, bénéficier de l'échange de son téléphone défectueux contre un téléphone identique ou un modèle équivalent disponible de la gamme de téléphones simyo.

9. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

- 9.1. Conformément à la loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, KPN France met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel relatives au Client.
- 9.2. Les informations demandées lors de la commande sont obligatoires et nécessaires à la livraison des Produits, la fourniture du Service et la gestion du Contrat. Le Client s'engage à fournir à KPN France des données sincères, complètes et exactes.

9.3. KPN France s'engage à n'utiliser les informations à caractère personnel relatives au Client qu'aux seules fins de la livraison des Produits, la fourniture du Service et la gestion du Contrat. Ces informations pourront, dans certains cas, être communiquées à des sous-traitants de KPN France, liés à KPN France par une obligation de confidentialité, et qui ne sont autorisés à les utiliser que pour les seules fins mentionnées ci-dessus.

9.4. KPN France pourra utiliser les données communiquées par le Client afin de lui faire part des promotions, avantages, nouvelles offres et nouveaux contenus et services proposés par KPN France. De plus, les données peuvent être utilisées à des fins d'études, d'analyse, et par les services marketing de KPN France.

9.5. KPN France peut être amené à transférer les données personnelles des Clients à des prestataires situés hors de l'Union Européenne, pour les besoins de la fourniture du Service. Ces transferts et ces traitements sont réalisés dans des conditions garantissant un niveau de protection adéquat au regard de la loi « informatique et libertés ».

9.6. Le Client est informé que ses appels téléphoniques au Service Client pourront être écoutés et/ou enregistrés, de manière occasionnelle et aléatoire, à des fins exclusives de formation des télé-conseillers, de contrôle de qualité et/ou de preuve.

9.7. Conformément à la loi « informatique et libertés », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, relatif aux données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client en justifiant de son identité. Le Client peut accéder directement à ses données et les rectifier en se connectant à son espace Client sur le Site.

9.8. Les informations en rapport avec la commande du Client font l'objet d'un traitement automatisé de données, dont le responsable est FIA-NET S.A, ayant pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement, notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et KPN France sont les destinataires des données en rapport avec la commande du Client. La non-transmission de ces données empêche la réalisation et l'analyse de la transaction. Certaines données non personnelles en rapport avec la commande du Client, comme l'adresse IP, peuvent faire l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET – Service Informatique et Libertés – Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.

9.9. Votre achat sur le Site vous offre la possibilité de participer à l'opération « site évalué - site premium » organisée par FIA-NET S.A. A travers deux questionnaires de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité de service qui vous a été apportée tout au long de votre acte d'achat, vous pourrez nous faire part de votre expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le site FIA-NET. Ces questionnaires sont susceptibles de vous être envoyés par FIA-NET ou KPN France, via courrier électronique ou via l'apparition d'une pop-up faisant suite à votre achat. Les informations récoltées au sein de ces deux questionnaires font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Des réponses partielles ou une absence de réponse à l'un ou aux deux questionnaires de satisfaction sont sans incidence sur le déroulement de votre commande et son traitement. FIA-NET S.A. et KPN France sont les destinataires des données nominatives récoltées au sein de ces questionnaires de satisfaction. Les données non nominatives seront exploitées par FIA-NET conformément à la réglementation en vigueur et notamment à celle ayant trait à la protection des données personnelles. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à : FIA-NET Service Informatique et Libertés Traitement N° 896150 39, rue Saint-Lazare - 75009 Paris PARIS.

10. SERVICE CLIENT

Le Service Client est accessible de la manière suivante :

- Par téléphone, en composant le 800 à partir d'une ligne simyo (temps d'attente gratuit puis coût d'un appel normal), ou le 1019 à partir d'un autre numéro (coût d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine);

- Par courrier, à l'adresse suivante : simyo Service Clients - CFS - BP 20001 93331 Neuilly sur Marne Cedex

- Par courrier électronique, en remplissant le formulaire en ligne prévu à cet effet sur le Site.

Toutes réclamations éventuelles doivent être adressées au Service Client.

11. FORCE MAJEURE

KPN France ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure, tel que reconnu par la jurisprudence française.

12. CESSION

Le Client ne pourra céder ou de transférer sa Carte SIM à un tiers sans l'accord préalable et écrit de KPN France.

1.1. KPN France pourra transférer librement tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat, sous réserve d'en informer préalablement le Client et d'obtenir l'engagement du cessionnaire de respecter le Contrat.

13. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

KPN FRANCE SNC

simyo est une marque enregistrée du groupe KPN, auquel appartient KPN France SNC.