

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT SWITCH CALL (C.G.A.) - NOVEMBRE 2023

## Partie 1/2



### Article 1 : L'Objet

Les présentes conditions générales d'abonnement (CGA) ont pour objet de régir les relations entre SWITCH CALL, ci-après dénommé l'« OPERATEUR » et l'utilisateur du service, dénommé ci-après le « CLIENT », particulier ou professionnel, personne physique majeure ou personne morale, domicilié en France métropolitaine, et de déterminer les conditions d'utilisation dudit service.

l'« OPERATEUR » et le « CLIENT » sont dénommés, ci-après, les PARTIES.

Les présentes CGA, complétées par les conditions particulières souscrites par ailleurs, permettent au CLIENT de bénéficier d'un service de radiocommunication dans les zones couvertes par les réseaux GSM, 3G et 4G, d'émettre et de recevoir des appels grâce à une carte SIM introduite dans un terminal téléphonique compatible avec le service. Le contenu du service dépend de l'offre souscrite auprès de l'OPERATEUR dans le cadre des conditions particulières.

Toute utilisation dudit service engage le CLIENT au respect des présentes CGA dont il reconnaît avoir eu communication, en comprendre et en accepter expressément l'ensemble des termes et conditions ainsi qu'à l'acceptation du guide tarifaire des offres.

### Article 2 : Le service

#### 2.1 : Le contenu du service

Le contenu et modalités du service dépendent de l'offre souscrite par la CLIENT dans le cadre des conditions particulières, le contenu et modalités de chaque offre étant détaillés dans le guide tarifaire de l'OPERATEUR remis au client lors de la souscription du contrat et disponible sur le site internet de ce dernier, à savoir : [www.chezswitch.fr](http://www.chezswitch.fr)

Le contenu du service peut évoluer à la demande du CLIENT, les modifications prenant alors effet à la première facturation postérieure à la demande du CLIENT.

Le contenu du service peut évoluer par la volonté de l'OPERATEUR.

L'OPERATEUR pourra modifier ses offres et ses tarifs et en informera le CLIENT un mois avant sa prise d'effet.

Ladite évolution se fera dans le respect de la Loi et notamment de l'article L 224-33 du Code de la Consommation reproduit ci-après, applicable uniquement au consommateur, non-professionnel :

"Tout projet de modification des conditions contractuelles est notifié par le fournisseur de services de communications électroniques au consommateur, de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur. Ce même projet informe le consommateur qu'il peut, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions, résilier le contrat sans aucun frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Les dispositions du premier alinéa ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

1° Sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur ;

2° Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur ;

3° Ou découlent directement de la législation applicable. »

#### 2.2 : La mise en place du service

##### 2.2.1 : La phase préalable

- Informations à fournir à l'OPERATEUR par le CLIENT :

Pour permettre la formalisation et la mise à disposition par l'OPERATEUR au CLIENT du dossier contractuel, le CLIENT devra préalablement fournir à l'OPERATEUR l'ensemble des informations sollicitées.

- Portabilité :

Dans le cadre de la formalisation des relations contractuelles entre les PARTIES, le CLIENT peut demander à bénéficier de la portabilité de son numéro de téléphone mobile de son précédent opérateur métropolitain vers l'OPERATEUR.

L'acceptation du contrat par le CLIENT vaut mandat donné à l'OPERATEUR d'assurer la portabilité de l'ancien numéro.

La portabilité peut être refusée par l'OPERATEUR :

- en cas d'informations incorrectes ou incomplètes transmises par le CLIENT à l'OPERATEUR : numéro d'appel, numéro RIO, date souhaitée par le CLIENT pour activation de la ligne mobile (entre 3 jours et 2 mois après la conclusion du contrat).

Dans ce cas une demande de complément ou de rectification sera émise par l'OPERATEUR à destination du CLIENT et, faute de réponse satisfaisante de ce dernier sous 10 jours, un nouveau numéro sera attribué au CLIENT.

- en cas de refus du précédent opérateur de procéder à la portabilité.

##### 2.2.2 : La mise en fonctionnement

La carte SIM nécessaire au fonctionnement du service est expédiée au CLIENT, au plus tard, 8 jours ouvrés après la conclusion du contrat et la mise en fonctionnement du service est assurée par l'OPERATEUR dans ce même délai courant à compter de la commande du CLIENT. L'OPERATEUR conserve la pleine propriété de ladite carte SIM pendant l'exécution du contrat mais le CLIENT, en sa qualité de gardien, reste responsable de son utilisation.

La mise en fonctionnement par l'OPERATEUR qui dépasserait le délai susvisé sera considérée comme tardive et ouvrera pour le CLIENT un droit à indemnisation dont le montant variera en fonction du nombre de jours dépassant le délai contractuellement prévu et dont le paiement se fera sous la forme d'un avoir sur factures ultérieures.

##### 2.2.3. Le droit de rétractation du CLIENT consommateur, non-professionnel

En application des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le CLIENT consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Ce délai de rétractation court à compter de la livraison de la carte SIM en cas de souscription à distance, et à compter de la signature de la commande pour les contrats conclus hors établissement. En cas de rétractation par le CLIENT, l'OPERATEUR remboursera les sommes versées, par le même moyen que le paiement et dans un délai de 14 jours. Les frais d'expédition de la carte SIM, de son support où figure le code PUK, du RIB et du formulaire de rétractation sont à la charge du client.

L'OPERATEUR pourra facturer au CLIENT les éventuels usages effectués pendant le délai de rétractation.

Le CLIENT consommateur doit, avant l'expiration du délai, se connecter sur l'Espace Client qui lui est dédié sur le site internet de l'OPERATEUR pour effectuer la rétractation dans l'onglet dédié.

##### 2.3 : La durée du service

La durée du service est indéterminée. L'offre souscrite peut prévoir une durée minimale d'engagement.

##### 2.4 : Le paiement du service

Le service est facturé sur la base de l'offre souscrite par le CLIENT dans le cadre des conditions particulières et en référence au guide tarifaire de l'OPERATEUR.

La facturation est établie sur la base du relevé des appels du CLIENT dont les PARTIES conviennent qu'il constitue un élément probant.

Sont facturables par l'OPERATEUR toutes les consommations du CLIENT figurant sur lesdits relevés de communication, y compris les consommations d'un mois antérieur non encore facturées ou celles faisant suite à la résiliation du contrat pourvu qu'elles aient été réalisées avant la date de la résiliation.

Par ailleurs, en cours de contrat, l'OPERATEUR qui remarque des consommations hors forfait de nature à occasionner des répercussions pécuniaires fortes, peut demander au CLIENT une avance sur facturation. Le CLIENT est informé de cette demande d'avance de facturation par SMS.

Les factures sont disponibles par voie dématérialisée sur l'espace client dédié au CLIENT sur le site internet de l'OPERATEUR au début de chaque mois. Le CLIENT pourra néanmoins demander à l'OPERATEUR d'être destinataire de factures imprimées sur papier. Dans ce dernier cas, l'OPERATEUR pourra facturer des frais supplémentaires au CLIENT correspondant aux coûts d'impression et d'envoi.

Les factures sont payables à réception et les montants impayés 15 jours après l'échéance seront majorés d'une indemnité de 15 % des sommes impayées après mise en demeure infructueuse.

En outre, Le CLIENT professionnel en situation de retard de paiement, sera redevable envers l'OPERATEUR, en application de l'article L 441-6 du Code de Commerce, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture, sous réserve de la possibilité, pour l'OPERATEUR, de facturer, en complément, le coût réel des frais de recouvrement engagés et justifiés excédant l'indemnité forfaitaire.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT SWITCH CALL (C.G.A.) - NOVEMBRE 2023

## Partie 2/2



### 2.5 : La suspension du service

Le service fourni peut être restreint ou suspendu par l'OPERATEUR, après notification au CLIENT, en cas de force majeure ou :

- en cas de non respect de la Loi par le CLIENT,
- en cas de non-respect de l'une quelconque des dispositions des présentes CGA par le CLIENT,
- en cas de fraude ou de tentative de fraude de la part du CLIENT,
- en cas d'utilisation par le CLIENT d'un terminal mobile déclaré volé,
- dans l'attente du paiement de l'avance sur facturation visée à l'article 2.4 des présentes CGA, ou en cas de non paiement de facture à la date limite de paiement indiquée sur ladite facture et après relance restée sans effet,
- d'une utilisation du service comme système de mise en relation ou de passerelle de réacheminement de communication.
- en cas de fausse déclaration, de défaut de pièces justificatives ou de régularisation d'un dossier incomplet.

La suspension des services entraîne l'arrêt de la facturation uniquement dans le cas de la force majeure.

### Article 3 : Les obligations des parties

#### 3.1 : Les obligations de l'OPERATEUR

L'OPERATEUR s'engage à fournir le service convenu. En cas d'arrêt du service, le CLIENT pourra solliciter une indemnisation dont le montant sera fixé en fonction de la durée de l'arrêt et qui sera réglée sous forme d'avoir sur la facturation ultérieure ou sous forme de paiement en cas de compte créditeur après résiliation.

Néanmoins, la nature du réseau mobile est susceptible d'entraîner des indisponibilités temporaires limitées.

Le dysfonctionnement du service consécutif à un cas de force majeure, de mauvaise utilisation ou de mauvais entretien de la part du CLIENT n'est pas susceptible d'engager la responsabilité de l'OPERATEUR.

#### 3.2 : Les obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à payer le prix du service convenu dans les conditions de l'article 2.4 des présentes CGA.

Le CLIENT s'engage à tenir à jour ses données personnelles sur l'espace client qui lui est dédié sur le site internet de l'OPERATEUR et à respecter toutes les dispositions légales en vigueur.

Le CLIENT non professionnel s'interdit tout acte de revente ou mise à disposition du service.

Le CLIENT s'engage, en cas de vol de la carte SIM, à :

- déclarer immédiatement celui-ci sur l'espace client qui lui est dédié sur le site internet de l'OPERATEUR.
- déclarer dans les 4 jours celui-ci à la Police ou à la gendarmerie en adressant copie de ladite déclaration à l'OPERATEUR.

Dès réception de la déclaration du CLIENT, L'OPERATEUR suspendra la ligne et adressera une nouvelle carte SIM au CLIENT.

### Article 4 : La résiliation

Le CLIENT pourra résilier le contrat sur l'espace client qui lui est dédié sur le site internet de l'OPERATEUR.

La demande de résiliation du CLIENT prendra effet :

- 10 jours après ladite demande.
- 3 jours après ladite demande en cas de demande de portabilité vers un autre opérateur. Dans ce cas, il appartiendra au CLIENT de solliciter de l'OPERATEUR son numéro RIO. Cette demande pourra être refusée par l'OPERATEUR si le contrat est déjà résilié ou si une demande de portabilité a déjà été faite pour le numéro en question.

Le client qui résilie son contrat devra, dans tous les cas, payer à l'OPERATEUR des frais de dossier de 50 €.

En cas de contrat avec une durée d'engagement minimale :

(1) le CLIENT non professionnel qui sollicite la résiliation avant l'expiration du délai d'engagement sera redevable des frais de dossier de 50 € ainsi que, sauf en cas de motifs légitimes, des frais de rupture calculés conformément à la Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

(2) le CLIENT professionnel qui sollicite la résiliation avant l'expiration du délai d'engagement sera redevable des frais de dossier de 50 € ainsi que des frais de rupture qui correspondent aux sommes dues en exécution du contrat jusqu'à la fin de la durée d'engagement. En cas de motif légitime (déménagement etc...), la demande de résiliation du CLIENT doit être accompagnée d'un justificatif de domicile (quittance de loyer, facture d'électricité, de gaz, de téléphone, avis d'imposition) lorsque le client demeure engagé.

Dans tous les cas, L'OPERATEUR peut résilier le contrat par notification écrite avec un préavis d'un mois.

L'OPERATEUR pourra résilier le contrat à partir du 10ème jour suivant la suspension de la ligne sauf régularisation dans les cas de non-paiement partiel d'une facture ou de dossier incomplet. La résiliation a pour conséquence la perte du numéro du CLIENT sauf dans le cas de la portabilité.

### Article 5 : Les données personnelles

Les données à caractère personnel concernant le CLIENT sont collectées et traitées par l'OPERATEUR dans le respect de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016.

Les données à caractère personnel collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire et la non réponse à l'un des champs est susceptible d'entraver le bon traitement du contrat.

Elles ne sont transmises qu'aux personnes expressément habilitées à les connaître pour l'exécution du contrat ou pour répondre aux obligations légales ou réglementaires.

Ces données peuvent être transférées vers un Etat de l'union européenne ou un Etat non membre de l'union européenne.

Dans ce dernier cas, l'OPERATEUR garantit le même niveau de protection que dans l'union européenne.

Conformément à la Loi informatique et libertés, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Le CLIENT peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, soit par courriel à [dpo@chezswitch.fr](mailto:dpo@chezswitch.fr) soit par courrier postale à DPO SWITCH CALL, 2 Rue Saint-Hilaire, 51100 Reims.

Le CLIENT peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant le service client.

L'OPERATEUR ne conserve les données à caractère personnel que pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat et jusqu'à 3 ans après la fin des relations contractuelles avec le CLIENT.

L'OPERATEUR s'engage à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel du CLIENT ainsi qu'à respecter leur vie privée.

Le CLIENT peut :

- s'opposer à l'utilisation des données le concernant dans des opérations de prospection directe, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre le CLIENT et l'OPERATEUR.
- s'opposer à la mention de l'adresse complète de son domicile, sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs.
- s'opposer à la mention de ces données sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné ou de l'utilisateur à partir de leur numéro de téléphone, à la référence à leur sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste.

### Article 6 : Différends

Toute réclamation du CLIENT doit être adressée au service client de l'OPERATEUR via le site internet de ce dernier, qui s'engage à répondre dans le délai d'un mois.

Dans le cas où le différend ne trouverait pas d'issue amiable, il pourra être soumis à la juridiction compétente.

Lorsque le CLIENT est un commerçant, tout litige né à l'occasion de la conclusion, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGA sera de la compétence du Tribunal Judiciaire de THIONVILLE (Moselle).