



CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE DES PRODUITS ET SERVICES NRJ MOBILE Applicables à compter du 19 août 2009

NRJ Mobile, Société par Actions Simplifiée au capital de 100.000 euros, immatriculée au RCS Paris sous le numéro 421 713 892, dont le Siège Social est 12 rue Gaillon - 75107 Paris Cedex 02, ci-après «NRJ Mobile»

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles NRJ Mobile vend sur le site Internet <https://www.nrjmobile.fr/> (ci-après « le Site ») ou auprès d'agences CIC Crédit Mutuel, des équipements de radiotéléphonie NRJ Mobile, ci-après dénommés "les Produits", à un client, ci-après dénommé "l'Acheteur".

Les Produits sont :

- d'une part la carte SIM NRJ MOBILE (ci-après Carte SIM) associée au(x) service(s) de téléphonie mobile NRJ Mobile souscrit(s) concomitamment par l'Acheteur, et
- d'autre part, des terminaux de téléphonie mobile NRJ Mobile, et leurs accessoires (ci-après « Les Terminaux » et les « Accessoires »).

La carte SIM est soit commercialisée seule, soit au sein d'un Pack comportant outre la carte SIM, un Terminal et d'éventuels Accessoires.

ARTICLE 2 - COMMANDE A DISTANCE

Les Produits sont réservés aux seuls particuliers, agissant en dehors de toute activité professionnelle, et régulièrement domiciliés en France métropolitaine et en Corse.

L'Acheteur passe commande en remplissant le formulaire spécifique présent sur le site Internet <https://www.nrjmobile.fr/> et en suivant toutes les étapes de la commande en ligne jusqu'à la confirmation de sa commande ou en passant commande auprès des agences CIC Crédit Mutuel.

Pour toute commande en ligne effectuée à partir du site www.nrjmobile.fr, l'Acheteur doit disposer d'une adresse e-mail valide accessible depuis un ordinateur.

La commande emporte l'acceptation sans réserve de l'Acheteur des présentes Conditions Générales de Vente à Distance, ainsi que selon l'offre souscrite des Conditions Générales d'Utilisation (offre prépayée) ou des Conditions Générales d'Abonnement Forfait ou Forfait Bloqué Rechargeable (offre d'abonnement), mises à disposition et téléchargeables sur le Site ou communiquées à l'Acheteur dans les agences CIC Crédit Mutuel.

ARTICLE 3 - EXPEDITION - LIVRAISON

En cas d'expédition, celle-ci s'effectue par voie postale à l'adresse mentionnée par l'Acheteur lors de sa commande.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine (y compris la Corse).

i) Délai d'expédition

Sous réserve de sa disponibilité, le Produit commandé est livré :

- en cas de souscription d'une offre prépayée dans un délai de 5 jours en Colissimo à compter de la date de la confirmation de la commande par NRJ Mobile,
- en cas de souscription d'une offre d'abonnement, à compter de la réception et de la validation par NRJ Mobile de l'ensemble des justificatifs visés dans les conditions générales d'abonnement relatives à l'offre souscrite, en Colissimo. En cas de demande de Dépôt de Garantie conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement relatives à l'offre souscrite, le Produit est adressé dans un délai de 20 jours, à compter de la réception du dépôt de garantie par NRJ Mobile.

En cas d'indisponibilité, l'Acheteur en est informé sur la page de présentation du ou des Produit(s).

Si l'Acheteur a communiqué une adresse email valide, l'expédition du Produit lui est annoncée par l'envoi d'un email.

ii) Livraison

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par l'Acheteur, un avis de passage est déposé dans sa boîte aux lettres par la poste dans la mesure où celle-ci est accessible. L'Acheteur peut alors retirer le colis dans son bureau de Poste dans les 10 jours suivant le dépôt de cet avis.

La livraison est réputée effectuée par la délivrance à l'Acheteur du Produit commandé. Elle se matérialise par la signature, par l'Acheteur, du bon d'émargement présenté par le transporteur.

Le Produit commandé reste la propriété de NRJ Mobile jusqu'au paiement intégral de son prix.

Il appartient à l'Acheteur de vérifier les expéditions à l'arrivée 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 dans les deux (2) jours suivant la livraison du Produit à : NRJ Mobile – Service Client – 46, rue Jules Méline – 53098 Laval Cedex 9.

iii) Echange Standard

- En cas de panne de son téléphone NRJ Mobile (hors cas d'exclusion de Garantie)

survenant durant les quinze (15) premiers jours à compter de la date mentionnée sur le Bon de livraison émis par NRJ Mobile, le client, sous réserve d'avoir déclaré celle-ci dans les délais indiqués auprès du Service Client NRJ Mobile ci-dessus, bénéficiera de l'Echange Standard de son téléphone défectueux contre un téléphone identique ou équivalent dans la gamme de téléphones mobiles NRJ Mobile disponible.

Pour bénéficier de cet Echange Standard, NRJ Mobile enverra au client une boîte navette pré-affranchie accompagnée d'un formulaire d'Echange Standard.

Le client devra retourner, à l'aide de cette boîte, l'intégralité de son pack NRJ Mobile (tel + accessoire + notice + batterie + chargeur...) à l'adresse indiquée sur celle-ci accompagné du formulaire d'échange standard dûment rempli et le Bon de livraison de son Pack NRJ Mobile. Le client est informé qu'il lui appartient de conserver sa carte SIM et ses accessoires type carte mémoire et de sauvegarder, préalablement à tout envoi ou à la remise de son téléphone, toutes ses données (numéros de téléphones, messages SMS et MMS, images, textes, fichiers etc...) stockées dans celui-ci. NRJ Mobile ne sera pas tenu pour responsable des pertes de données contenues dans le téléphone dans le cadre de l'échange standard SAV NRJ Mobile.

- Si après analyse technique du matériel envoyé par le client, aucune panne n'est constatée, l'Echange Standard sera refusé et le matériel renvoyé au client.

- Si l'analyse technique du matériel ne fait pas apparaître un cas d'exclusion de garantie, le téléphone sera remplacé contre un téléphone identique ou équivalent neuf dans la gamme de téléphones mobiles NRJ Mobile disponible.

- Si l'analyse du Pack fait apparaître une exclusion de prise en charge, après examen technique du matériel, un devis de réparation sera établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au client pour acceptation.

En cas d'acceptation, le client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci. Une fois que le matériel sera réparé, celui-ci sera renvoyé au client.

En cas de refus du devis, le client devra renvoyer un chèque de 20 € à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci correspondant aux frais d'établissement du devis. NRJ Mobile renverra le téléphone au client une fois le chèque encaissé.

L'Echange Standard est de plein droit exclu en cas :

- de dommage dont la cause est extérieure au produit ou imputable à

l'utilisateur du matériel, notamment : écran cassé et/ou fendu, écran enfoncé, chocs, antenne arrachée, pistes arrachées, trace de chocs,

- d'oxydation des composants suite à une immersion, pénétration de liquide, exposition à une source d'humidité...
- dommages intentionnels, entretien défectueux, utilisation anormale, négligence,
- non respect des instructions du fabricant, tentative de réparation par une personne non habilitée par le constructeur, téléphone dont l'étiquette d'identification a été enlevée, modification du produit non prévue ni spécifiée par le constructeur, blocage de code de sécurité par une mauvaise utilisation du téléphone par le client,
- panne logicielle consécutive à un desimlockage du téléphone non effectué par NRJ Mobile.

ARTICLE 4 - PRIX - MODALITES DE PAIEMENT

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.

Certains prix peuvent être soumis à conditions ou avoir une durée de validité limitée.

Toutes les conditions tarifaires des offres présentées sont disponibles sur le Site et dans la Documentation Commerciale de NRJ Mobile.

Les Produits sont payables à la commande.

ARTICLE 5 – ACTIVATION DES SERVICES D'ABONNEMENT

En cas de souscription d'une offre abonnement, l'Acheteur recevra un code qui lui permettra d'activer sa ligne.

Ce code lui sera transmis :

- soit par email à l'expédition de son équipement en cas de commande à partir du Site www.nrjmobile.fr,
- soit directement en Agence CIC Crédit Mutuel lors de sa commande.

L'Acheteur est informé qu'il ne doit activer sa ligne qu'à réception effective du Produit. Dans le cas contraire, l'Acheteur sera seul responsable de l'utilisation qui aura pu être faite de sa ligne.

Pour procéder à l'activation de sa ligne, l'Acheteur, soit se connecte sur le site <http://www.nrjmobile.fr>, muni de ce code et active en ligne celle-ci, soit contacte le serveur vocal d'activation au 0825.303.825 (0,15 € TTC/min depuis un poste fixe).

L'abonné est informé que l'activation ne pourra être effectuée qu'entre 06H00 et 22H00.

L'abonné disposera d'un délai de 5 jours à compter de la réception du Produit pour activer sa ligne.

Au-delà de ce délai de 5 jours, NRJ Mobile procédera à l'activation automatique de la ligne de l'abonné.

ARTICLE 6 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et L. 121-20-2 du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la livraison du Produit pour demander son remboursement sans pénalités, les frais de retour restant à sa charge.

L'exercice de ce droit de rétractation est soumis à conditions :

- l'Acheteur doit retourner sa commande en recommandé (cachet de la poste faisant foi de la date d'envoi) dans les sept (7) jours suivant sa livraison, accompagné du courrier d'accompagnement à l'adresse suivante :

Axelis - Service Retours NRJ Mobile 64, rue Maurice Gunsbourg 94200 Ivry sur seine
--

- dans l'hypothèse de l'achat d'un Pack, le téléphone devra être retourné en état neuf dans son emballage d'origine, accompagné de ses accessoires d'origine (chargeur, batterie et le cas échéant mains libres) ainsi que de la Carte SIM, des accessoires complémentaires éventuels et des notices d'emploi et documentations.

Le remboursement du Produit après retour s'effectue dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la réception du Produit par NRJ Mobile, comme suite à l'exercice du droit de rétractation.

S'agissant du Service et conformément à la législation en vigueur, l'Acheteur est informé que s'il utilise le service avant l'expiration du délai de sept (7) jours, son droit de rétraction ne pourra plus être exercé.

ARTICLE 7 - GARANTIE - SERVICE APRES-VENTE

L'acheteur bénéficie de la Garantie de Service après-vente fourni par le(s) constructeur(s) des Produits, dans les conditions prévues par le fabricant.

Les dommages notamment d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des Produits achetés, sont exclus de la garantie.

Toutes les précisions quant aux conditions de garantie des Produits sont disponibles dans les livrets utilisateurs des Produits ainsi que sur les sites internet des constructeurs.

Dans le cas d'une panne avérée concernant la Carte SIM, le Service Client NRJ Mobile prend en charge tout problème lié à la Carte SIM. Il est seul habilité à caractériser un problème lié à une Carte SIM et à prendre les actions nécessaires (échange notamment).

Service Client NRJ Mobile :

- Depuis votre téléphone mobile au 675 200 (prix d'un appel normal)

- Depuis un poste fixe au 0969 360 200 (Prix d'un appel vers un poste fixe en France métropolitaine)

Le service après vente des Produits vendus en vente à distance (hors Carte SIM) est assuré :

- directement par le constructeur en cas d'envoi du terminal par le client final au centre de réparation agréé par le constructeur,
- directement par NRJ Mobile dans le cadre du SAV NRJ Mobile. Les conditions détaillées du SAV NRJ Mobile sont détaillées dans la Fiche d'Information SAV NRJ Mobile disponible sur simple demande auprès du Service Client NRJ Mobile, sur le site www.nrjmobile.fr ou en Agences CIC Crédit Mutuel.

Les stipulations ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE

Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité de NRJ Mobile ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le Produit est livré. Il appartient à l'Acheteur de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits ou Services qu'il souhaite commander.

Les photos des Produits sont communiquées à titre illustratif. Il appartient à l'Acheteur de consulter sur le Site le descriptif de chaque Produit pour en connaître les caractéristiques exactes.

En cas de doute ou pour des informations complémentaires, l'Acheteur peut contacter le Service Client NRJ Mobile sur le Site ou au 0969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France Métropolitaine).

ARTICLE 9 - DONNEES PERSONNELLES

Les informations concernant l'Acheteur et contenues dans les fichiers de NRJ Mobile ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître pour l'exécution des services NRJ Mobile.

Elles ne sont transmises à des tiers qu'avec l'autorisation expresse de l'Acheteur.

L'Acheteur peut demander à NRJ Mobile la communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée sur l'informatique, les fichiers et les libertés en adressant un courrier à l'adresse suivante : NRJ Mobile – Service Client – 46, rue Jules Méline – 53098 Laval Cedex 9.

ARTICLE 10 - LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes conditions générales est la loi française