

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## PRÉAMBULE

La société Ouiki Telecom, opérateur déclaré auprès de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, commercialise en France métropolitaine des services de communications électroniques de téléphonie mobile, accessibles depuis un téléphone fixe équipé d'une carte SIM, grâce à un processus de convergence (ci-après « **les Services** »).

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **les CGV** ») régissent toutes les offres de Services Ouiki Telecom souscrites par des clients non professionnels sur le site [www.ouikitelecom.fr](http://www.ouikitelecom.fr) et destinées à une utilisation personnelle et privée.

En souscrivant une offre de Services, le client reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes CGV, qui lui ont été remises préalablement à la signature de son contrat.

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

**Abonnement** : contrat souscrit auprès de Ouiki Telecom permettant la livraison des Services en contrepartie du règlement d'une facturation mensuelle.

**Bon de Souscription** : document formalisant la commande du Service par le Client et précisant le prix des Services, les modalités de mise à disposition d'un Téléphone Ouiki Telecom et les caractéristiques techniques choisies.

**Carte SIM** : désigne la carte à microprocesseur destinée à être introduite dans le Téléphone Ouiki Telecom et permettant l'identification du Client sur les réseaux de télécommunication.

**Client** : toute personne capable remplissant les critères d'éligibilité détaillés à l'article 3.1 ci-après et ayant transmis à Ouiki Telecom, conformément aux modalités énoncées par les présentes, un Bon de Souscription accompagné de ses coordonnées bancaires en vue de souscrire un Abonnement.

**Grille Tarifaire** : désigne la grille tarifaire applicable aux offres d'Abonnement Ouiki Telecom, accessible à tout moment sur le Site.

**Période d'Engagement** : désigne la durée minimum de l'Abonnement souscrit par le Client.

**Réseau** : désigne le réseau de radiotéléphonie mobile, exploité par un opérateur national et permettant la fourniture des Services.

**Services** : désigne les services proposés par Ouiki Telecom au titre des présentes CGV.

**Site** : désigne le site internet [www.ouikitelecom.fr](http://www.ouikitelecom.fr)

**Téléphone Ouiki Telecom** : désigne le téléphone fixe préalablement équipé d'une Carte SIM, mis à disposition du Client par Ouiki Telecom.

## ARTICLE 2 : OBJET

### 2.1. Description des Services

Ouiki Telecom fournit un service de téléphonie mobile accessible depuis un téléphone fixe équipé d'une Carte SIM, mis à disposition par Ouiki Telecom pour toute la durée de l'Abonnement.

Le Client a la faculté de bénéficier de son Abonnement lors de ses déplacements en France et à l'étranger (sous réserve d'activation préalable de l'option internationale), en raccordant simplement son Téléphone Ouiki Telecom au réseau électrique local.

Les Services permettent :

- de passer des appels locaux ou longue distance vers des terminaux fixes ou des mobiles en France et à l'étranger, ou des numéros spéciaux.
- d'envoyer des SMS vers des téléphones portables en France et à l'étranger,
- de passer des appels et d'envoyer des SMS depuis l'étranger sous réserve d'activation préalable de l'option internationale auprès du service client.

Les Services font l'objet d'une facturation conformément aux tarifs détaillés dans la Grille Tarifaire.

### 2.2. Mise à disposition gratuite d'un Téléphone Ouiki Telecom

Aux fins d'utilisation des Services, Ouiki Telecom met gratuitement à disposition du Client un Téléphone Ouiki Telecom.

Pour utiliser les Services, il suffit d'insérer la Carte SIM dans le Téléphone Ouiki Telecom et de

raccorder ce dernier au réseau électrique.

Le Client a la possibilité de solliciter l'échange du modèle de Téléphone Ouiki Telecom standard mis à sa disposition lors de la souscription de son Abonnement par un autre modèle payant de Téléphone Ouiki Telecom de son choix, parmi la sélection proposée, et sous les conditions prévues à l'article 2.2 des présentes CGV.

Le Client est informé que cet échange occasionnera des frais de livraison à hauteur de 10 euros TTC ainsi que la facturation d'une nouvelle carte SIM adaptée à son nouveau modèle de Téléphone à hauteur de 10 euros TTC. Le Client s'engage en outre, à réception de son nouveau Téléphone, à retourner à Ouiki Telecom, à ses frais, le Téléphone Ouiki Telecom initialement mis à sa disposition en parfait état de fonctionnement, dans son emballage d'origine, et accompagné de tous ses accessoires, notices et documentations. A défaut de retour de l'appareil dans les conditions précitées, le Client se verra facturer une pénalité dont le montant est indiqué dans la Grille Tarifaire. En cas de casse ou de panne du Téléphone Ouiki Telecom en cours d'Abonnement pour des raisons indépendantes de la volonté et de la maîtrise du Client, le Téléphone Ouiki Telecom sera réparé ou remplacé gratuitement par Ouiki Telecom sous un délai de dix jours ouvrés après que le service clients en ait été informé par le Client.

En cas de casse ou de panne du Téléphone Ouiki Telecom due à la négligence du Client ou en cas de perte ou de vol du Téléphone Ouiki Telecom, Ouiki Telecom se réserve la faculté de facturer le remplacement ou la réparation du Téléphone Ouiki Telecom sur la base d'un devis préalablement remis au Client, étant précisé que sa valeur de remplacement sera celle qui est indiquée dans la Grille Tarifaire au moment de la commande.

### **2.3 Option achat ou location de Téléphone(s) Ouiki Télécom**

Le Client souhaitant s'équiper de Téléphone(s) Ouiki Telecom, en lieu et place ou en sus du Téléphone Ouiki Telecom mis gratuitement à disposition lors de la souscription de son Abonnement, a la faculté optionnelle d'en acheter ou d'en louer auprès de Ouiki Télécom. Les différents modèles disponibles ainsi que leurs prix d'achat et / ou de location figurent sur le Site et dans la Grille Tarifaire.

Le Client a la faculté de commander à tout moment un ou plusieurs Téléphone(s) Ouiki Télécom supplémentaire(s), soit au moment de la souscription en remplissant l'espace dédié sur le Bon de Souscription, soit en cours d'Abonnement en contactant le Service Clients Ouiki Telecom, qui lui adressera alors un bon de commande spécifiquement à cet effet.

Le Client est informé que l'achat de Téléphone(s) Ouiki Telecom est soumis à des conditions générales de vente supplétives aux présentes CGV (ci-après les « CGV Vente de Téléphone(s) »), qui lui seront transmises et soumises à son approbation préalablement à la vente.

Le(s) Téléphone(s) Ouiki Télécom commandés seront envoyés au Client soit avec le Téléphone Ouiki Telecom compris dans l'Abonnement, en cas de commande au moment de la souscription, soit sous un délai de trois (3) à cinq (5) jours à compter de la réception du bon de commande par Ouiki Telecom.

Le Client disposera de la faculté de se rétracter :

- de la location de Téléphone(s) Ouiki Telecom supplémentaire(s), selon les modalités prévues à l'article 7 ci-après et sous un délai de quatorze jours à compter de la réception du/des Téléphone(s) Ouiki Telecom loué(s),
- de l'achat de Téléphone(s) Ouiki Telecom supplémentaire(s) dans les conditions prévues par les CGV Vente de Téléphone(s).

Le Client a la faculté de résilier la location de son/ses Téléphone(s) Ouiki Télécom à tout moment en renvoyant par colis suivi à Ouiki Telecom le matériel en bon état de fonctionnement, accompagné de tous ses accessoires et d'un courrier notifiant son souhait de résilier cette location. Le loyer sera dû pour l'intégralité du mois en cours au jour de la réception du/des Téléphone(s) Ouiki Telecom par Ouiki Telecom. A défaut de retour du/des Téléphone(s) de location dans les conditions précitées, le Client se verra facturer une pénalité par appareil non restitué dont le montant est indiqué dans la Grille Tarifaire.

En cas de casse ou de panne d'un Téléphone Ouiki Telecom acheté ou loué, Ouiki Telecom se réserve la faculté de facturer le remplacement ou la réparation du Téléphone Ouiki Telecom sur la base d'un devis préalablement remis au Client.

## ARTICLE 3 : ACCÈS AUX SERVICES

### 3.1. Critères d'éligibilité

Pour bénéficier des Services, le Client doit se situer dans une zone géographique couverte par le Réseau.

Par ailleurs, le Client est informé que les Services ne sont pas compatibles avec le maintien d'une connexion internet, d'un système de télécopie, d'alarme ou de téléassistance préexistants. C'est pourquoi le Client est invité à confirmer au téléopérateur, lors de la première prise de contact, puis sur le Bon de Souscription, qu'il ne dispose ni de connexion à internet, ni d'un système de télécopie, d'alarme ou de téléassistance au jour de la souscription d'un Abonnement.

Le Client s'engage à apporter à Ouiki Telecom une information exacte et actuelle concernant la préexistence de tels services, celui-ci étant informé que l'activation des Services pourra avoir pour effet de rendre ces services inopérants, sans que la responsabilité de Ouiki Telecom ne puisse être engagée à ce titre.

### 3.2. Souscription d'un Abonnement

Afin d'accéder aux Services, le Client doit souscrire un Abonnement, dont les modalités et conditions tarifaires sont accessibles sur le Site ainsi que sur la Grille Tarifaire.

Le Client pourra solliciter à tout moment une modification de son Abonnement, que ce soit vers une offre supérieure ou inférieure, sous réserve que la modification souhaitée s'inscrive dans la gamme des offres décrites dans la Grille Tarifaire en vigueur au jour de cette demande de modification. Toute modification de l'Abonnement initialement souscrit fera l'objet d'un avenant validé par le Client et les modifications apportées à l'Abonnement initialement souscrit entreront en vigueur à compter du 1er jour du mois suivant la signature de l'avenant. Ladite modification donnera alors lieu à une facturation conformément à la Grille Tarifaire en vigueur.

La souscription d'un Abonnement se déroule selon les étapes suivantes :

- a) Prise de contact par l'intermédiaire du prestataire de téléprospection de Ouiki Telecom et description détaillée des Services et offres d'Abonnements Ouiki Telecom ;
- b) En cas d'accord de la personne contactée, envoi par voie postale d'une brochure commerciale confirmant l'offre présentée par téléphone et comprenant la Grille Tarifaire, un Bon de Souscription à compléter comportant un mandat de portabilité et un mandat de prélèvement SEPA, ainsi que les présentes CGV dotées du formulaire de rétractation ;
- c) Retour par la personne contactée du Bon de Souscription dûment complété et signé ;
- d) Envoi au client du Téléphone Ouiki Telecom accompagné d'une copie du Bon de Souscription signé l'informant de la date de début de l'Abonnement et des modalités d'exercice du droit de rétractation.

La signature d'un Bon de Souscription emporte l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales et matérialise la souscription de l'Abonnement par le Client.

Ouiki Telecom se réserve le droit de demander au Client tout justificatif permettant notamment de justifier de son identité avant de valider sa souscription.

Ouiki Telecom se réserve le droit de refuser une souscription si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

- en cas d'impayé du Client au titre d'un autre Abonnement souscrit auprès de Ouiki Telecom
- en cas de refus de fourniture de tout justificatif demandé par Ouiki Telecom ;
- en cas de refus ou de rejet donné par les centres de paiement bancaire concernés ;
- en cas de déclarations inexactes du Client.

### 3.3. Mise en service

Les Services ne sont activés et accessibles qu'à l'issue du délai de rétractation prévu à l'article 7 et en l'absence d'exercice de ce droit par le Client. En revanche, s'il le souhaite et à supposer que la portabilité de sa ligne soit déjà effective, le Client pourra utiliser son Téléphone Ouiki Telecom avant l'expiration de son délai de rétractation de quatorze jours, tout en conservant le bénéfice de son droit de rétractation.

Le Client sera prélevé des frais d'activation prévus dans la Grille Tarifaire dès l'activation des Services, en tout état de cause à l'issue du délai légal de rétractation.

## ARTICLE 4 – PORTABILITÉ

### 4.1 Mise en œuvre

Lors de la souscription d'un Abonnement, le Client a la possibilité de demander à conserver son numéro de téléphone fixe affecté par son précédent opérateur et d'ainsi bénéficier de la portabilité

entrante, sous réserve que ce numéro soit toujours actif auprès de son ancien opérateur. Pour cela, le Client doit donner mandat exprès à Ouiki Telecom d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'ancien l'opérateur, ce mandat valant demande de résiliation du contrat du Client auprès de cet opérateur en ce qui concerne le numéro objet de la portabilité.

Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à Ouiki Telecom son numéro de ligne fixe, objet de la demande de portabilité, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant ledit numéro de ligne fixe.

Ouiki Telecom se réserve de refuser toute demande de portabilité ne respectant pas les critères suivants :

- L'auteur de la demande de portabilité doit être le titulaire de la ligne concerné par la demande,
- La demande de portabilité doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande,
- La demande de portabilité doit être conforme aux règles de gestion du plan national de numérotation.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à huit (8) jours calendaires à compter du jour où Ouiki Telecom aura obtenu confirmation de l'ancien opérateur que le numéro du Client peut être conservé.

Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Il lui appartient donc de prendre toute disposition utile afin d'éviter qu'une telle perturbation lui soit dommageable.

La résiliation du contrat du Client auprès de l'ancien opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement, le Client restant tenu de ses obligations vis à vis de son ancien opérateur, et notamment de tout paiement restant éventuellement dû. La portabilité n'empêche pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'ancien opérateur.

Le Client a la faculté de modifier ou d'annuler sa demande de portabilité au plus tard trois jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une demande d'annulation de portabilité est sans incidence sur l'engagement souscrit auprès de Ouiki Telecom au titre de l'Abonnement.

Dans cette hypothèse, Ouiki Telecom allouera simplement un nouveau numéro au Client.

En cas de résiliation de l'Abonnement, le Client peut demander auprès d'un nouvel opérateur le transfert du numéro de téléphone fixe ou portable attaché à son Abonnement. Pour cela, le Client doit mandater son nouvel opérateur dans les conditions précédemment décrites.

Dans l'hypothèse où la Période d'Engagement ne serait pas achevée à la date du portage du numéro et donc de la résiliation de l'Abonnement, le Client sera immédiatement redevable envers Ouiki Telecom de des échéances mensuelles restant à courir jusqu'au terme de la Période d'Engagement, dans les conditions définies à l'article 10.1 ci-après.

#### **4.2 Indemnisation**

En cas de retard de portage du numéro, le Client peut bénéficier, sur demande auprès de Ouiki Telecom, d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de son Abonnement par jour de retard, jusqu'au rétablissement du service de communication électronique.

En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client peut bénéficier, sur demande auprès de Ouiki Telecom, d'une indemnité correspondant à vingt-quatre (24) fois le prix mensuel toutes taxes comprises de son Abonnement.

Le cas échéant, en cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, le Client peut bénéficier, sur demande auprès de Ouiki Telecom, d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de son Abonnement par jour de retard, jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou l'annulation du rendez-vous par le Client.

Le cas échéant, ces indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande.

#### **ARTICLE 5 - DURÉE DE L'ABONNEMENT**

L'Abonnement entre en vigueur à compter de la signature du Bon de Souscription par le Client pour une durée correspondant, au minimum, à la Période d'Engagement. Le Client est informé de l'échéance de son engagement sur ses factures d'Abonnement. Si au terme de sa Période

d'Engagement, le Client ne souhaite pas le dénoncer, le Contrat est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée avec possibilité de résiliation à tout moment par l'une ou l'autre des Parties, moyennant un préavis de dix (10) jours.

Le Client est informé qu'il dispose, au titre des présentes CGV, de la faculté de résilier par anticipation son Abonnement dans les conditions visées à l'article 10.1 ci-après.

## **ARTICLE 6 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

### **6.1. Prix**

Les prix applicables dans le cadre de l'Abonnement sont indiqués dans le Bon de Souscription ainsi que sur la Grille Tarifaire et sont accessibles à tout moment sur le Site et sur demande auprès du service clients Ouiki Telecom. Les prix sont exprimés en euros et TTC.

Certains services ne sont pas inclus dans l'Abonnement et font l'objet d'une facturation supplémentaire, conformément aux indications figurant dans la Grille Tarifaire.

### **6.2. Modes de paiement**

Le paiement des factures s'effectue, en euros, et au choix du Client, par chèque ou par prélèvement automatique selon mandat SEPA adressé à Ouiki Telecom.

### **6.3. Facturation**

Les factures sont adressées mensuellement au Client ou au tiers payeur désigné par ce dernier.

Par défaut, les factures ne sont pas détaillées. Le Client peut toutefois souscrire gratuitement à l'option de facturation détaillée à tout moment. Il peut également renoncer à cette option à tout moment.

Le règlement de l'Abonnement s'effectue selon le moyen de paiement choisi par le Client, à termes à échoir et les consommations non incluses dans l'Abonnement ou à la carte seront facturées à termes échus.

Les sommes dues au titre de l'Abonnement font l'objet de factures mensuelles au format papier. Sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts, en cas de défaut de paiement dans les quinze (15) jours de la relance adressée au Client constatant ce défaut, le Client se verra facturer des frais de défaut de paiement à hauteur de dix (10) euros TTC, outre des intérêts au taux légal en vigueur, et les Services pourront être suspendus jusqu'à régularisation de la situation comptable du Client. Le Client est informé que la réactivation des Services après régularisation de sa situation comptable fera l'objet des frais d'activation prévus dans la Grille Tarifaire.

En cas de suspension des Services, le Client conservera uniquement la faculté d'appeler les numéros d'urgence et restera redevable de la totalité du prix de son Abonnement jusqu'à la réactivation des Services, la suspension des Services ne valant pas résiliation de l'Abonnement.

En cas de persistance de l'impayé pendant une durée supérieure à deux (2) mois, Ouiki Telecom aura la faculté de résilier l'Abonnement aux torts du Client dans les conditions de l'article 10.2 ci-après et de solliciter son inscription dans le fichier Préventel.

### **6.4 Contestation d'une facturation**

Toute contestation du Client visant à obtenir la restitution de sommes facturées par Ouiki Telecom doit être adressée à celle-ci sous un délai maximum d'un (1) an à compter du jour du paiement concerné.

De la même manière, la prescription est acquise au profit du Client pour les sommes dues en paiement des Services lorsque Ouiki Telecom ne les a pas réclamées dans un délai d'un (1) an à compter de leur date d'exigibilité. Cependant, il est admis que tout envoi par Ouiki Telecom ou l'un de ses prestataires mettant le Client en demeure de payer interrompt ce délai de prescription.

## **ARTICLE 7 - RÉTRACTATION**

En application de l'article L221-18 du Code de la Consommation et dans la mesure où le contrat conclu entre le Client et Ouiki Telecom porte exclusivement sur des prestations de service sans vente de matériel, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il a la faculté d'exercer pendant un délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de signature du Bon de Souscription, sans frais et sans avoir à motiver sa décision. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client ne sera prélevé d'aucune somme avant l'issue de son droit de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à Ouiki Telecom sa rétractation à l'aide du formulaire prévu à cet effet, annexé aux présentes CGV, ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. L'exercice de son droit de rétractation entraîne l'obligation pour le Client de restituer le Téléphone Ouiki Telecom, à ses frais, au plus tard dans les

quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Le Téléphone Ouiki Telecom doit être retourné à l'adresse figurant sur le bon de livraison, en parfait état de fonctionnement, dans son emballage d'origine, et accompagné de tous ses accessoires, notices et documentations. Si au terme de ce délai de quatorze jours, Ouiki Telecom n'a toujours pas réceptionné le Téléphone Ouiki Telecom, la demande de rétractation sera prise en compte mais le Client sera facturé et prélevé d'une somme dont le montant est indiqué dans la Grille Tarifaire au titre du Téléphone Ouiki Telecom non restitué.

### **ARTICLE 8 – ENGAGEMENTS DU CLIENT**

Le Client s'engage à :

- payer les factures de Ouiki Telecom dans les délais impartis au titre des CGV ;
- utiliser les Services pour ses propres besoins, toute revente, location ou mise à disposition des Services à un tiers étant interdite. Toute utilisation des Services est réputée effectuée par le Client qui est seul responsable de l'utilisation des Services souscrits au titre de son Abonnement à l'égard de Ouiki Telecom.
- n'utiliser les Services qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute utilisation à des fins professionnelles ou commerciales.
- adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Abonnements ou du Réseau. Toute cession d'appels, appels vers les plateformes téléphoniques, depuis ou vers des boîtiers radio et des systèmes de numérotations automatiques sont interdits.
- à prévenir Ouiki Telecom sans délai et par tout moyen, et à confirmer par écrit, toute modification de sa situation personnelle (changement d'adresse, de coordonnées bancaires, etc.) susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'Abonnement. Dans l'hypothèse où le Client aurait omis d'informer Ouiki Telecom de ladite modification, celle-ci ne saurait être tenue responsable des éventuelles conséquences subies par le Client à ce titre.
- signaler promptement à Ouiki Telecom toute difficulté d'accès aux Services notamment liée à une mauvaise couverture Réseau de son domicile afin que Ouiki Telecom puisse mettre en place des solutions destinées à y remédier.

En cas de manquement grave ou répété du Client à l'une de ses obligations au titre des présentes CGV, Ouiki Telecom aura la faculté de suspendre l'accès aux Services au titre de l'Abonnement souscrit après une mise en demeure du Client d'avoir à respecter ses engagements restée infructueuse. Pendant la période de suspension, le Client restera tenu au respect de l'ensemble de ses obligations à l'égard de Ouiki Telecom et les Abonnements continueront à lui être facturé

### **ARTICLE 9 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE OUIKI TELECOM**

Les Services sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Ouiki Telecom et sous réserve des éventuelles opérations ponctuelles de maintenance liées au bon fonctionnement des Services.

Ouiki Telecoms'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services.

En cas d'interruption des Services, Ouiki Telecom engagera ses meilleurs efforts pour les rétablir sous un délai maximum de trois (3) jours à compter de la signalisation de l'incident concerné à Ouiki Telecom.

Sa responsabilité est limitée à la seule fourniture des Services dans le respect des CGV et ne saurait être engagée en cas d'inexécution des présentes CGV due à un cas de force majeure ou au fait du Client.

Le Client est expressément informé que les Abonnements intègrent des services de communications électroniques fournies par l'intermédiaire du Réseau, au titre desquels Ouiki Telecom ne dispose d'aucune maîtrise. Ouiki Telecom n'est donc pas responsable des éventuelles difficultés inhérentes à une mauvaise couverture du Réseau, pouvant engendrer des difficultés d'accès aux Services ou une baisse de leur qualité. En revanche, Ouiki Telecom s'engage, en cas de mauvaise couverture Réseau du domicile du Client dont elle aurait été informée, à rechercher rapidement toutes solutions de nature à y remédier.

Les Services n'étant pas destinés à un usage professionnel, les dommages indirects et immatériels ne pourront faire l'objet de réparation de la part de Ouiki Telecom.

## **ARTICLE 10 – RÉSILIATION**

### **10.1 - Résiliation de l'Abonnement à l'initiative du Client**

En cas de résiliation de l'Abonnement à l'initiative du Client, des frais de fermeture de service lui seront facturés, conformément aux dispositions de la Grille Tarifaire. Les frais de fermeture de service imputés sont indépendants de l'application de pénalités de résiliation anticipée applicables aux contrats dont la Période d'Engagement n'est pas expiré.

Le Client peut, à compter de l'arrivée à expiration de sa Période d'Engagement, procéder à la résiliation de son Abonnement sans frais, en adressant à cet effet un courrier recommandé avec demande d'avis de réception à Ouiki Telecom. La résiliation prendra effet après une période de préavis de dix (10) jours à compter de la réception par Ouiki Telecom de la lettre de résiliation du Client.

Le Client recevra alors une facture de clôture d'Abonnement comprenant le solde du compte Client restant éventuellement dû à Ouiki Telecom, le prorata de l'abonnement calculé jusqu'à la date effective de la résiliation, et les frais de fermeture de service.

En cas de résiliation de l'Abonnement par le Client avant l'Expiration de sa Période d'Engagement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire égale à la totalité des sommes restant dues dans la limite des douze mois de son Abonnement.

Le Client peut résilier son Abonnement sans frais avant le terme de la Période d'Engagement, à condition d'être en mesure de justifier d'un motif légitime rendant la poursuite de l'Abonnement impossible (déménagement sur une zone non couverte par le Réseau, décès, force majeure...)

### **10.2. Résiliation de l'Abonnement pour faute**

En cas d'inexécution grave ou répétée par l'une des parties de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGV, l'autre partie pourra résilier l'Abonnement concerné par cette inexécution, sans préavis et à ses risques et périls, moyennant l'envoi à la partie défaillante d'un courrier recommandé avec demande d'avis de réception lui notifiant cette résiliation.

En cas de résiliation de l'Abonnement aux torts du Client avant la fin de la Période d'Engagement, l'Abonnement sera résilié sans préjudice du versement à Ouiki Telecom des sommes dues jusqu'au terme de la Période d'Engagement, conformément aux dispositions de l'article 10.1.

Les sommes dues par le Client restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation.

## **ARTICLE 11 - MODIFICATIONS CONTRACTUELLES**

En cas de modification des conditions contractuelles, en ce compris de hausse des tarifs, Ouiki Telecom en informe le Client préalablement par écrit, au plus tard un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Le Client disposera alors de la faculté, de résilier son Abonnement sans frais et ce, pendant un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification tarifaire, sous réserve de n'avoir pas préalablement accepté expressément ladite modification.

## **ARTICLE 12 – SERVICE CLIENTS**

Ouiki Telecom est joignable :

- par téléphone au : 0182820280 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h30
  - par mail à l'adresse : [contact@ouikitelecom.fr](mailto:contact@ouikitelecom.fr)
  - via le formulaire de contact du Site : [www.ouikitelecom.fr](http://www.ouikitelecom.fr)
  - par courrier postal à l'adresse suivante : 58,rue de Monceau-CS 45756-75380 Paris Cedex 08
- Il est précisé que le service clients Ouiki Telecom a pour objectif de résoudre les difficultés rencontrées par les Clients au titre de la délivrance, de la qualité ou de la facturation des Services.

## **ARTICLE 13 – DONNÉES PERSONNELLES**

Ouiki Telecom recueille des informations concernant le Client lorsque celui-ci souscrit un Abonnement. Les informations collectées incluent ses nom, prénom, adresse postale et numéro de téléphone.

Ces informations sont utilisées pour :

- la gestion et le suivi des souscriptions et Abonnements,
- la gestion et le suivi des paiements,
- la gestion commerciale et marketing,
- le suivi de l'expérience et de la satisfaction du Client,
- contacter le Client en cas de nécessité.

Ouiki Telecom est seule propriétaire des informations recueillies, lesquelles ne seront pas vendues, échangées, transférées, ou données à une autre société à des fins commerciales, sans le consentement préalable exprès du Client. Ces données pourront en revanche être confiées aux sous-traitants de Ouiki Telecom pour la bonne exécution des Services, lesquels ne sont en aucun cas autorisés à utiliser à des fins étrangères au strict périmètre de leur mission ou à vendre, échanger ou transférer ces données à des tiers. Ouiki Telecom s'assure également que tout prestataire ou sous-traitant auquel elle pourrait faire appel dans le cadre du recueil et du traitement de ces données présente des garanties adéquates en matière de confidentialité, d'usage et de protection des données.

Les données à caractère personnel du Client ne pourront être divulguées qu'en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision de justice. Les données non-privées, c'est à dire ne permettant pas son identification pourront éventuellement être fournies à des tiers à des fins notamment de statistiques, de marketing ou de publicité.

Ouiki Telecom met en œuvre une variété de mesures de sécurité, telles que le cryptage, pour préserver la sécurité des informations personnelles des Clients.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de limitation, de rectification et d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles. Toute demande en ce sens doit être adressée au responsable du traitement de Ouiki Telecom et à l'adresse suivante : Ouiki télécom, 58, rue de Monceau-CS 45756 75380 Paris Cedex 08 ou en envoyant un email à [contact@ouikitelecom.fr](mailto:contact@ouikitelecom.fr)

Toute demande devra obligatoirement être accompagnée de la photocopie ou d'un scan de son titre d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire). Ouiki Telecom s'engage à répondre à cette demande dans un délai maximal d'un mois suivant la réception de celle-ci.

Pour toute assistance dans l'exécution de ses démarches, le Client peut consulter les modèles de courriers de la CNIL permettant de demander :

- L'accès à ses données personnelles :

<https://www.cnil.fr/fr/modele/courrier/exercer-son-droit-dacces>

- La rectification, la mise à jour, le verrouillage ou l'effacement de ses données personnelles :

<https://www.cnil.fr/fr/modele/courrier/rectifier-des-donnees-inexactes-obsoletes-ou-perimees>

- L'opposition au traitement de ses données personnelles pour un motif légitime ou lorsque ces données sont utilisées à des fins de prospection commerciale :

<https://www.cnil.fr/fr/modele/courrier/supprimer-des-informations-vous-concernant-dun-site-internet>

#### **ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE**

Ouiki Telecom ne saurait être tenue responsable d'un manquement à l'une ou l'autre de ses obligations si ce manquement a été causé par un événement ayant un caractère de force majeure au sens de la jurisprudence française.

#### **ARTICLE 15 – CONVENTION DE PREUVE**

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de Ouiki Telecom seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications du Client et des commandes et paiements intervenus au titre des présentes CGV. Elles font foi jusqu'à preuve du contraire. L'archivage des documents contractuels et factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

#### **ARTICLE 16 - RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Le Client dispose de la possibilité de soumettre un litige non préalablement résolu par le Service Clients de Ouiki Telecom au service de médiation au service du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice dont les modalités de saisine sont accessibles sur le lien suivant : [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

Le Client peut également se rendre sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à travers ce lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Dernière mise à jour : juin 2025

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*Annulation de commande (articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation).*

Merci de compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter.  
Modalités d'exercice de votre droit de rétractation :

- 1 - Compléter et signer le présent formulaire
- 2 - Nous le retourner par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Ouiki Telecom 58, rue de Monceau-CS 45756 75380 Paris Cedex 08.
- 3 - L'expédier au plus tard le quatorzième jour suivant la date de signature de votre Bon de Souscription ou, si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le premier jour ouvrable suivant.

**4 - Retourner le Téléphone Ouiki Telecom à notre partenaire logistique, France Invest, à l'adresse suivante : FRANCE INVEST, 251 Boulevard Albert 1er 33130 Bègles**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'Abonnement visé ci-dessous :

Nom du Client : .....

Adresse du Client : .....

Numéro de ligne téléphonique : .....

N° de Bon de Souscription : .....

Date de la commande : .....

Signature du Client : .....

Date : .....

**FAIT À :** ..... **LE :** ..... **SIGNATURE**  
(OBLIGATOIRE)



**ouiki**  
Téléphoner  
différemment !

**POUR JOINDRE LE SERVICE CLIENT :**

📍 58, Rue de Monceau, CS 48756, 75380 Paris Cedex 08

☎ 01 82 82 02 80

✉ [contact@ouikitelecom.fr](mailto:contact@ouikitelecom.fr)

🖱 [www.ouikitelecom.fr](http://www.ouikitelecom.fr)