

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (1/2)

Les présentes conditions générales sont applicables à tout Contrat souscrit par le Client, y compris auprès d'un intermédiaire habilité par DULCINEO. La signature du Contrat emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales ainsi que, en fonction du (des) service(s) choisi(s) par le Client, des conditions particulières, qui forment avec les présentes conditions générales un tout indissociable. Toutes conditions contraires posées par le Client, quels qu'en soient le moment et le support seront inopposables à DULCINEO.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat, la signification suivante :

Client : désigne la personne physique, morale, publique ou l'association résidant en France métropolitaine et possédant une domiciliation bancaire française, qui souscrit au Service et accepte les conditions générales de vente. Le Client est seul responsable vis à vis de DULCINEO des obligations décrites dans les présentes conditions générales.

Contrat : Contrat conclu entre le Client et DULCINEO lui permettant d'accéder au Service.

Date d'achat : Date de la mise en service après signature du Contrat DULCINEO.

Ligne : désigne la ou les lignes de téléphone mobiles ou éventuellement fixes dont le Client est titulaire et pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service.

Service : Le Service permet l'émission par le Client d'appels voix internationaux et nationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone, fixe ou mobile.

DulciCall : Logiciel fourni par DULCINEO et activé sur la ligne du client permettant l'utilisation du Service.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales de services s'appliquent aux services commercialisés et exploités par DULCINEO. Elles sont assorties de conditions spécifiques propres à chaque service, communiquées au client en même temps que les présentes conditions générales de services. Elles font partie intégrante de celles-ci. Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la souscription de services, des conditions générales de vente énoncées sur le site www.dulcineo.com. Toute souscription de services vaut acceptation des présentes conditions générales sans aucune réserve. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre DULCINEO et son client, utilisateur des services, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Sauf stipulations contraires, les présentes conditions générales annulent et remplacent tout accord écrits ou verbaux, toutes correspondances ou propositions, antérieurs à leur acceptation et ayant le même objet.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels voix internationaux et nationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone, fixe ou mobile. Le service peut nécessiter l'envoi d'un sms à partir de la ligne du client. Le client peut être facturé d'un sms national ou international selon ses conditions tarifaires souscrite auprès de son opérateur attributaire. Il est du ressort du client de se renseigner sur le coût de ces prestations auprès de son opérateur.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

4.1 Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client. Celui-ci s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du (des) logiciels DulciCall, de commercialiser le Service auprès d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

4.2 Souscription du Contrat

4.2.1 L'accès au Service est subordonné

- à la signature par le Client du ou des Contrat(s) dûment rempli(s) ;
- à la fourniture par le Client des documents justificatifs précisés ci-après à l'article 4.2.2. ;
- à l'encaissement par DULCINEO du dépôt de garantie et/ou à la fourniture de la caution bancaire visés à l'article 8 ci-après, et sous réserve d'une part, que les informations portées sur le Contrat sont complètes et concordent avec les justificatifs fournis et d'autre part que le Client a rempli toutes les obligations qui lui incombent.

4.2.2 Le Client doit fournir les documents justificatifs demandés par DULCINEO au moment de la souscription du Contrat (photocopie et dans certains cas l'original). Ces documents justificatifs se composent :

- pour une société ou un commerçant, d'un relevé d'identité bancaire, d'un chèque annulé, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité au nom du souscripteur, d'un extrait du Registre du Commerce (extrait Kbis) datant de moins de trois mois, ou d'un avis d'URSSAF et d'un document à en-tête de la société ou du commerçant, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant de son pouvoir d'engager la société. Pour une association les statuts doivent être joints.
- pour une collectivité publique, d'un bon de commande et d'une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la dite collectivité.
- pour une personne physique, d'un relevé d'identité bancaire, d'un chèque annulé, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité au nom du souscripteur et d'un justificatif de domicile datant de moins de trois mois.

4.3 Commandes Additionnelles/Modification du Contrat

En cas de Commande Additionnelle ou de modification du Contrat, la livraison et/ou la mise en service ou l'entrée en vigueur de la modification est subordonnée à l'acceptation par DULCINEO de la demande adressée par télécopie ou par téléphone et, le cas échéant, à l'encaissement du dépôt de garantie visée à l'article 8 ci-dessus.

4.4 Mise en service

DULCINEO s'engage, sauf conditions dérogatoires liées à une offre spécifique et indiquée le cas échéant sur le Contrat de service, à ouvrir le Service au plus tard cinq (5) jours ouvrés suivant la réception du Contrat complet et des documents justificatifs définis à l'article 4.2.2 ci-dessus, sous réserve s'il y a lieu, des conditions particulières liées aux services en option choisis.

ARTICLE 5. DUREE

Les Contrats sont conclus pour une période indéterminée avec une période initiale obligatoire de douze mois, sauf offre commerciale particulière et sauf conditions spécifiques propres à certains services. Ils prennent effet à compter de la validation du Contrat par DULCINEO. L'entrée en vigueur des services complémentaires à ceux initialement souscrits s'effectue à la date de leur mise en service par DULCINEO.

Le Contrat sera renouvelé, en fonction de la date de mise en service des lignes souscrites, par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des parties, dans les conditions de l'article 12.1.

ARTICLE 6. TARIFS ET REVISION DE PRIX

Les tarifs applicables aux services sont ceux en vigueur au moment de la souscription du service, et correspondent aux prix indiqués sur le site www.dulcineo.com. DULCINEO se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par DULCINEO sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par DULCINEO. En cas de hausse des tarifs ceux-ci seront communiqués aux clients au minimum 15 jours avant l'entrée en vigueur, par tous les moyens. Le client disposera, à compter de la réception des nouveaux tarifs, de 1 mois pour résilier son Contrat par lettre recommandée avec accusé réception. DULCINEO se réserve le droit de modifier les clauses des présentes conditions de services afin de respecter notamment les éventuelles évolutions de la réglementation en vigueur et les contraintes du marché. Le client sera informé quinze jours avant leur entrée en vigueur de toutes nouvelles conditions générales de services ou de toute modification de l'offre. L'usage du service au delà de cette période de quinze jours vaudra acceptation par le client desdites conditions. A défaut d'accord, le client pourra résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 11.

ARTICLE 7. FACTURATION ET PAIEMENT

7.1 Facturation

Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client selon le cycle de facturation déterminé par la Date d'Achat du Contrat. La facturation du Service débute à compter de la date de mise en service. Toutefois, dans les cas indiqués à l'article 4.5.2 ci-dessus, DULCINEO se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité après en avoir avisé le Client, ou de demander à tout moment le paiement des sommes dues.

Les factures comprennent notamment :

- les frais de mise en service de la ligne et des services complémentaires en option, le cas échéant,
- les prix des communications pour la période de facturation écoulée. Les prix des communications sont déterminés en fonction de leur durée et de leur destination,
- les abonnements concernant les services.

La première facture comprendra également un prorata de l'abonnement correspondant à la période écoulée entre la date de la mise en service et la date d'émission de la première facture correspondant au début du cycle de facturation appliqué au Client.

Toute nouvelle connexion au réseau après interruption ou suspension, pour quelque raison que ce soit, pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service.

En cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles par DULCINEO. Les tickets d'appels servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par DULCINEO, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

A compter de sa date d'émission, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception une facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture.

7.2 Paiement

Le paiement des factures s'effectue par voie de prélèvement automatique ou par débit sur une carte bancaire ou par tout autre mode de paiement convenu entre les parties, au plus tard dans les 15 jours suivant la date d'établissement de la facture. Le client a la possibilité de donner mandat à un tiers payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du présent Contrat. Cette désignation n'exonère cependant pas le client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte. Tout retard de paiement à l'échéance entraîne l'application d'une pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal.

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées par DULCINEO au titre du Contrat.

ARTICLE 8. GARANTIE

DULCINEO se réserve le droit de demander au client, lors de la conclusion du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard ou d'incident de paiement, le versement d'un dépôt de garantie, l'engagement d'une caution ou le paiement de la facture. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.

DULCINEO peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encouru consécutivement à un manquement aux obligations stipulées aux présentes conditions générales de services et au Contrat spécifique par le client.

La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent après la résiliation du Contrat, sous réserve du règlement par le client de l'intégralité des sommes restant dues à DULCINEO.

ARTICLE 9. CONTESTATIONS

9.1 En cas de contestations relatives aux sommes facturées au client, celui-ci reste tenu du paiement de ces sommes dans l'attente d'une issue. Le client doit notifier toute contestation par lettre recommandée avec avis de réception dans les trente jours qui suivent la date d'établissement de la facture.

9.2 DULCINEO ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat tiennent à la disposition du client les éléments d'information concernant la facturation. DULCINEO ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat sont cependant relevés de cette obligation lorsqu'ils fournissent au client le détail de ses consommations.

9.3 La facturation du client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de DULCINEO. Ces supports informatiques sont conservés par DULCINEO pendant une durée de 6 mois à compter du jour du paiement. Ces supports ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code Civil français. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de DULCINEO font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le client jusqu'à preuve du contraire.

ARTICLE 10. DULCICALL

DULCINEO permet au client grâce au logiciel DulciCall d'utiliser le Service sur son mobile. Il appartient au Client de s'assurer préalablement auprès du service clientèle de DULCINEO de la compatibilité entre son mobile et le logiciel Dulcicall. DulciCall reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de DULCINEO qui se réserve la faculté de le remplacer pour quelque cause que ce soit selon des modalités qui seront alors précisées au Client.

Toute tentative de duplication ou tout usage anormal ou frauduleux de Dulcicall est passible des sanctions prévues par la loi.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (2/2)

ARTICLE 11. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DE DULCINEO

11.1 DULCINEO s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au Client la meilleure qualité de service possible.

11.2 La responsabilité de DULCINEO ne saurait être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le client et/ou ses correspondants du service,
- en cas de non fonctionnement partiel ou total du terminal, ou du mobile,
- en cas de défaillance de couverture réseau de l'opérateur mobile du client,
- en cas d'utilisation par le Client d'un Terminal, d'un Mobile incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
- en cas de suspension de l'accès au service dans les cas visés par l'article 13,
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté DULCINEO,
- en cas de non respect par le Client de ses obligations vis à vis de DULCINEO,
- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- en cas de dommages indirects subis par le client du fait d'un mauvais fonctionnement du service, tels que notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- en cas de suspension dans l'exécution du service dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- en cas de restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique.
- au titre des informations communiquées au Client qui n'ont qu'une valeur indicative,
- en cas de force majeure

ARTICLE 12. RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre des services et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

Le client s'engage à communiquer à DULCINEO toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat, et notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale ou adresse et changement de numéro d'appel. Le client s'interdit de faire un usage illégal des produits et services. Il s'engage à ne pas contrevenir à l'ordre public ainsi qu'à toute réglementation applicable dans le cadre de leur utilisation. Le client est responsable, solidairement avec les entités agréées, des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive du service.

Le Client s'engage à bénéficier pendant toute la durée du Contrat, d'une ligne téléphonique d'un opérateur Télécom possédant tous les services permettant l'utilisation du Service DULCINEO (notamment les services data, l'envoi de sms vers et depuis l'étranger et la réception d'appel y compris à l'international). Le client s'engage à posséder un terminal compatible avec le logiciel dulcicall (décrit ci-dessus).

ARTICLE 13. SUSPENSION

DULCINEO se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent Contrat ou de limiter l'accès au service souscrit par le client, sans préavis, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

- en cas de non réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- en cas d'inexécution de l'une de ses obligations prévues au titre des présentes conditions générales de services et du Contrat,
- dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution visés par l'article 8,
- en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service
- lorsque lesdites garanties ne sont pas constituées à l'issue d'un délai raisonnable.
- en cas de retard de paiement des factures afférentes au Service, et notamment des versements
- en cas de force majeure.

Dans les 6 premiers cas, les abonnements continuent à être facturés conformément à l'article 7 (Facturation et paiement).

En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du client, DULCINEO peut suspendre, après en avoir avisé le client par tout moyen, l'accès au service, ceci en vue de préserver les intérêts du client.

La suspension du Service du fait du Client entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Dans les 4 premiers cas, les redevances périodiques continuent à être facturées conformément à l'article 7 (Facturation et paiement).

ARTICLE 14. RESILIATION

14.1 A l'issue de la période initiale prévue à l'article 5 (Durée), le Contrat peut être dénoncé par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de 1 mois minimum avant la date d'échéance.

Lorsque le Contrat est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article 5 (Durée), celui ci pourra être résilié à tout moment par l'une des parties moyennant un préavis de un mois par Lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'inexécution par DULCINEO de l'une de ses obligations essentielles prévues par les présentes conditions générales, le Client aura la faculté, quinze (15) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet dans les 10 jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par DULCINEO.

En dehors de cette hypothèse, si le Client souhaite résilier le Contrat de façon anticipée avant son échéance, il est redevable vis-à-vis de DULCINEO du montant des abonnements restant dus pour la durée totale du Service ou des services en option souscrit(s).

Ce calcul est appliqué ligne par ligne, en fonction de la date de mise en service de chaque ligne.

14.2 Le Contrat peut être résilié de plein droit par DULCINEO à tout moment, sans préavis dans les cas suivants, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- fausse déclaration du Client, manquement du Client à ses obligations;
- en cas de non réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet;
- non-paiement par le Client des sommes dues à DULCINEO après mise en demeure restée sans effet;
- défaut de constitution des garanties visées par l'article 8;
- utilisation anormale ou frauduleuse du Service;
- force majeure;
- retrait ou suspension des autorisations administratives nécessaire à la fourniture du service.

14.3 En cas de résiliation du Contrat dans les cinq premiers cas évoqués à l'article 14.2, et sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait demander DULCINEO, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les redevances périodiques restant dues par le Client.

ARTICLE 15. INFORMATIQUE, LIBERTE ET CONFIDENTIALITE

Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, le Client est informé qu'il a le droit de s'opposer à ce que ses données soient collectées dans la mesure où cette collecte n'est pas obligatoire. DULCINEO se réserve le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à tout institut de sondage ainsi qu'à ses filiales, et ses partenaires commerciaux. Enfin, par l'inscription au Service, le Client autorise expressément DULCINEO à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L.33-4-1 du Code des Postes et Communications Electroniques.

Le Client peut faire cesser ce type de messages en adressant à DULCINEO un courrier lors de la réception de messages par automate d'appels.

Les informations nominatives qui sont demandées au Client sont couvertes par la loi du 6 Janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés.

Le Client dispose en conséquence du droit individuel d'accès et de rectification que cette loi lui reconnaît.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au client peuvent être communiquées à une agence de recouvrement.

ARTICLE 16. CESSIBILITE DU CONTRAT

Le Contrat ne peut être cédé ou transmis par le client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit de DULCINEO.

DULCINEO se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat.

ARTICLE 17. JURIDICTION

En cas de litige seul sera compétent le Tribunal de Commerce de Nanterre. Pour toute information complémentaire, ou en cas de difficulté avant ou après la mise en œuvre du Service, le Client peut contacter le Service Client de DULCINEO aux adresses suivantes :

DULCINEO – 49 chemin de la Justice, 92290 CHATENAY MALABRY
contact@dulcineo.com .