

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## PHENIX TELECOM

### ARTICLE 1. GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les droits et obligations de la Société PHENIX TELECOM et de ses clients dans le cadre de la vente de nos produits et/ou de nos services sur le site Internet phenixtelecom.com et sur notre Application Phenix. En passant commande sur notre site Internet ou sur notre Application, le client accepte expressément de respecter les présentes conditions générales de vente. PHENIX TELECOM n'accepte de conditions différentes qu'en cas de signature explicite d'un accord. PHENIX TELECOM se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les nouvelles conditions générales de vente ne seront, le cas échéant, appliquées qu'aux seules ventes réalisées postérieurement à ladite modification.

### ARTICLE 2. COMMANDE

#### 2.1 Nouveaux clients

Le boîtier et ses accessoires sont proposés seuls ou avec une recharge ou un forfait journalier. Pour tout nouveau compte, une recharge ou un forfait journalier seul ne pourra pas être commandée. Les recharges sont réservées exclusivement aux détenteurs d'un boîtier. Un boîtier sera automatiquement proposé à la commande. Si le client souhaite acheter une recharge sans boîtier, il devra le commander via le compte détenteur du boîtier.

Les différentes étapes de la commande en ligne :

- Le client commande son boîtier et selon ses besoins une recharge, valable un mois après sa première utilisation, ou un forfait journalier.

- Le client crée un Nouveau Compte et saisit ses données d'identification.

- Le client contrôle, sur une première page récapitulative, que les biens et/ou les services commandés ainsi que les informations saisies sont conformes et la valide.

- Le client choisit son mode de livraison.

- Le client confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative et donne son accord aux présentes conditions générales de vente.

- Le client choisit son mode de paiement, soit par Paypal, soit par carte de crédit, soit par carte prépayée.

A l'issue de ces étapes, PHENIX TELECOM communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée, sous réserve de disponibilité du produit. Toute commande, qu'elle soit réalisée sur le site phenixtelecom.com ou sur l'Application, implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par le client, des présentes Conditions Générales de Vente. Si PHENIX TELECOM n'est pas en mesure d'exécuter une commande, PHENIX TELECOM en avertira le client dans les plus brefs délais.

#### 2.2 Client déjà enregistré

Pour l'achat d'un nouveau boîtier le client doit créer un nouveau compte afin de relier les recharges à ce nouveau boîtier et faire la distinction avec le ou les boîtiers précédemment achetés. Les recharges seront attribuées selon le compte correspondant au boîtier.

Les différentes étapes de la commande en ligne :

- Le client commande sa recharge ou un nouveau boîtier.

- Le client entre son identifiant et son mot de passe correspondant au boîtier dont la recharge est destinée. Pour un nouveau boîtier il crée un Nouveau Compte.

- Le client contrôle, sur une première page récapitulative, que les biens et/ou les services commandés ainsi que les informations saisies sont conformes et la valide.

- Le client choisit son mode de livraison.

- Le client confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative et donne son accord aux présentes conditions générales de vente.

- Le client choisit son mode de paiement, soit par Paypal, soit par carte de crédit, soit par carte prépayée.

A l'issue de ces étapes, PHENIX TELECOM communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée, sous réserve de disponibilité du produit.

Toute commande, qu'elle soit réalisée sur le site phenixtelecom.com ou sur l'Application, implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par le client, des présentes Conditions Générales de Vente. Si PHENIX TELECOM n'est pas en mesure d'exécuter une commande, PHENIX TELECOM vous en avertira dans les plus brefs délais.

2.3 PHENIX TELECOM se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, qui présenterait à ses yeux une quelconque forme de risque, si les données de facturation sont erronées ou invérifiables, si nous ne sommes pas en mesure de livrer à l'adresse indiquée par le client, suite à un empêchement dû à des circonstances ou à des événements échappant à notre contrôle. D'autre part, les commandes ne sont acceptées que dans des quantités normales pour des particuliers.

2.4 Si vous avez passé une commande erronée ou si vous souhaitez annuler une commande avant sa livraison, veuillez immédiatement contacter PHENIX TELECOM au 01 48 08 80 40 ou par mail à [info@phenixtelecom.com](mailto:info@phenixtelecom.com). PHENIX TELECOM s'efforcera de vous aider au mieux.

### ARTICLE 3. PRIX

Les prix des produits et des services sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et toutes taxes comprises. Les frais de livraison sont indiqués le cas échéant sur le site. Pour les ventes hors métropole, et sauf disposition contraire aux conditions particulières, les frais fiscaux et/ou douaniers (tels que les droits d'entrées, timbres...) sont à la charge du client. PHENIX TELECOM s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les produits et les services commandés aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

### ARTICLE 4. MODALITES DE PAIEMENT

Le prix est exigible à la commande. Le total est indiqué sur la dernière page de la commande comprenant les taxes et les frais de livraison.

Le client choisit son mode de paiement : soit par Paypal, soit par carte de crédit (MasterCard, Visa, American Express), soit par carte prépayée. En fonction des résultats des contrôles effectués par Paypal, PHENIX TELECOM peut modifier, adapter ou refuser une commande et/ou le mode de paiement sélectionné.

Si vous disposez d'un code promotionnel, indiquez-le dans le champ Code promotionnel, et cliquez sur Appliquer. Veuillez vérifier la date d'expiration de votre code promotionnel avant de l'utiliser. Vous ne pouvez pas utiliser plus d'un code promotionnel pour le même achat. Chaque code promotionnel est valable pour une seule utilisation, sauf convention différente.

### ARTICLE 5. LIVRAISON

Le client peut choisir différents modes de livraison. Le délai de livraison est compris entre 2 et 5 jours ouvrables à compter de l'expédition de la commande en France métropolitaine. Pour la livraison à l'international, hors métropole, l'expédition ainsi que tous frais fiscaux et/ou douaniers (tels que les droits d'entrées, timbres...) sont à la charge du client. Pour de plus amples

informations veuillez contacter par mail PHENIX TELECOM à [info@phenixtelecom.com](mailto:info@phenixtelecom.com).

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client lors de sa commande. Tout risque de perte ou de détérioration des produits est transféré au consommateur au moment où il prend physiquement possession de ces biens.

Si les produits livrés présentent des défauts matériels ou des vices de production manifestes, y compris des dommages causés par leur transport, veuillez nous en avertir immédiatement par mail dans les 24h après réception. A défaut, vous risqueriez de perdre le bénéfice de vos droits. Les frais de retour et de renvoi sont à la charge de PHENIX TELECOM si la non-conformité est la conséquence d'une erreur émanant de PHENIX TELECOM. PHENIX TELECOM s'engage à échanger les produits défectueux.

#### **ARTICLE 6. DROIT DE RETRACTATION**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client bénéficie d'un délai légal pour renoncer à son achat de quatorze (14) jours à compter de la réception par celui-ci du produit commandé.

Si le client exerce son droit dans ce délai, PHENIX TELECOM vous rembourse les sommes versées dans les plus brefs délais, dans un maximum de quatorze (14) jours suite à la date d'annulation, sous réserve que le client ait retourné le boîtier et l'ensemble des accessoires dans leur état initial, dans un emballage assurant une protection appropriée, par voie postale, depuis la France à l'adresse suivante : PHENIX TELECOM - 2 rue Jean-Baptiste Marty - 94220, Charenton-le-Pont.

#### **ARTICLE 7. CONDITIONS DE GARANTIE – RESPONSABILITES**

Les produits livrés par PHENIX TELECOM sont garantis jusqu'à concurrence de la garantie que le fournisseur ou le fabricant a accordé au vendeur. La garantie est strictement limitée, à la discrétion de PHENIX TELECOM, à la réparation ou au remplacement des produits reconnus défectueux par PHENIX TELECOM après retour des produits. En particulier, PHENIX TELECOM ne sera pas responsable pour tous dommages directs ou indirects, manque à gagner, ou retard dû à un défaut ou vice de fabrication des produits.

Les produits sont garantis pendant une durée de douze mois contre les défauts de fabrication ou de conception à compter de la date de livraison à condition que le client ne soit pas intervenu lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers sur le produit et dans les limites des stipulations ci-dessous. Les remplacements de produits au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger celle-ci. La période de garantie reste celle liée à la date de livraison du produit d'origine.

En cas de réclamation reconnue comme justifiée par PHENIX TELECOM, sa responsabilité est limitée au remplacement de la

marchandise jugée défectueuse, sans qu'aucune indemnité et/ou pénalité ne puisse être réclamée à quelque titre que ce soit.

Mise en œuvre : Toute réclamation portant sur un vice ou une non conformité d'un produit, pour être recevable, devra être formulée par écrit à PHENIX TELECOM. La demande de garantie doit définir précisément et par écrit les défauts en cause et doit indiquer la date d'achat du produit concerné. Les retours de produits ou pièces défectueuses ne sont autorisés que si PHENIX TELECOM les a préalablement reconnus et acceptés. Les retours doivent lui parvenir franco de port et d'emballage à l'adresse de PHENIX TELECOM. Ils doivent être accompagnés du numéro d'autorisation de retour délivré par le service client pendant la période de garantie.

Les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle, ou par un accident extérieur, choc, chute, négligence, ou par la modification, la transformation du produit non prévue ou spécifiée par PHENIX TELECOM ou le fabricant sont exclus de la garantie.

#### **ARTICLE 8. FORCE MAJEURE**

La responsabilité de PHENIX TELECOM ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

#### **ARTICLE 9. DONNEES PERSONNELLES**

9.1 PHENIX TELECOM assure, conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à respecter la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des clients, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

9.2 PHENIX TELECOM collecte ces données dans le cadre de ses activités commerciales, pour authentifier sa clientèle, fournir les services demandés par ses clients, répondre à des besoins de gestion, de logistique de ses clients et de ses prospects, leur proposer des offres adaptées à leurs besoins.

9.3 Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification, de révision et d'opposition sur les données le concernant.

#### **ARTICLE 10. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION**

Tout différend relatif aux présentes conditions sera tranché par le Tribunal de Commerce du siège social de PHENIX TELECOM auquel les parties attribuent une compétence exclusive, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

# CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

## PHENIX TELECOM

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions de location du boîtier Wi-Fi et de l'ensemble de ses accessoires par PHENIX TELECOM et sont communiquées au client lors de la commande du boîtier sur le site Internet [www.phenixtelecom.com](http://www.phenixtelecom.com). Toute location implique l'acceptation entière et sans réserve par le client des présentes Conditions Générales de Location qui régissent exclusivement ses relations avec PHENIX TELECOM et prévalent sur tout autre document. PHENIX TELECOM n'accepte de conditions différentes qu'en cas de signature explicite d'un accord.

### ARTICLE 1. CONDITIONS REQUISES POUR LA LOCATION D'UN BOÎTIER WI-FI

1.1 Le boîtier Wi-Fi est loué sur le site Internet [www.phenixtelecom.com](http://www.phenixtelecom.com) ou en Agence. Il permet une connexion au réseau cellulaire mobile des opérateurs majeurs internationaux. Le client choisit son forfait ainsi que le nombre de jours souhaités de location. Il peut, via son compte client ou en Agence, acheter une ou des recharges supplémentaires si le volume de données Internet est insuffisant. Il s'enregistre et réserve son boîtier Wi-Fi sur le site [www.phenixtelecom.com](http://www.phenixtelecom.com).

1.2 L'âge minimum requis pour la location d'un boîtier Wi-Fi est de 18 ans. Lors de la commande, le client doit remplir un formulaire d'inscription, être titulaire d'un mail valide, nécessaire pour le bon déroulement des services demandés, accepter ces présentes Conditions Générales de Location et envoyer obligatoirement, dans le cadre de la législation française, une copie (scan ou photo) de sa carte d'identité, ou de son passeport, ou de son permis de conduire, à PHENIX TELECOM, par mail à [info@phenixtelecom.com](mailto:info@phenixtelecom.com).

1.3 Pour toute location, PHENIX TELECOM exige une garantie financière d'un montant de 150€ non débités. Une demande d'autorisation de prélèvement est effectuée. Cette caution sera encaissée sans avis préalable en cas de retard de restitution des équipements, de perte, de vol, de dommages causés au boîtier et/ou à ses accessoires, pour compenser toute dette de l'emprunteur à l'égard de PHENIX TELECOM.

### ARTICLE 2. DUREE DE LA LOCATION

Le contrat de location entre le client et PHENIX TELECOM prend effet à la commande du boîtier Wi-Fi sur le site [www.phenixtelecom.com](http://www.phenixtelecom.com). Le paiement du montant journalier de la location commence à la date choisie par le client jusqu'à son issue. Lors de la remise du matériel, la charge des risques est transférée au client qui en assume la garde matérielle et juridique sous son entière responsabilité. Le contrat de location et la garde juridique afférente prennent fin à la réception par PHENIX TELECOM de la totalité du matériel loué par le client.

### ARTICLE 3. MISE A DISPOSITION

3.1 Le matériel est livré selon l'adresse donnée, la date et le mode de livraison choisis par le client.

3.2 PHENIX TELECOM ne peut être tenue responsable des éventuels retards de mise à disposition ou de livraison, dus à toute raison indépendante de sa volonté, notamment intempérie, modification de réglementation, retard dans les transports ou les retours des locations précédentes, force majeure, grève, ni de leurs conséquences directes ou indirectes à l'égard du client ou des tiers et n'est redevable d'aucune indemnité à ce titre. La date de mise à disposition est donnée à titre indicatif et sous réserve de disponibilité du boîtier, et ne lie pas PHENIX TELECOM.

3.3 Le client reconnaît, après vérification, avoir reçu le boîtier et ses accessoires en bon état d'usage et d'entretien, apte au fonctionnement, avec les consignes de retour, et avoir choisi le service conforme à ses besoins qu'il a lui-même préalablement

déterminés. La responsabilité de PHENIX TELECOM ne saurait être engagée à cet égard.

### ARTICLE 4. UTILISATION DU BOÎTIER WI-FI

4.1 Le boîtier et ses accessoires demeure la propriété exclusive de PHENIX TELECOM. Le client s'interdit d'enlever ou modifier les plaques de propriété et/ou inscriptions apposées sur le matériel loué, de modifier ou de changer des parties de l'équipement. Le matériel ne peut être ni sous loué, ni remis en garantie. Le client s'engage à ne consentir à l'égard de la chose louée aucun droit, réel ou autre, au profit de quiconque, susceptible d'en affecter la jouissance, ou d'en limiter la disponibilité ou la pleine propriété de PHENIX TELECOM.

4.2 Pendant toute la durée du contrat, le client est tenu de protéger le matériel contre toute dégradation, perte, vol, de maintenir le matériel en bon état de fonctionnement, de ne pas l'utiliser à des fins abusives, illégales ou frauduleuses.

4.3 En cas de panne, le client doit contacter sans délai par téléphone ou par mail à [info@phenixtelecom.com](mailto:info@phenixtelecom.com) afin de couper la ligne Internet. Le client doit, dans les plus brefs délais, au plus tard à la date de restitution, retourner le boîtier et ses accessoires par colis postal, sous emballage assurant une protection appropriée, à PHENIX TELECOM - 2 rue Jean-Baptiste Marty - 94220 Charenton-le-Pont. Les jours prépayés seront remboursés si la panne résulte d'un vice inhérent à l'équipement ou d'un cas de force majeure. Dans les autres cas, la caution sera prélevée à la hauteur du dommage.

### ARTICLE 5. PRESTATION ET QUALITE DE SERVICE

5.1 La vitesse de téléchargement et d'envoi sera en 3G ou en 4G dans les pays couverts par PHENIX TELECOM. La qualité de la communication dépendante des opérateurs locaux, certaines zones peuvent être limitées ou peuvent ne pas être couvertes par les opérateurs telles que, dans les montagnes, en sous-sol, sur les autoroutes, dans les îles, en haute mer, etc. PHENIX TELECOM ne pourra pas être tenue responsable de l'indisponibilité temporaire ou constante de la connexion au réseau, ainsi que des dommages qui pourraient en survenir.

5.2 PHENIX TELECOM offre une connexion Internet journalière en illimité. Lorsque la consommation dépasse un certain volume d'échanges de données un "fair use" (un usage équitable) est appliqué pour réduire la connexion Internet jusqu'à une vitesse de 128 Kbit/s (soit une connexion en 2G). Le visionnage de vidéos, le téléchargement d'applications peuvent consommer une quantité importante de la bande passante et peuvent l'engorger ou faire baisser la qualité du réseau. Cette réduction prend fin lorsque le forfait journalier arrive à terme.

5.3 Des recharges par pays ou par continent peuvent être achetées par le client sur son Compte Client où en Agence si le volume de données internet est insuffisant. Les recharges sont valables uniquement pendant la période de location du client.

### ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés en TTC. Les frais de livraisons et de retour sont à la charge du client. PHENIX TELECOM s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Pour les forfaits commandés lors de l'enregistrement de la commande, elle s'engage à facturer aux prix indiqués. Le paiement s'effectue soit par Paypal, soit par carte de crédit (MasterCard, Visa, American Express), soit par carte prépayée. Pour la garantie, une demande d'autorisation de prélèvement est effectuée sur la carte de crédit.

### ARTICLE 7. EN CAS DE DOMMAGE, DE PERTE OU DE VOL

En cas de perte, de dommage ou de vol du boîtier et/ou de ses accessoires, le client est tenu de contacter dans les plus brefs

délais PHENIX TELECOM par mail à info@phenixtelecom.com ou par téléphone au 01 48 08 80 40. PHENIX TELECOM prélèvera au client la caution entièrement ou en partie à hauteur des dommages subits.

#### **ARTICLE 8. RESTITUTION**

8.1 Le client s'engage à rendre le boîtier dans son état initial. Il reste tenu de toutes les obligations découlant du contrat jusqu'à récupération effective par PHENIX TELECOM.

8.2 Le client dispose de 2 jours ouvrables à compter du dernier jour de la période de location pour restituer l'ensemble de l'équipement. Il devra renvoyer le boîtier, et l'ensemble des accessoires, par voie postale depuis la France à l'adresse suivante : PHENIX TELECOM - 2 rue Jean-Baptiste Marty - 94220 Charenton-le-Pont. Le client devra conditionner le matériel dans un emballage assurant une protection appropriée.

8.3 Les frais et risques du transport retour sont à la charge du client.

8.4 PHENIX TELECOM se réserve un délai de 48h après restitution pour signifier les éventuelles dégradations du matériel non signalées par l'emprunteur à la restitution.

8.5 Pour toute contestation relative à la restitution des équipements, le client devra fournir une preuve de l'envoi.

#### **ARTICLE 9. EN CAS DE RETARD OU DE NON RESTITUTION DU MATERIEL**

9.1 En cas de non restitution du matériel quelle qu'en soit la cause dans les délais impartis, PHENIX TELECOM vous facturera des indemnités de retard équivalentes au tarif en vigueur pour une location de durée équivalente. Le boîtier, les accessoires, les éléments démontables ou les pièces détachées non restitués sont facturés au prix de remplacement.

9.2 En cas d'incapacité du client à renvoyer les équipements pendant la période de location, le client a l'obligation de contacter immédiatement PHENIX TELECOM au 01 48 08 80 40 ou par mail à info@phenixtelecom.com.

#### **ARTICLE 10. RECLAMATION**

En cas de réclamation, le client peut s'adresser à PHENIX TELECOM au 01 48 08 80 40, par mail à info@phenixtelecom.com ou par courrier (PHENIX TELECOM - 2 rue Jean-Baptiste Marty - 94220 Charenton-le-Pont - FRANCE).

#### **ARTICLE 11. DONNEES PERSONNELLES**

11.1 PHENIX TELECOM assure, conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à respecter la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des clients, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

11.2 PHENIX TELECOM collecte ces données dans le cadre de ses activités commerciales, pour authentifier sa clientèle, fournir les services demandés par ses clients, répondre à des besoins de gestion, de logistique de ses clients et de ses prospects, leur proposer des offres adaptées à leurs besoins.

11.3 Conformément à la loi Informatique et Liberté, le client dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification, de révision et d'opposition sur les données le concernant.

#### **ARTICLE 12. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION**

Tout différend relatif aux présentes conditions sera tranché par le Tribunal de Commerce du siège social de PHENIX TELECOM auquel les parties attribuent une compétence exclusive, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.