



## Conditions Générales de Vente (CGV) des offres de services de téléphonie mobile de Transatel pour les personnes physiques et morales

Applicables dans les différents pays de commercialisation des  
offres Transatel

*Nous avons voulu que nos conditions générales de vente soient le plus simple et compréhensible possible. Si toutefois vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à prendre contact avec notre service client aux coordonnées indiquées ci-dessous ; nos équipes seront alors très heureuses de répondre à vos questions.*

### QUI SOMMES-NOUS ?

Transatel est une Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 432 786 432 (N° TVA FR 49 432 786 432). Le siège social de Transatel est situé à l'adresse indiquée sur l'adresse mentionnée sur le Contrat d'abonnement et le site de Transatel (<http://www.transatel.com/>).

La société Transatel est implantée dans plusieurs pays et poursuit son développement à l'International, aujourd'hui elle possède :

- une succursale en Belgique, située rue Marie Depage 3 bte 4, 1180 Bruxelles, dont le numéro d'immatriculation est le 476 709 468 (N° TVA BE 476 709 468) ;
- une succursale aux Pays-Bas, située Wibautstraat 129, 1091 GL Amsterdam, dont le numéro d'immatriculation est le 34200147 (N° TVA NL 8127 37 957 B01) ;
- une succursale au Luxembourg, située 28 rue Bettembourg, L-5810 Hesperange, dont le numéro d'immatriculation est le 2006 32 00035 (N° TVA LU 20993674) ;
- une filiale au Royaume-Uni, située Finsgate 5-7 Cranwood Street London EC1V9EE, dont le numéro d'immatriculation est le 4086268 (N° TVA 788 0044 14).

Transatel commercialise, sous ses propres marques, des offres de service de téléphonie mobile (Ci-après les « Offres ») telles que décrites sur le site de Transatel (<http://www.transatel.com/>). Les réseaux mobiles utilisés par Transatel pour la fourniture de ses Offres sont :

- le réseau de BOUYGUES TELECOM en France ;
- les réseaux de BASE et de MOBISTAR en Belgique ;
- le réseau de TELFORT-KPN aux Pays-Bas ;
- le réseau de TANGO au Luxembourg ;
- le réseau d'ORANGE en Suisse.

Pour toute information ou toute demande auprès de Transatel, nous vous invitons à prendre contact avec le service client relatif à votre Offre dont les coordonnées sont les suivantes :

Services Clients	Téléphone/Fax	E-mails
France	+33 (0)1 70 75 24 00/ +33 (0)1 70 67 01 67	<a href="mailto:service.clients@transatel.com">service.clients@transatel.com</a>
Belgique	+32 (0)2 401 90 10 / +32 (0)2 401 9002	<a href="mailto:support@eurokeitai.com">support@eurokeitai.com</a>
Royaume-Uni	+44 (0)20 70 98 43 99	<a href="mailto:service.clients@phonethic.be">service.clients@phonethic.be</a>
Pays-Bas	+31 (0)20 751 78 28	
Luxembourg	+352 27 00 08 00/ +352 27 00 08 01	

Nous vous informons également qu'en cas de réclamation vous devez préalablement adresser celle-ci par téléphone ou par email au service client dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus, et sur le site de Transatel (<http://www.transatel.com/>). Ce dernier s'engage à vous fournir une réponse dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse fournie par le service client ne vous satisfait pas, vous pouvez, selon votre Pays de facturation, adresser votre réclamation :

- si votre Pays de facturation est la France, au Médiateur des communications électroniques – BP 999 – 75829 Paris Cedex 17 ;
- si votre Pays de facturation est la Belgique, au service de médiation pour les télécommunications, Place des Barricades 1, 1000 Bruxelles, Belgique ;
- si votre Pays de facturation est les Pays-Bas, au service suivant : Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP 's-Gravenhage, telefoonnummer (070) 3105310, [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) ;
- si votre Pays de facturation est le Luxembourg, à l'Institut de Luxembourgeois de Régulation (ILR) sur le site de l'ILR (<http://www.ilr.public.lu/mediation/index.html>).

Si vous êtes commerçant, tout différend pourra être soumis aux Tribunaux relevant de la compétence de la Cour d'appel de Versailles, en France.

### COMMENT PUIS-JE DEVENIR CLIENT DE TRANSATEL ?

Chacune des Offres de Transatel possède des caractéristiques différentes qui sont portées à la connaissance des clients avant leur souscription. Les services de téléphonie mobile de Transatel (Ci-après les « Services ») ne sont fournis aux clients que si ces derniers ont rempli toutes les conditions de souscription à l'Offre, et que par conséquent leur carte SIM a été activée.



## Conditions Générales de Vente (CGV) des offres de services de téléphonie mobile de Transatel pour les personnes physiques et morales

Applicables dans les différents pays de commercialisation des  
offres Transatel

Pour devenir client de Transatel, je dois être une personne physique majeure, autorisée à souscrire à un service commercial de téléphonie mobile en mon nom propre, ou être le représentant d'une personne morale dûment autorisée pour souscrire à une Offre. Dans ce dernier cas, je dois joindre au dossier de souscription (Ci-après le « Dossier de souscription ») une autorisation de contracter écrite et signée sur papier à entête.

Le Dossier de souscription se compose d'un contrat d'abonnement signé (Ci-après le « Contrat d'abonnement »), qui comprend, notamment : des pièces justificatives (carte d'identité pour les personnes physiques, preuve d'immatriculation pour les personnes morales), une autorisation de prélèvement ou de paiement par carte de crédit, une fiche tarifaire, les présentes conditions générales de vente, le cas échéant un document pour la portabilité, etc.

Transatel se réserve un délai de 30 jours à compter de la réception du Dossier de souscription, avec le Contrat d'abonnement signé et accompagné des pièces justificatives, pour procéder aux vérifications d'identité et de solvabilité du client et mettre en service sa carte SIM. Dans l'hypothèse où le Dossier de souscription transmis par le client serait, ou se révélerait au cours de la fourniture des Services, incomplet, erroné, ou frauduleux, par exemple en cas d'usurpation d'identité ou de retrait de l'autorisation de prélèvement ou de paiement par carte de crédit, Transatel se réserve le droit de suspendre immédiatement les Services.

Pour ma part, je dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception par Transatel de mon Contrat complet (par fax, courrier ou email) pour me rétracter, sauf si j'agis dans le cadre de mon activité professionnelle, en contactant le service clients par téléphone ou par email. Ce sont des jours francs (jour entier décompté de 0 heure à 24 heures) et ouvrables (lundi au samedi ; seuls les dimanches et les jours fériés officiels ne sont pas des jours ouvrables). Toutefois, je n'ai plus le droit de me rétracter si j'ai passé mon 1<sup>er</sup> appel avant la fin du délai de 7 jours.

Le Contrat d'abonnement entre en vigueur à la date où Transatel a reçu mon contrat complet. La durée de mon engagement initial est alors de douze (12) mois (à l'exception des Contrats d'abonnement à des Offres commerciales particulières qui spécifient une durée d'engagement minimale différente) à compter de la date de réception du Contrat d'abonnement par Transatel. En cas de commande au titre du programme de fidélisation de Transatel, selon les conditions et modalités décrites dans ledit programme, ma durée de réengagement sera de 18 mois. En ce qui concerne les changements de plan tarifaire qui sont accompagnés d'un geste commercial spécifique (par exemple, mois d'abonnement offert), et qui sont effectués à ma demande auprès du service Clients, ceux-ci entraîneront un réengagement pour une durée déterminée inférieure à vingt-quatre mois, et qui me sera communiqué préalablement.

### JE SUIS CLIENT, COMMENT EST REGIE MA RELATION AVEC TRANSATEL ?

#### □ MON CONTRAT

Ma relation avec Transatel est régie par le Contrat d'abonnement. Le Contrat d'abonnement est régi par le droit du pays à partir duquel Transatel me facture (Ci-après le « **Pays de facturation** »). Je choisis le Pays de facturation parmi les pays qui me sont proposés par Transatel, à condition d'avoir un domicile fixe dans l'un de ces pays. A défaut d'avoir un domicile fixe dans l'un de ces Pays de facturation, je serai obligatoirement facturé depuis la France, et le droit applicable au Contrat d'abonnement sera donc le droit français.

Transatel pourra céder, totalement ou partiellement, ses droits et/ou obligations au titre du Contrat d'abonnement, à toute société tierce, à condition que celle-ci s'engage à poursuivre l'exécution de mon Contrat d'abonnement. Mon consentement ne sera pas nécessaire, et Transatel s'engage à ce que cette cession n'engendre aucune diminution de mes droits.

#### □ QUALITE DE SERVICE

Les Services de Transatel dépendent des services fournis par ses partenaires opérateurs de réseaux. A ce titre, Transatel s'engage à faire tout son possible pour délivrer des Services de qualité, mais ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de mauvais fonctionnement ou d'interruption des Services, tout retard dans la facturation, ou tout autre inconvénient résultant des réseaux appartenant aux opérateurs partenaires de Transatel. De plus, la fourniture des Services pourra être interrompue en cas de force majeure tel que définie par le droit applicable. Toutefois, en cas d'interruption de Service lié à un manquement de l'opérateur partenaire de Transatel, lequel donne lieu à une indemnisation par cet opérateur partenaire, je pourrai également demander à bénéficier de cette indemnisation auprès de Transatel.

De même, en cas d'interruption de Service supérieure à deux (2) jours, ou en cas de délai de livraison de ma carte SIM supérieur à trois (3) semaines après la date de réception par Transatel du Contrat d'abonnement complet, j'ai le droit, dès lors que cette interruption ou ce retard résulte d'un manquement de Transatel (et non d'un manquement du transporteur par exemple), de demander auprès de Transatel un remboursement correspondant à la quote-part de l'abonnement que j'ai payé alors que je n'ai pas bénéficié du Service, étant entendu que l'indemnisation de Transatel en cas d'interruption du Service est plafonnée à un (1) mois d'abonnement.

#### □ MA CARTE SIM

Transatel me fournit une carte SIM qui me donne accès aux Services et aux tarifs de Transatel, sur les réseaux GSM des opérateurs partenaires de Transatel dans les pays auxquels j'ai souscrits, et à plusieurs autres pays dans le monde (Liste disponible auprès du service client) aux conditions tarifaires de roaming habituelles.



## Conditions Générales de Vente (CGV) des offres de services de téléphonie mobile de Transatel pour les personnes physiques et morales

Applicables dans les différents pays de commercialisation des  
offres Transatel

Cette carte SIM reste la propriété de Transatel qui peut me la réclamer et l'échanger, ou la paramétrer à distance, à tout moment. Je suis exclusivement responsable de l'utilisation de cette carte SIM, et je dois donc en contrôler l'accès, par exemple, en la protégeant par un code PIN. Si je casse ou perds cette carte SIM, Transatel me la remplacera et je devrai payer des frais pour son remplacement. En cas de perte ou de vol, je devrai appeler le service client (pendant les horaires d'ouverture) ou le service de suspension de Transatel (numéros disponibles sur le site Internet : <http://www.transatel-mobile.com>). Je reste responsable du paiement de la consommation jusqu'à ce que Transatel confirme la prise en compte de la déclaration de perte ou vol.

Transatel me propose un choix de téléphones à l'achat, lesquels sont compatibles avec les Services auxquels j'ai souscrits. Si je le souhaite, je peux également utiliser la carte SIM de Transatel dans un téléphone que j'acquiers par moi-même à condition que celui-ci soit compatible avec les Services auxquels j'ai souscrits. Sauf accord préalable, spécifique et écrit de Transatel, je m'engage en particulier à ne pas utiliser la carte SIM de Transatel dans un appareil de type « passerelle » ou « boîtier radio », ou tout autre appareil non mobile, ou de manière frauduleuse.

### □ **MON (MES) NUMERO(S) DE TELEPHONE**

Transatel me fournit un ou plusieurs numéros de téléphone avec ma souscription à l'Offre.

Si je le souhaite, et dans la limite des possibilités techniques et juridiques de la portabilité des numéros, je peux demander le portage d'un numéro m'ayant déjà été attribué par un autre opérateur dans la mesure où le numéro en question répond aux conditions légales d'éligibilité à la portabilité (Pour plus de renseignements, vous pouvez vous reporter à la rubrique FAQ du site Internet de Transatel.

### □ **MES OFFRES ILLIMITEES**

Transatel me donne la possibilité de souscrire des offres illimitées (Voix, SMS, data) dont les caractéristiques et les conditions d'utilisation sont le cas échéant précisées dans la fiche tarifaire. Lorsque je souscris à de telles offres, je m'engage à adopter un comportement raisonnable, et donc à en faire un usage raisonnable afin d'optimiser l'utilisation des réseaux mobiles par l'ensemble des utilisateurs. En outre, je prends les engagements suivants :

- Respecter les conditions d'utilisation qui seront le cas échéant précisées dans la fiche tarifaire, notamment les plafonds de communications (Voix, SMS, data), l'inclusion ou l'exclusion de certains types d'usages, l'exclusion d'appels vers certains numéros spécifiés... ;
- Ne pas utiliser les communications illimitées à des fins commerciales (par exemple : ne pas revendre ni céder les communications à des tiers), ou pour certaines utilisations professionnelles prohibées en raison des volumes d'appels qu'elles génèrent (centres d'appel, télémarketing...);
- Ne pas détourner le Service, et notamment : ne pas utiliser de manière ininterrompue le Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros, ne pas re-router les communications à l'aide de plateformes téléphoniques, simbox ou boîtier radio, ne pas utiliser le service « voix » à des fins d'usage data, notamment pour les besoins d'application de type Machine to Machine... ;
- Ne pas utiliser les accès data illimités pour des usages de type streaming, Peer to Peer, Voix sur IP, newsgroup (NTTP), dès lors qu'ils sont susceptibles de perturber l'utilisation des réseaux mobiles par l'ensemble des utilisateurs.

En cas de non respect de ces stipulations, Transatel se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service, de facturer les communications litigieuses au tarif d'une communication hors forfait, puis de résilier le Contrat d'abonnement avec un préavis de 15 jours.

### □ **MES FACTURES**

Je devrais éventuellement effectuer, au moment de ma souscription à l'Offre, un prépaiement, dont le montant dépend des caractéristiques de l'Offre à laquelle j'ai souscrit, par virement bancaire. Ce prépaiement éventuel conditionne l'activation de ma carte SIM et la fourniture des Services par Transatel. Transatel pourra en outre me demander le versement d'un dépôt de garantie pour l'activation de ma carte SIM, étant entendu que le versement d'un dépôt de garantie est obligatoire lorsque je n'ai pas de domicile fixe dans un des Pays de facturation. Ce dépôt de garantie me sera remboursé à la résiliation de mon Contrat d'abonnement, sous réserve du paiement de toutes mes factures. Transatel commencera à me facturer les sommes correspondant aux mois d'abonnement dès lors que j'aurai reçu ma carte SIM et mon code PIN, et qu'un appel payant au moins aura été effectué, me permettant ainsi de consommer mon temps de communication. En cas de non utilisation des Services après réception de ma carte SIM, la facturation débutera au plus tard trois (3) semaines après la date de réception par Transatel du Contrat d'abonnement complet.

Les tarifs des différentes Offres peuvent être amenés à évoluer. Pour ce qui me concerne, les modifications de tarifs relatives à l'Offre que j'ai souscrite me seront préalablement communiquées, par exemple, sur ma facture, sur le site Internet dédié à mon Offre ou par message électronique et/ou SMS. Cette information n'inclut pas les tarifs de roaming correspondant à l'utilisation des Services en dehors des pays souscrits qui sont par nature variables. Ces tarifs sont disponibles sur demande auprès du service client. En cas de modifications de tarifs majeures relatives à mon offre, je pourrai résilier mon abonnement dans les conditions décrites ci-après.

Transatel pourra, à tout moment et sans devoir une quelconque indemnité, suspendre ou mettre fin à la fourniture des Services, en cas de non paiement dans les délais, d'utilisation anormale et/ou frauduleuse des Services, ou de manquement à mes obligations au titre du Contrat d'abonnement (Y compris des présentes conditions générales de vente). En cas de suspension



## Conditions Générales de Vente (CGV) des offres de services de téléphonie mobile de Transatel pour les personnes physiques et morales

Applicables dans les différents pays de commercialisation des  
offres Transatel

de ma carte SIM pour les raisons indiquées précédemment, Transatel pourra me facturer des frais de gestion dans le respect des dispositions légales et/ou réglementaires applicables dans mon Pays de facturation.

De même, dans l'hypothèse où le contrat entre Transatel et son opérateur partenaire est terminé pour quelque raison que ce soit, Transatel pourra mettre fin à la fourniture des Services, à tout moment et sans devoir une quelconque indemnité. Dans tous les cas où la fourniture des Services est définitivement interrompue, je pourrai me voir proposer une offre de reprise de mon abonnement par un tiers, que je serai libre d'accepter ou non, et je devrai rendre à Transatel la carte SIM mise à ma disposition.

En cas de non paiement de ma facture dans le délai indiqué, outre le fait que Transatel pourra appliquer des frais de gestion dans le respect des dispositions légales et/ou réglementaires applicables dans mon Pays de facturation, Transatel pourra m'envoyer une mise en demeure de payer, et appliquer sur les montants impayés, dès le lendemain de l'expiration du délai de paiement, un taux d'intérêt par jour de retard fixé conformément aux dispositions légales et/ou réglementaires applicables dans mon Pays de facturation. Pour plus de précisions sur les frais et intérêts appliqués par Transatel, vous pouvez vous reporter à la fiche tarifaire ou contacter le service client.

### □ **CHANGEMENT DE FORFAITS ET/OU D'OFFRE**

Le premier changement de forfait ou d'offre est toujours gratuit dans les quatre (4) mois après l'activation de la ligne, et le changement vers un forfait ou une offre d'un prix supérieur est toujours gratuit.

#### ➤ **Changement de forfait dans la même offre :**

En cas de changement dans l'offre EasyPass pour un forfait moins cher, le client sera soumis, au choix, à des frais de migration équivalents à la différence entre les prix de l'ancien et du nouveau forfait, ou, à un réengagement minimum de dix-huit (18) mois (ce dernier choix est possible uniquement si la durée d'engagement restante du client est inférieure à dix-huit (18) mois).

En cas de changement dans l'offre EasyBorder pour un forfait moins cher, le client sera soumis, au choix, à des frais de migration d'un montant de cinquante (50) €, ou, à un réengagement minimum de dix-huit (18) mois (ce dernier choix est possible uniquement si la durée d'engagement restante du client est inférieure à dix-huit (18) mois).

#### ➤ **Changement d'offre :**

En cas de changement d'offre pour une offre moins chère, le client sera soumis, au choix, à des frais de migration équivalents à la différence entre les prix de l'ancienne et de la nouvelle offre, ou, à un réengagement minimum de dix-huit (18) mois (ce dernier choix est possible uniquement si la durée d'engagement restante du client est inférieure à dix-huit (18) mois).

#### ➤ **Suppression d'une ligne :**

Sauf motif légal ou légitime (tel qu'admis par Transatel), en cas de suppression / résiliation d'une des lignes dans une offre Transatel Mobile EasyBorder ou EasyPass, et sous réserve qu'il reste toujours au minimum deux lignes (nombre minimum de lignes requis), le client devra régler une somme forfaitaire de 50€

### □ **RESILIATION / PORTABILITE**

Si je veux résilier mon Contrat d'abonnement ou engager une procédure de portabilité du numéro (la demande de portabilité équivaut à une demande de résiliation), je contacte le service Clients par téléphone ou par email pour qu'il m'indique les conditions de résiliation applicables dans mon Pays de facturation. Dans tous les cas ma demande de résiliation devra être écrite. Dans le cadre des offres dites « multi-pays » (notamment les offres « EasyBorder » et « EasyPass »), la demande de portabilité du client pour la ligne du Pays de facturation vaut résiliation du Contrat d'abonnement, sauf demande expresse du client qui souhaite conserver les autres lignes (dans les autres pays). La procédure de portabilité du numéro dépend des partenaires opérateurs de réseaux de Transatel, par conséquent Transatel n'est pas responsable en cas de perte de mon numéro résultant de faits imputables à ces opérateurs.

#### ➤ **Mon Pays de facturation est la France**

Pour demander à Transatel de résilier mon Contrat, je dois être libre de tout engagement. Cependant je peux toujours quitter Transatel avant la fin de durée de mon engagement initial ou la fin de ma période de réengagement, en payant les sommes restant dues dans les conditions de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs » (Pour plus de renseignements, vous pouvez vous reporter aux FAQ du site Internet de Transatel).

#### ➤ **Mon Pays de facturation est les Pays-Bas**

La résiliation de mon Contrat sera effective un (1) mois à compter de la réception de ma demande de résiliation par Transatel. Je ne devrai payer à Transatel aucune somme, sauf les sommes éventuelles correspondant aux mois d'abonnement qu'il me reste à payer jusqu'à la fin de ma période d'engagement initiale, ou la fin de ma période de réengagement. En outre, je resterai évidemment redevable des montants résultants d'un défaut de paiement de mes factures.

#### ➤ **Mon Pays de facturation est en dehors de la France ou des Pays-Bas**



## Conditions Générales de Vente (CGV) des offres de services de téléphonie mobile de Transatel pour les personnes physiques et morales

Applicables dans les différents pays de commercialisation des  
offres Transatel

Si je demande à Transatel de résilier mon Contrat avant le quinze (15) du mois en cours, ma résiliation sera effective à la fin de ce mois. Si, en revanche, je demande à Transatel de résilier mon Contrat après le quinze (15) du mois en cours, ma résiliation ne sera effective qu'à la fin du mois suivant. Je ne devrai payer à Transatel aucune somme, sauf les sommes éventuelles correspondant aux mois d'abonnement qu'il me reste à payer jusqu'à la fin de ma période d'engagement initiale, ou la fin de ma période de réengagement. En outre, je resterai évidemment redevable des montants résultants d'un défaut de paiement de mes factures.

### □ **MES DONNEES PERSONNELLES**

Les données à caractère personnel me concernant bénéficient de la loi qui les protège dans mon Pays de facturation. Transatel s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la protection et la confidentialité de mes données personnelles, et ne pourra les utiliser qu'à des fins de gestion de la clientèle, d'études de marché, de prévention des fraudes et/ou des infractions. J'ai le droit à tout moment de consulter ces données, et d'adresser une demande de rectification ou de suppression si elles s'avèrent incorrectes, incomplètes ou non pertinentes. Je devrai effectuer cette demande en adressant une demande écrite, datée et signée à Transatel (Service client), accompagnée d'une photocopie *recto/verso* de ma carte d'identité.

### □ **MES ENGAGEMENTS**

Je m'engage à :

- [Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires mentionnés sur le Contrat d'abonnement](#), ainsi qu'un éventuel prépaiement de un (1) à six (6) mois ou correspondant au montant du téléphone que j'acquiers auprès de Transatel, sur simple demande de la part de Transatel ;
- [Payer mes Services dans les délais indiqués sur ma facture](#) ;
- [Utiliser la carte SIM exclusivement dans un équipement GSM compatible](#) avec les Services de Transatel ;
- [Ne pas utiliser les Services à des fins commerciales](#) facturées spécifiquement, ou intégrées dans une facturation de prestations envers un tiers ;
- [Informier Transatel de toute modification de mes coordonnées personnelles](#) (Postales, bancaires, électroniques, etc.) ;
- [Respecter les présentes conditions générales de vente.](#)

A défaut, Transatel se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service, de facturer les communications litigieuses au tarif d'une communication hors forfait, puis de résilier le Contrat d'abonnement avec un préavis de 15 jours.

Pour plus d'informations sur les bonnes pratiques, nous vous invitons à vous reporter à la fiche tarifaire spécifique à nos différentes Offres.

Enfin, je déclare être bien informé du contexte de l'Offre à laquelle je souscris, sur les Services et les tarifs proposés, et je confirme vouloir souscrire à cette Offre en acceptant l'ensemble des clauses qui figure dans les présentes conditions générales de vente, et dans le Contrat d'abonnement plus généralement.