

1. Objet

Le programme de fidélité Transatel Mobile permet aux abonnés ayant souscrit leur abonnement auprès de Transatel Mobile en Belgique, en France, au Luxembourg ou aux Pays-Bas - à l'exclusion des abonnés ayant souscrit auprès de Transatel Mobile UK - et qui sont à jour du paiement de leurs factures au titre de cet abonnement, ci-après les abonnés, de profiter d'un certain nombre d'offres privilégiées. Ces offres sont proposées par Transatel Mobile en fonction du nombre de points Transatel Mobile accumulés par les abonnés. Le programme de fidélité Transatel Mobile profite de plein droit à tous les abonnés et n'induit aucune obligation d'achat.

Le programme fidélité est mis en place par Transatel Mobile pour une durée indéterminée. A tout moment, Transatel Mobile se réserve le droit de modifier ou de mettre fin au programme fidélité, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des abonnés. Dans un cas comme dans l'autre, les abonnés en seront informés par email et moyennant un préavis d'un mois, à l'exception des règles d'attribution des points qui peuvent être modifiées sans préavis.

2. Conditions spécifiques

Les présentes Conditions Spécifiques sont régulièrement portées à la connaissance de l'acheteur pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur aux présentes Conditions Spécifiques.

3. Fonctionnement du programme

Pour chacun des abonnements dont il dispose, l'abonné jouit d'un compte de points Transatel Mobile sur lequel sont crédités les points Transatel Mobile. Les comptes points Transatel Mobile sont gérés par Transatel Mobile.

Les points Transatel Mobile sont attribués à l'abonné conformément à un barème disponible sur demande au service clients. Ce barème est susceptible d'évoluer, auquel cas Transatel Mobile en informera un mois avant les abonnés, par SMS ou tout autre moyen à sa disposition. L'abonné peut consulter à tout moment le solde de son compte points Transatel Mobile en se connectant sur son Espace Abonné sur www.transatel-mobile.com et en consultant ses factures.

4. Mode d'attribution des points

Un nombre défini de points est attribué sur la base du montant des appels et abonnements facturés à l'abonné. Ce calcul ne tient pas compte du prix des mobiles et des accessoires, des frais d'envoi, des remboursements, des frais de résiliation.

La souscription d'un abonnement supplémentaire associée à un paiement par prélèvement automatique / domiciliation bancaire donne lieu à l'ajout de 100 points Transatel Mobile.

Transatel Mobile octroie 100 points par abonnement chaque année, ces points anniversaires sont attribués 2 mois avant la date anniversaire d'activation de l'abonnement. Transatel Mobile se réserve le droit de modifier le mode d'attribution des points Transatel Mobile et ce sans préavis.

5. Valeur des points Transatel Mobile

Grâce au programme de fidélité Transatel Mobile, vous pouvez convertir des points Transatel Mobile en euros, seulement lorsqu'ils sont utilisés pour renouveler un mobile ou un accessoire, ou pour bénéficier de remises ou d'offres privilégiées, ainsi, il est établi que 1 point Transatel Mobile vaudra 0,045 €. Transatel Mobile se réserve le droit de modifier cette valeur à tout moment.

6. Validité des points

Les points Transatel Mobile sont valables pendant toute la durée d'engagement de l'abonné. Ils sont définitivement perdus à la date de résiliation de l'abonnement.

L'abonné conserve ses points en cas de modification du type de plan tarifaire dans la mesure où cette modification s'effectue sans rupture de contrat.

7. Utilisation des points

Les points Transatel Mobile de l'abonné ne peuvent faire l'objet d'aucun échange, remboursement ou d'une contre-valeur monétaire. Sauf conditions commerciales dérogatoires, ils ne peuvent être donnés, cédés, transférés ou apportés, même partiellement, à un tiers, sous quelque forme que ce soit.

Les offres proposées par Transatel Mobile à l'abonné au titre du programme de fidélité Transatel Mobile figurent dans un catalogue disponible sur demande auprès du service clients et des conseillers Transatel Mobile ou sur le site Web www.transatel-mobile.com

Les offres proposées s'entendent dans la limite des stocks disponibles. Ce catalogue précise la durée de validité des offres proposées aux abonnés. Chaque nouveau catalogue annule et remplace le précédent.

Dans le cadre de campagnes ponctuelles ou promotionnelles diffusées selon des modalités spécifiques de communication, Transatel Mobile peut proposer aux abonnés des offres non incluses dans le catalogue.

Le nombre de points Transatel Mobile consommé au titre de chacune des commandes est débité par Transatel Mobile du compte points Transatel Mobile de l'abonné. Dans le cas d'une flotte de lignes (plusieurs abonnements Transatel Mobile sur un même compte client), le gestionnaire du compte client peut bénéficier du cumul des points des différents abonnés pour réaliser une commande de mobiles, sous la condition d'un réengagement pour une durée de 18 mois de chacun desdits abonnés conformément à l'article 8. Le montant dont il doit s'acquitter en complément pour bénéficier des offres du programme de fidélité Transatel Mobile est porté sur l'une de ses prochaines factures.

8. Engagement relatif à l'utilisation des points Transatel Mobile

Toute commande au titre du programme de fidélisation Transatel Mobile et utilisant des points fidélité entraîne un réengagement de 18 mois de l'abonné ou, en présence de flotte de lignes, de chacun des abonnés, à compter de la date de ladite commande.

L'abonné peut effectuer une commande au titre du programme de fidélisation Transatel Mobile dès lors qu'il ne lui reste pas plus de :

- 3 mois d'engagement au titre de sa période d'engagement initial si son engagement initial était de 12 mois ou 6 mois
- 6 mois si sa période d'engagement initiale était de 24 mois.

La période de réengagement de 18 mois remplace la période d'engagement initiale restante.

9. Commande

Lorsque l'abonné souhaite profiter d'une offre ou remise privilégiée qui lui est faite par Transatel Mobile dans le cadre du programme de fidélité Transatel Mobile, il peut passer commande par téléphone ou par email, en contactant son service clients et en renvoyant par fax le bon de commande / avenant de contrat signé. Dans le cas d'une commande sans envoi du bon de commande / avenant signé, un mail de confirmation sera envoyé à l'abonné.

Afin d'éviter les demandes anormales d'achat, les commandes ne peuvent porter que sur une seule remise, un téléphone au plus et/ou les accessoires compatibles avec ce téléphone ou celui en sa possession, et ce dans la limite d'une unité par article pour chaque commande.

10. Cas des réductions sur facture ou option

Concernant les offres ou remises privilégiées correspondant à une réduction sur facture ou option, la période de validité sera clairement affichée sur le bon de commande ou sur l'email de confirmation. En outre, cette période sera indiquée sur le catalogue du programme de fidélité ou sur demande auprès du service clients.

La réduction sur le tarif d'une option n'est valable que dans le cas où l'option est préalablement activée par le client. Dans le cas où l'option n'est pas préalablement activée, en transmettant le bon de commande pour une réduction sur une option non activée, l'abonné confirme l'activation de la dite option. Après la période de validité de la réduction, comme indiqué sur le bon de commande ou sur l'email de confirmation, l'option sera facturée à son tarif commercial. L'abonné conserve le droit de demander au service client la désactivation de cette option.

11. Expédition – livraison

Les accessoires achetés ne sont livrés qu'en France métropolitaine, en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, au domicile personnel de l'acheteur ou à toute autre adresse que l'acheteur aura pris soin de préciser sur le bon de commande.

La livraison est réputée effectuée dès la signature par l'acheteur du bon de livraison du produit commandé, ou de l'accusé de réception dudit produit. Toutefois, en cas d'absence de l'acheteur lors de la présentation du produit, le produit est considéré comme refusé par l'acheteur à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de cette présentation et retourné à Transatel Mobile.

En cas de réexpédition à la demande de l'abonné, ce dernier supportera les frais de réexpédition.

Le transfert des risques sur les produits commandés a lieu dès réception de la livraison par l'acheteur, auquel il appartient, en cas d'avarie ou de manquant, de faire toutes les contestations et réserves nécessaires au moment de la livraison, et de confirmer ces contestations dans les 7 jours suivants la livraison en retournant les produits concernés dans leur emballage d'origine, accompagnés de leurs notices, documentations et d'une lettre de contestation à l'adresse du service client Transatel Mobile (voir ci-après)

12. Echange – remboursement

L'acheteur dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la livraison des produits qu'il a commandés pour se rétracter en contactant le service clients par téléphone ou par email, sans pénalité à l'exception des frais de retour. 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).

Les produits concernés sont uniquement les téléphones et leurs accessoires, ils doivent être retournés en recommandé avec accusé de réception dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de leurs notices et documentations au service clients Transatel Mobile.

Lors du retour de la commande, l'abonné doit en demander :

- Soit l'échange,
- Soit le remboursement par rétrocession des points fidélité qui ont été débités de son compte de points fidélité et du remboursement du montant complémentaire facturé. Ce remboursement interviendra sous la forme d'un avoir sur la ou les prochaines factures. La modification de la durée du contrat d'abonnement est alors annulée.

13. Prix – conditions de paiement

Les montants complémentaires dont doivent s'acquitter les abonnés pour profiter des offres du programme de fidélité Transatel Mobile, qui s'entendent hors taxes sur le catalogue, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au jour de la commande par l'abonné.

Ces montants ainsi que les éventuels frais de livraison sont dus par l'abonné à la commande.

La propriété des biens commandés n'est transférée à l'abonné qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé, et ce inclus les éventuels frais de livraison.

Les produits commandés sont facturés sur la facture d'abonnement Transatel Mobile de l'abonné le mois suivant la date d'envoi de la commande. Si ce dernier ne peut recevoir de facture du fait d'une suspension ou d'une résiliation de sa ligne, ou d'un retard de paiement, la commande ne pourra être passée qu'après régularisation du dossier de l'abonné.

14. Garantie – Service après-vente

Les téléphones mobiles commercialisés par Transatel Mobile sont couverts par une garantie d'un an pièces et main d'œuvre. La batterie, quant à elle, est garantie trois mois. Le délai de garantie commence à courir à compter de la date de livraison des biens commandés à l'abonné. Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des produits achetés sont exclus de la garantie, ainsi que les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle.

La garantie ne couvre pas :

- Les pannes déclarées au-delà du délai de garantie (telle que défini ci-dessous).
- Les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal (encrassement, oxydation, corrosion, ou incrustation de rouille) ainsi que la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi.
- Les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal.
- Les dommages dont la cause est extérieure au terminal : mauvaise installation par l'abonné, incendie, foudre, dégâts des eaux... et plus généralement les dommages de toutes nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillage, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement). La garantie prend fin de plein droit si l'abonné modifie ou répare le matériel lui-même ou en dehors d'une intervention par un organisme agréé par le constructeur.

15. Loi applicable et litiges

Les présentes Conditions Spécifiques sont régies par le droit du pays à partir duquel Transatel Mobile facture l'abonné.

16. Informations nominatives

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.