

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES SERVICES

DYRUN TELECOM SE est une société européenne de droit tchèque avec un établissement de liaison basé à Cabries (France). Son siège social est établi à Prague (Rep Tchèque), immatriculée auprès du Registre du commerce de Prague.

Son établissement de liaison en France est établi au 23 Impasse du Luchet, 13480 Cabries.

Dyrun Telecom est un opérateur mobile virtuel (MVNO) qui utilise les réseaux radio 3G et 4G d'opérateurs réseaux pour fournir des services Telecom dans les conditions définies ci-après.

A / DISPOSITIONS GÉNÉRALES

A.1. Définitions

Les termes employés au sein des présentes Conditions Générales et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée ci-après :

Client : personne physique majeure ou personne morale ayant souscrit à un Contrat et ayant adhéré aux Conditions Générales ainsi que le cas échéant aux Conditions Particulières. Dans le cadre du Contrat, le Client est responsable de l'obligation contractuelle de paiement.

Communications : transmission de signaux électroniques ou de données par les réseaux Telecom mobile.

Conditions Générales : le présent document qui décrit les modalités générales d'abonnement et d'utilisation des Services offerts Dyrun Telecom SE.

Conditions Particulières : modalités qui s'appliquent au Client qui a souscrit à des Options.

Contrat : ensemble des documents administrant les rapports contractuels entre le Client et Dyrun Telecom SE.

Consommateur : Client - personne physique - qui utilise les Services à des fins non professionnelles.

Demande d'Abonnement : formulaires par lesquels le Client manifeste son désir d'être lié contractuellement à Dyrun Telecom SE en vue de profiter des Services. Est incluse dans la Demande d'Abonnement, l'Annexe Utilisateur.

Documents Commerciaux : tout document distribué par Dyrun Telecom SE à ses Clients et prospects comportant des informations sur les Services et Produits commercialisés

Espace Client : interface sécurisé mis à disposition du Client accessible depuis Internet et permettant entre autres de consulter les informations liées à la consommation du Client.

GSM (2G): (Global System for Mobile Communication) réseau numérique de téléphonie mobile normalisé par l'Institut Européen des Normes de Télécommunication ("I'ENT").

GPRS : (General Packet Radio Service): norme de l'I'ENT pour la téléphonie mobile dérivée du GSM qui permet un débit de données plus élevé.

Dyrun Telecom : Dyrun Telecom SE dont l'établissement de liaison pour la France est domicilié à Dommarthemont.

Liste des Tarifs : Document remis au Client lors de la signature du Contrat comportant la liste des tarifs applicables dans le cadre de sa relation contractuelle avec Dyrun Telecom SE. Cette liste peut être consultée en permanence sur le site Internet www.dyruntelecom.com

LTE ou 4G, 4G+ : (Long Term Evolution), technologie de téléphonie mobile normalisée par l'I'ENT qui constitue une évolution de la norme GSM et UMTS.

Matériel : Appareil utilisé par le Client pour accéder et/ou utiliser les Services.

Opérateur Tiers : Opérateur de télécommunication autre que Dyrun Telecom partenaire de Dyrun Telecom SE

Option Supplémentaires : option choisie par le Client en sus des Services lui permettant de profiter de volume ou Services non compris dans Contrat initial.

Offre Internet Mobile : Services offerts par Dyrun Telecom SE permettant au Client de se connecter à Internet.

Produit : tout produit acheté par le Client auprès de Dyrun Telecom SE pour l'utilisation des Services.

Service(s) : Ensemble des service(s) proposés par Dyrun Telecom SE dont le Service Mobile et plus couramment la vente de services liés aux télécommunications et aux technologies de l'information. Le détail peut être trouvé sur le site www.dyruntelecom.com.

Service Client : service permettant de répondre à toutes questions relatives aux Services et à l'exécution du Contrat.

UMTS ou 3G, 3G+ : (Universal Mobile Télécommunications System), technologie de téléphonie mobile normalisée par l'I'ENT qui constitue une évolution de la norme GSM.

A.2 Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des Services.

A.3 Champ d'application

Les Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre le Client et Dyrun Telecom SE.

A.4. Documents contractuels

Toutes conditions générales ou particulières contraires du Client seront inopposables à Dyrun Telecom SE.

L'ensemble des documents contractuels actualisés sont disponibles sur le site Internet www.dyruntelecom.com.

La fourniture des Services au Client est régie en outre par les lois et règlements en vigueur.

B / SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le Client procède à sa Demande d'Abonnement, dans un point de vente Dyrun Telecom SE ou chez un Revendeur Agréé ou selon toute autre méthode que Dyrun Telecom SE met à sa disposition à cette fin et notamment par Internet ou par téléphone.

B.1 Documents nécessaires à la souscription du Contrat

La Demande d'Abonnement du Client doit être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

Pour le Client personne physique :

- une carte d'identité ou un passeport en cours de validité ou un document de séjour ou le cas échéant, tout document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport,
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

Pour le Client personne morale :

- un extrait du registre de commerce datant de moins de trois mois,
- une carte d'identité en cours de validité de la personne physique qui peut engager juridiquement la personne morale.

B.2. Choix des modalités de paiement

Lors de la souscription du Contrat, le Client précise les modalités de paiement désiré parmi le choix qui lui est proposé lors de la souscription.

B.3. Documents supplémentaires / garantie

Dyrun Telecom SE peut demander des documents supplémentaires en cas notamment de doute sur l'identité du Client ou si son domicile ou adresse de facturation se situe à l'étranger. Par exemple :

- fiches de salaire, attestation d'employeur ou Contrat de travail,
- Relevé d'identité bancaire,
- copie de la carte bancaire.

En outre, Dyrun Telecom SE se réserve le droit de demander un dépôt de garantie lors de la signature du Contrat ou, à tout moment, lors de son exécution notamment en cas de :

- fraude avérée du Client,
- doute sur l'identité du Client,
- incident ou retard de paiement,
- dépassement excessif de la consommation allouée,
- risque de consommation excessive.

Le dépôt de garantie sera restitué – sans intérêt – au Client en fin de Contrat, sous réserve des sommes dues à Dyrun Telecom SE. La restitution du dépôt de garantie interviendra dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de paiement de la dernière facture. Le remboursement sera effectué par virement ou chèque.

B.3 Souscription à distance du Contrat

B.3.1 Modalités du droit de rétractation

Pour les prises d'abonnements à distance, le Consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans pénalité ni indication de motif. En cas de livraison d'un bien, ce droit de rétractation court à compter du jour de la réception du dernier bien.

Le Consommateur doit informer Dyrun Telecom SE avant

l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du Contrat. Cette décision doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception envoyé à l'adresse Dyrun Telecom, Rétractation, 16 rue de Malzéville, CS 20201, 54132 Dommarthemont Cedex.

La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation incombe au Consommateur.

B.3.2 Effet du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Consommateur, les Parties sont libérées de leurs obligations contractuelles.

Si le Consommateur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner à Dyrun Telecom SE le Produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément dans leur état et emballage d'origine.

Le Consommateur doit rendre le Produit au plus tard 14 jours après qu'il ait indiqué sa décision de rétractation du présent Contrat à Dyrun Telecom, Rétractation, 16 rue de Malzéville, CS 20201, 54132 Dommarthemont Cedex.

Le Consommateur prendra à sa charge les coûts directs de renvoi des Produits.

En cas de renvoi d'un Produit en mauvais état de fonctionnement ou en cas de renvoi incomplet, Dyrun Telecom SE pourra facturer des frais de réparation du Produit plafonnés à 300 euros.

A défaut de restitution du Produit dans le délai de 14 jours, et après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans suite, Dyrun Telecom SE pourra facturer une somme de 400 euros.

Si l'exécution du contrat a débuté et que le Client exerce son droit de rétractation avant l'expiration de celui-ci, le Client sera tenu au paiement du Service fourni jusqu'à la date où il a exercé son droit de rétractation.

B.3.3 Exceptions au droit de rétractation :

Sauf disposition contraire, le Consommateur ne peut exercer son droit de rétractation après que le Service ait été pleinement exécuté si l'exécution a débuté après l'accord préalable du Consommateur en ce sens et sous réserve que ce dernier ait reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois que le Contrat aurait été pleinement exécuté par Dyrun Telecom SE.

B.4. Traitement de la Demande d'Abonnement

La Demande d'Abonnement est traitée par Dyrun Telecom SE, par l'intermédiaire de son Etablissement de liaison, dans un délai maximum de 2 semaines après réception du dossier d'abonnement complet.

Dyrun Telecom SE peut refuser d'accéder à la Demande d'Abonnement, durant ce délai, pour un motif légitime.

C / EXÉCUTION DU CONTRAT

C.1 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le Contrat entre en vigueur à la date de première mise en Service de la ligne suite à l'activation du Service.

C.2 Obligations de Dyrun Telecom SE

C.2.1 Obligations relatives au fonctionnement du Service

Dyrun Telecom SE, en sa qualité de MVNO, s'efforce de mettre en œuvre tous les moyens et à faire ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité la bonne marche du Service.

C.2.2 Obligations relatives à la sécurité du Service

Certains risques ayant trait à la sécurité peuvent survenir dans le cadre de l'utilisation des Services. Dyrun Telecom SE ne peut garantir le Client contre toute forme inappropriée du Réseau mais s'efforce de limiter ces risques.

C.2.3 Protection des données personnelles

C.2.3.1 Collecte des données

Les données personnelles sont communiquées par le Client à Dyrun Telecom SE, à l'occasion de la souscription d'un abonnement, lors de l'exécution du Contrat et de manière générale, dans le cadre de toute transaction entre Dyrun Telecom SE et le Client, pour les besoins de gestion du Contrat. A cet effet, les données pourront être utilisées et communiquées à toutes entités du Groupe auquel Dyrun Telecom SE appartient. Par ailleurs, Dyrun Telecom SE pourra utiliser ces données à des fins d'information et de promotion sur des Produits ou Services analogues. Les données pourront être transmises à des tiers à des fins de prospection commerciale.

C.2.3.2 Conditions du traitement

Dyrun Telecom SE s'engage à traiter ces données dans le respect des exigences légales européennes en vigueur.

C.2.4 Conservation des données

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à leur traitement. Elles sont ensuite supprimées ou rendues anonymes.

C.2.5 Droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données personnelles qu'il peut exercer en adressant une demande écrite à Dyrun Telecom SE par courrier postal à l'adresse Dyrun Telecom, 16 rue de Malzéville, CS 20201, 54132 Dommarthemont Cedex. Le Client bénéficie également d'un droit de suppression de ses données à caractères personnels, dans les conditions précisées ci-dessus. Le Client est informé que la suppression de ses données peut avoir des conséquences sur la bonne exécution de son Contrat.

Dyrun Telecom SE informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

C.3 Responsabilité de Dyrun Telecom SE

C.3.1 Dommages directs

La responsabilité de Dyrun Telecom SE ne peut être engagée que pour les dommages directs subis par le Client par suite d'une faute grave ou lourde Dyrun Telecom SE. Dyrun Telecom SE ne saurait être tenu pour responsable des dommages et/ou préjudices, directs ou indirects, de quelque nature que ce soit, résultant d'éventuelles erreurs, délais ou incidents techniques résultant de cas de force majeure ou de la défaillance d'un tiers.

C.3.2 Exclusion de responsabilité relative au fonctionnement des Services

Dyrun Telecom SE ne saurait être tenu pour responsable des dommages et/ou préjudices, directs ou indirects, de quelque nature que ce soit, subis en raison d'une perturbation ou une interruption des Services due (lise non-exhaustive) :

- à un cas de force majeure,
- au mauvais fonctionnement du Matériel du Client,

- au retrait, non renouvellement de licences ou autorisations requises pour l'exploitation des Services,
- au fait ou à la défaillance d'un tiers non contractuellement lié avec Dyrun Telecom SE.

C.3.3 Exclusions de responsabilité relatives à l'utilisation des Services

Dyrun Telecom SE n'est en aucun cas responsable :

- des contenus des messages et Communications échangées dans le cadre des Services,
- de toutes transactions ou prestations conclues par le Client avec des tiers, par le biais des Services et notamment concernant l'utilisation de Services à Valeur Ajoutée qu'il s'agisse de leur contenu, leur prix et facturation,
- des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client lors de l'utilisation des Services, ce qui désigne les dommages dont la cause directe est étrangère à la défaillance contractuelle de Dyrun Telecom SE.

C.4 Obligations du Client

C.4.1 Paiement

Le Client doit s'acquitter du paiement selon les modalités exposées ci-dessous.

C.4.2 Règles de bonne conduite

C.4.2.1 Obligation générale

Le Client – personne physique – s'engage à utiliser les Services en bon père de famille et exclusivement pour son usage personnel, en conformité avec le Contrat, la loi et les règlements en vigueur.

C.4.2.2 Utilisation de la carte SIM

Une carte SIM est remise au Client pour l'utilisation des Services Mobiles. Cette carte demeure la propriété exclusive de Dyrun Telecom SE qui pourra à tout moment remplacer la carte SIM pour des raisons techniques et/ou améliorer les Services. Dans ce cas, le Client devra détruire ou retourner la carte SIM dès réception de la carte de substitution

Le Client est responsable de l'utilisation de la carte SIM et de sa conservation. La carte ne peut être ni cédée ni prêtée à un tiers. Elle ne doit pas être abîmée ou détruite.

Toute utilisation frauduleuse de la carte SIM est proscrite. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à être utilisées dans des appareils

individuels de télécommunication. Il est strictement interdit d'utiliser une carte SIM dans des « Simbox », « GSM gateway » ou appareils similaires. Le Client ne doit pas reproduire les données d'identification technique de la carte SIM.

A défaut, Dyrun Telecom SE pourra, sans indemnité à sa charge, suspendre ou interrompre les Services liés à l'utilisation de la carte SIM, après en avoir informé le Client.

En cas de perte, vol de la carte SIM, le Client doit demander à Dyrun Telecom SE la suspension des Services afin de la protéger d'une utilisation abusive par un tiers.

Le Client est averti qu'il est redevable de tous les frais et redevances liés à l'utilisation de la carte SIM, y compris lorsque la carte SIM a été utilisée par un tiers ou en cas de perte ou de vol de la carte.

C.4.2.3 Conditions relatives au Matériel

Le Client s'engage à utiliser un Matériel agréé et en parfait état de fonctionnement pour l'utilisation des Services. Dyrun Telecom SE peut exiger du Client qu'il présente son Matériel.

Le Matériel ne doit pas être utilisé à des fins autres que celles auxquelles on peut raisonnablement s'attendre eu égard aux Descriptions Techniques.

C.4.2.4 Conditions relatives à l'utilisation des Services

C.4.2.4.1 Usage personnel

Les Services sont exclusivement destinés à un usage personnel. Le Client ne doit pas céder, louer, revendre à des tiers les Services. Notamment, il est interdit de permettre à des tiers d'accéder au réseau mis à disposition par Dyrun Telecom SE moyennant le versement d'une contrepartie financière.

C.4.2.4.2 Usage non excessif

En tout état de cause, l'utilisation excessive des Services sera présumée malhonnête et frauduleuse et pourra donner lieu à une suspension voire résiliation des Services par Dyrun Telecom SE, sans indemnité ni préavis, pour des motifs impératifs de sécurité.

Le Client Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau mobile de Dyrun

Telecom SE, tout usage continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres Clients.

Le Client s'interdit d'utiliser les Services aux fins (non-exhaustif) :

- De streaming continu pendant une durée excédant 2 heures tant en émission qu'en réception,
- D'hébergement de site Internet, de messagerie ou tout autre service permettant l'accès à une ressource hébergée chez le Client,
- D'échanges utilisant les techniques dites de « peer to peer » permettant à des utilisateurs affiliés à un réseau de partager un fichier enregistré sur le disque dur de leur machine.

C.5 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de l'utilisation des Services fournis, ainsi que des Produits destinés à l'usage de ces Services. Il doit prendre toutes les mesures raisonnables pour utiliser les Services et Produits conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation. Le Client doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité et l'intégrité de ses données et de son matériel.

Le Client doit indemniser Dyrun Telecom SE de tout dommage direct dont il est à l'origine suite au non-respect de ses obligations découlant du Contrat. En outre, le Client s'engage à rembourser Dyrun Telecom SE toute indemnisation que Dyrun Telecom SE a dû verser à un tiers en raison d'un dommage direct commis par le Client.

C.6 Paiement

C.6.1 Tarifs

En contrepartie des Services offerts par Dyrun Telecom SE, le Client est tenu de payer des redevances d'abonnement et/ou de payer les Communications dues selon la Liste des Tarifs en vigueur disponible sur le site dyruntelecom.com.

Il est entendu que le crédit mensuel de communication alloué au Client qui n'est pas entièrement consommé ne fait pas l'objet d'un report de crédit le mois suivant, ce que le Client accepte.

C.6.2 Facturation

Le Client reçoit une facture mensuelle. La facture mentionne le délai dans lequel les sommes

dues doivent être payées par le Client.

Dyrun Telecom SE se réserve le droit de transmettre la facture par voie électronique et/ou de la mettre à disposition du Client dans son Espace Client.

La première mensualité due est intégralement quel que soit la date d'expiration du cycle de facturation indiquée au Client.

C.6.3 Contestation

Si le Client souhaite contester le montant facturé, il devra adresser, au plus tard dans les 60 jours suivant l'émission de la facture, une demande écrite au Service Client de Dyrun Telecom SE qui y répondra dans les meilleurs délais. La réclamation devra être précise et motivée. Cette procédure de réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée de la facture.

C.6.4 Mode de paiement

En principe, les factures doivent être payées par prélèvement automatique SEPA ou par carte bleue.

C.6.5 Retard de paiement

En cas de retard de paiement, Dyrun Telecom SE facturera au Client des intérêts de retard conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

En outre, Dyrun Telecom SE se réserve le droit d'exiger la constitution d'une garantie ou de demander une avance sur consommation au Client.

En cas de retard ou défaut de paiement persistant, Dyrun Telecom SE pourra suspendre tout ou partie des Services, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet

C.6.6 Recouvrement de créances

En cas de retard ou d'incident de paiement, des frais administratifs relatifs au recouvrement de créances pourront être facturés au Client. Le premier rappel est facturé 12 euros TTC.

D / FIN DU CONTRAT

D.1 Résiliation / Suspension

D.1.1 Résiliation ou suspension des Services par Dyrun Telecom SE

Le Contrat peut être suspendu ou résilié par Dyrun Telecom SE après notification dans les conditions exposées ci-après en cas de :

- défaut de retard et/ou défaut de paiement persistant du Client de

deux factures et/ou d'une seule facture ouverte depuis deux mois,

- fraude avérée,
- utilisation des Services non conforme aux conditions fixées par le Contrat ou de la législation ou réglementation en vigueur,
- et toute inexécution totale ou partielle des obligations du Contrat,
- faillite, gestion contrôlée, décision de liquidation ou dissolution du Client.

Avant toute suspension ou résiliation des Services, Dyrun Telecom SE s'oblige à avertir le Client du motif de suspension ou de résiliation du Contrat par écrit, en lui permettant de remédier à la situation dans un délai qui ne pourra être supérieur à 10 jours à compter de la réception de la notification.

D.1.2 Résiliation du Contrat par le Client

D.1.2.1 Résiliation sans motif

Le Contrat peut être résilié par écrit par le Client 30 jours après son entrée en vigueur, sans indemnité, ni motif. Avant l'expiration du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du Contrat, le Client peut le résilier par tout moyen écrit, sans indication de motifs, moyennant le versement d'une indemnité égale à 50% de la redevance d'abonnement qui aurait été due jusqu'à la fin du sixième mois suivant l'entrée en vigueur si le Contrat n'avait pas été résilié.

En cas de hausse des tarifs, tels que communiqués au Client dans la Liste des Tarifs, le Client impacté est averti individuellement et dûment, en temps utile et au plus tard, un mois avant l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. Il peut dès lors résilier le Contrat, sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture dans laquelle la hausse tarifaire est appliquée. Le Contrat sera réputé résilié à compter de l'entrée en vigueur de la modification. En l'absence de résiliation dans le délai susmentionné, l'augmentation tarifaire sera applicable de plein droit et se substituera à l'ancien tarif.

D.1.2.2 Résiliation pour toute autre modification du Contrat

En cas de modification du Contrat, le Client impacté est averti individuellement et dûment, en temps utile et au plus tard, un

mois avant l'entrée en vigueur de cette modification. Il peut dès lors résilier le Contrat sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions. Le Contrat sera réputé résilié à compter de l'entrée en vigueur des modifications. A défaut de résiliation dans le délai susmentionné, le Contrat modifié sera dès lors applicable de plein droit et se substituera au présent Contrat.

D.1.2.3 Résiliation pour motif légitime

En cas de motif légitime, le Client peut solliciter la résiliation anticipée de son Contrat, sous réserve d'appuyer cette demande de pièces justificatives envoyées par lettre recommandée avec accusé réception.

Est considéré notamment comme un motif légitime :

- La maladie ou le handicap rendant impossible l'utilisation des Services,
- La force majeure au sens retenu par la jurisprudence,
- Le décès du Client,
- La procédure de faillite ou de liquidation judiciaire du Client,
- Le déménagement dans une zone où les Services ne sont pas accessibles.

La résiliation sera effective à compter de la date de réception des pièces justificatives.

D.1.2.4 Effets

Le Client devra payer les redevances d'abonnement et/ou les Communications passées jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat.

D.2 Cession du Contrat

D.2.1 Cession par Dyrun Telecom SE

Dyrun Telecom SE peut céder totalement ou partiellement ses droits et obligations découlant du Contrat à un tiers sans que cette cession n'empêche modification du Contrat et après notification écrite au Client. Toutefois, en cas de modification du Contrat par le cessionnaire, le Client pourra résilier le Contrat suivant les conditions générales de vente.

D.2.2 Cession par le Client

Le Client pourra céder le présent Contrat en signant un Contrat de cession d'abonnement avec le cessionnaire. Le cessionnaire sera tenu de respecter les présentes Conditions Générales et toute

autre condition du Contrat du cédant.

E / DISPOSITIONS FINALES

E.1 Nullité partielle

La nullité ou l'invalidité de l'une des clauses du Contrat n'affecte pas la validité du reste du Contrat.

E.1.1 Règlement amiable

En cas de réclamation, le Client peut s'adresser au Service Client de Dyrun Telecom SE dont les coordonnées sont les suivantes :

Dyrun Telecom, 16 rue de Malzéville, CS 20201, 54132 Dommarthemont Cedex. – tél – mail – formulaire internet

Dyrun Telecom SE s'engage à y répondre dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

A la suite d'une réclamation auprès du Service Clients pour laquelle le Client n'avez pas reçu de réponse satisfaisante, ce dernier peut saisir gratuitement le Médiateur des Communications électroniques :

<http://www.mediateur-telecom.fr>.

E.1.2 Compétence judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions de :

- Nancy pour tous les clients français
- Prague, République Tchèque pour tous les clients domiciliés hors de France.

