

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE M6 MOBILE

Les présentes conditions générales de vente sont émises par la société M6 Web, S.A.S au capital de 740.232 €, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés sous le n° B 414 549 469, numéro de TVA intracommunautaire TVA FR 70 414 549 469, dont le siège social est situé 89 Avenue Charles de Gaulle, 92575 Neuilly Sur Seine Cedex.

Téléphone : 0141927373

Directeur de la publication : Eric d'Hotelans

Prestataire d'hébergement : Atos Worldline France

(ci-après « M6 mobile »).

M6 Mobile propose à la vente des offres de téléphonie mobile sur le site Internet accessible à l'adresse [www.m6mobile.fr](http://www.m6mobile.fr) (ci-après le « Site ») et/ou auprès de son service client accessible par téléphone au numéro : **09 74 75 06 06** (ci-après le « Service Clients »).

Chaque achat sur le Site et/ou via le Service Client est régi par les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « C.G.V ») applicables à la date de la commande. En validant sa commande l'acheteur déclare avoir pris connaissance des dispositions ci-après énoncées et y adhérer sans réserve.

## **Article 1 - Objet - Champ d'application des conditions générales de vente**

Les présentes C.G.V ont pour objet de régir la relation entre M6 Mobile et toute personne physique qui visite le Site ou appelle le Service Clients et souhaite souscrire à l'une des offres de téléphonie mobile présentées sur le Site et/ou via le Service Client (ci-après l'« Acheteur »).

Le Site et le Service Clients proposent l'achat :

- soit un téléphone mobile associé à une carte SIM et, le cas échéant, à un accessoire (ci-après, un « Coffret Mobile ») ;
- soit une carte SIM seule (ci-après, une « Carte SIM ») ;

Ci-après dénommés ensemble les « Produits ».

Les Produits commercialisés sur le Site et/ou via le Service Clients sont associés à des offres de service de téléphonie mobile et/ou d'Internet mobile « M6 mobile by Orange » (ci-après l'« Offre M6 mobile by Orange »).

Dés lors, lorsqu'il passe commande sur le Site et/ou via le Service Client, l'Acheteur doit souscrire à l'une au moins des Offres M6 mobile by Orange qui lui sont proposées et a en outre la possibilité de souscrire à un ou plusieurs services optionnels.

Les présentes C.G.V ne régissent que la vente sur le Site et/ou via le Service Clients des Produits, les Offres M6 mobile by Orange étant régies, en fonction du type d'Offre souscrite par l'Acheteur, soit par des conditions générales d'abonnement, soit par des conditions générales de vente « carte prépayée ».

Ces conditions contractuelles complémentaires sont systématiquement portées à la connaissance de l'Acheteur préalablement à toute confirmation de commande de Produit et sont librement accessibles sur le Site, dans la rubrique informations légales.

Les présentes C.G.V ne s'appliquent que pour les commandes livrables en France métropolitaine et réalisées par un Acheteur majeur, capable de contracter (i.e : qui n'est pas sous tutelle ou curatelle)

Pour toute demande portant sur des téléphones mobiles seuls, l'Acheteur devra faire appel aux services des autres distributeurs et/ou des autres canaux de distribution, sans toutefois pouvoir prétendre aux spécificités des Offres, des Produits et des prix associés, pratiqués sur le Site et/ou via le Service Clients.

## **Article 2 - Commande**

Les présentes C.G.V sont portées à la connaissance de l'Acheteur pour lui permettre de passer commande des Produits concomitamment aux Offres M6 mobile by Orange associées sur le Site et/ou via le Service Clients.

Le fait de passer commande d'un Produit implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Acheteur aux présentes C.G.V.

Il appartiendra également à l'Acheteur de prendre connaissance des conditions générales d'abonnement et / ou des conditions générales de vente « carte prépayée » applicables à ou aux Offre(s) M6 mobile by Orange souscrite(s) concomitamment.

### **2.1 - Informations sur les Produits**

M6 Mobile apporte le plus grand soin à la mise en ligne via le Site d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des Produits et des Offres M6 Mobile by Orange au moyen notamment de commentaires descriptifs et photographies, et ce dans la limite de la technique et dans le respect des meilleurs standards du marché.

M6 Mobile apporte le plus grand soin à la fourniture via le Service Clients d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des Produits et des Offres M6 Mobile by Orange au moyen notamment de commentaires descriptifs, et ce dans le respect des meilleurs standards du marché.

### **2.2 - Étapes de la commande**

#### **2.2.1 – Prise de commande via le Site**

Tout Acheteur doit disposer d'une adresse de courrier électronique valide accessible depuis un terminal d'accès compatible (ordinateur, etc.)

Pour passer commande d'une Carte SIM, l'Acheteur consulte puis sélectionne : une Offre M6 mobile by Orange parmi celles qui lui sont proposées sur le Site en sélectionnant les caractéristiques de celle-ci, y compris, si l'Acheteur le souhaite, les services optionnels.

Pour passer commande d'un Coffret Mobile, l'Acheteur consulte puis sélectionne : i) un terminal (téléphone mobile, etc.) parmi ceux qui lui sont proposés sur le Site ainsi que ; ii) une Offre M6 mobile by Orange parmi celles qui lui sont alors proposées sur le Site en sélectionnant les caractéristiques de celle-ci, y compris, si l'Acheteur le souhaite, les services

optionnels.

\_ L'Acheteur ajoute sa sélection au « panier », un Mobile et une Offre M6 mobile by Orange et peut librement modifier sa sélection ou continuer le processus de commande en cliquant sur le bouton « poursuivre ma commande » ;

\_ L'Acheteur remplit en ligne un formulaire aux fins de s'identifier et de fournir les informations nécessaires à la livraison et au paiement de sa commande ;

\_ L'Acheteur valide sa commande en cliquant sur le bouton « continuer »

L'Acheteur recevra à l'adresse de courrier électronique indiquée sur le parcours de commande, une confirmation du Produit et de l'Offre M6 mobile by Orange commandée.

M6 mobile accuse réception de la commande de l'Acheteur en lui communiquant un numéro de commande, ainsi qu'un récapitulatif de sa commande par courrier électronique.

L'Acheteur reconnaît expressément que cet accusé de réception **ne vaut pas validation de la commande**, qui pourra être soumise à des contrôles complémentaires dans les conditions de l'article 2.4.

### **2.2.2 - Prise de commande via le Service Clients**

En cas de commande via le Service Clients, l'Acheteur sera guidé dans son parcours de commande par un Télé conseiller.

Suite à la validation de sa commande et si l'Acheteur dispose d'une adresse de courrier électronique, l'Acheteur recevra à son adresse de courrier électronique communiquée lors de sa commande, une confirmation du Produit et de l'Offre M6 mobile by Orange commandée.

M6 mobile accuse réception de la commande de l'Acheteur en lui communiquant un numéro de commande, ainsi qu'un récapitulatif de sa commande par courrier électronique.

### **2.3 - Validation de la commande**

**2.3.1** - A réception de la commande, M6 Mobile réalise les contrôles nécessaires à la prise en compte de la commande.

Dans des cas exceptionnels, il est possible que M6 Mobile soit amenée à annuler la commande de l'Acheteur. Ce sera notamment le cas :

- en cas de dysfonctionnement du Site ;
- en cas de rupture éventuelle du stock du Produit commandé ;
- Lorsque l'Acheteur est inscrit sur le fichier des impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile.

**L'annulation de la commande ne pourra faire l'objet d'un quelconque dédommagement.** Une information est alors adressée à l'Acheteur via courrier électronique qui pourra soit renouveler sa commande ultérieurement, soit s'adresser à d'autres distributeurs ou canaux de distribution des Produits associés aux Offres M6 Mobile by Orange, objet des présentes CGV.

**2.3.2** - Lorsque le prix d'un Coffret Mobile est conditionné à la souscription d'un abonnement à une Offre M6 mobile by Orange assortie d'une durée minimum d'engagement ou non, les tarifs des terminaux de téléphonie mobile sont en général plus avantageux. La validation d'une commande de Coffret Mobile est conditionnée : (i) à la signature par l'Acheteur du contrat d'abonnement à l'Offre M6 mobile qu'il a choisie et (ii) au renvoi de ce contrat signé à Orange France Vente à distance 41965 Blois cedex 9, dans un délai maximal de sept (4) jours ouvrés à compter de la date de réception du Coffret Mobile, accompagné de l'ensemble des pièces justificatives demandées.

**A défaut, le contrat d'abonnement de l'Offre M6 mobile by Orange est résilié de plein droit, dans les conditions décrites au contrat d'abonnement de l'Offre M6 mobile by Orange.**

L'Acheteur a alors l'obligation de renvoyer la totalité des Produits commandés à M6 mobile :

- 1) Dans les délais et selon la procédure qui lui seront communiqués,
- 2) Dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de tous leurs accessoires, notices et documentations,
- 3) Accompagné d'un numéro de retour (numéro RMA) que l'Acheteur aura préalablement obtenu en contactant le Service Clients,
- 4) A l'adresse qui aura été communiquée à l'Acheteur lorsque ce dernier aura demandé un numéro de retour.

**En cas de commande non retournée et/ou retournée incomplète et/ou en mauvais état et/ou sans numéro de retour et/ou à une adresse différente de celle communiquée par le Service Clients et/ou hors délais ne pourra valablement être traitée comme retour.**

**L'Acheteur sera alors redevable auprès de M6 mobile de la redevance d'abonnement d'un montant forfaitaire de 200 (deux cent) euros TTC. Ce montant sera automatiquement facturé à l'Acheteur via les données bancaires fournies par l'Acheteur lors de sa commande.**

**2.3.3** - M6 Mobile honore les commandes de Produits dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité exceptionnelle et permanente de l'un des Produits, M6 Mobile annulera la commande et ne procédera pas à l'encaissement du prix dudit Produit.

Si l'Acheteur souhaite retourner le Produit de remplacement à M6 Mobile, il pourra le faire dans le cadre du droit de rétractation, dans les conditions prévues à l'article 6.

**2.3.4** - M6 mobile se réserve le droit de refuser de fournir les Produits si l'Acheteur ne remplit pas les conditions pour en bénéficier (Acheteur mineur, Acheteur inscrit sur le fichier des impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, etc.)..

### **Article 3 – Livraison**

Les Produits achetés sur le Site et/ou via le Service Clients sont livrés en France métropolitaine, par voie postale au domicile personnel de l'Acheteur ou à toute adresse que l'Acheteur aura précisée sur le formulaire à compléter en ligne à cet effet ou que l'Acheteur aura communiquée au Service Clients.

L'Acheteur est tenu d'effectuer toutes les diligences nécessaires à la bonne réalisation de la livraison. A ce titre l'Acheteur sera tenu de fournir l'ensemble des informations indispensables à la livraison (adresse exacte, code de porte, etc.). A défaut M6 Mobile ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable de ce défaut de livraison.

Les Produits achetés sont livrés dans un délai maximum de 4 (quatre) jours ouvrés pour les Acheteurs ayant choisi le mode de livraison Colissimo, à compter de la validation de leur commande, pour les Produits disponibles livrés par la Poste.

Les Produits achetés sont livrés dans un délai maximum de 2 jours (deux) ouvrés pour les Acheteurs ayant choisi le mode de livraison Chronopost à compter de la validation de leur commande, pour les Produits disponibles livrés par la Poste.

#### **Article 4. Transfert des risques - Transfert de propriété des Produits**

Le transfert des risques de M6 Mobile à l'Acheteur sur les Produits commandés à lieu dès réception par l'Acheteur desdits Produits.

A réception de sa commande, M6 Mobile recommande à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant le Produit qui lui a été livré (notamment en cas d'avarie ou de défaut apparent ou élément manquant du Produit) et de faire toutes constatations et réserves nécessaires au moment de la livraison voire, le cas échéant de refuser la livraison.

Sans préjudice des garanties légales applicables, M6 Mobile recommande à l'Acheteur de rapidement porter à sa connaissance toute réclamation au numéro de Service Clients figurant sur le Site.

#### **Article 5 - Prix - Modalités de paiement**

**5.1** - Les prix applicables, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux indiqués sur le Site au jour de la commande par l'Acheteur. Les prix des Produits peuvent être soumis à conditions, et notamment, à la souscription d'un abonnement à une Offre M6 mobile by Orange assorti d'une durée minimum d'engagement ou non.

Les frais de livraison sont indiqués à l'Acheteur sur le formulaire de commande avant toute confirmation de commande.

**5.2** - Les produits sont payables à la commande par Carte bleue, Carte Visa et / ou Mastercard.

#### **Article 6 - Droit de rétractation – Échange - Remboursement**

**6.1** - Conformément aux dispositions des articles L.121-20 du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose du droit de renoncer et retourner le Produit commandé dans un délai de 7 (sept) jours francs à compter de la date de livraison dudit Produit. Lorsque ce délai expire le samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les frais et risques liés au retour du Produit demeurent à la charge et sous la responsabilité de l'Acheteur sauf en cas de refus de prendre livraison du Produit.

Au titre de cette faculté, l'acheteur pourra demander le remboursement du Produit, lequel

interviendra sous 30 jours à compter de la date à laquelle le Produit est réceptionné par M6 Mobile. Ce droit s'exerce, sans pénalité, à l'exception des frais de retour, lesquels sont à la charge de l'Acheteur.

L'Acheteur dispose également d'un délai de 7 (sept) jours francs à compter de la date d'activation de l'Offre M6 Mobile by Orange pour y renoncer. Néanmoins, en application de l'article L.121-20-2-1° du Code de la consommation, cette faculté de rétractation ne peut être exercée pour l'Offre M6 mobile by Orange lorsque l'Acheteur a décidé d'exécuter le service de téléphonie mobile ou d'Internet mobile avant la fin du délai de sept (7) jours susvisé.

Dans cette hypothèse, l'Acheteur reconnaît avoir renoncé à l'exercice de son droit de rétractation pour l'achat d'un Coffre Mobile, le terminal (téléphone mobile, clé 3G, etc.) étant indissociable du service exécuté.

**6.2 – La totalité des Produits doivent être retournés :**

i) dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de tous leurs accessoires, notices et documentations

ii) accompagnés d'un numéro de retour (numéro RMA) que l'Acheteur aura obtenu en appelant le Service Clients et à l'adresse qui lui aura été communiquée par ce même Service Clients

Pour plus de fiabilité, il est recommandé à l'Acheteur de renvoyer le(s) Produit(s) en recommandé, en colis ou lettre recommandée avec accusé de réception et en tout état de cause il est demandé à l'Acheteur d'utiliser des services de transport présentant des garanties analogues à celles proposées pour le transport initial du Produit.

**6.3 -** Suite à l'exercice de son droit de rétractation par l'Acheteur, toute commande non retournée et/ou retournée incomplète et/ou en mauvais état et/ou sans numéro de retour et/ou à une adresse différente de celle communiquée par le Service Clients, ne pourra être valablement traitée comme retour et ne sera donc pas remboursée.

**L'acheteur sera alors redevable auprès de M6 mobile de la redevance d'abonnement d'un montant forfaitaire de 200 (deux cent) euros TTC. Ce montant sera automatiquement facturé à l'Acheteur via les données bancaires fournies par l'Acheteur lors de sa commande.**

## **Article 7 - Droit d'accès aux fichiers informatisés**

**7.1 -** M6 Mobile est amené à demander aux Acheteurs un certain nombre de données indispensables à l'organisation optimale de leurs relations commerciales et notamment pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures et des contrats de garantie. Sur les pages où les données à caractère personnel sont demandées, l'Acheteur sera informé du caractère obligatoire ou facultatif de leur transmission, ainsi que des conséquences éventuelles de leur non renseignement. L'Acheteur s'engage à fournir des informations sincères et véritables, la communication de fausses informations pouvant entraîner l'annulation de la commande.

**7.2 -** Lors de sa consultation, le Site collecte, à partir de logiciels activés par l'ordinateur de

l'Acheteur (cookies), des données sur la date, le temps de consultation ainsi que l'adresse informatique de l'ordinateur de l'Acheteur, le fournisseur d'accès, le moteur de recherche, le lien à l'origine de cette consultation.

Cette collecte permet à M6 Mobile d'améliorer l'ergonomie du Site et de le personnaliser au mieux en terme d'organisation, d'affichage et de contenus. L'Acheteur a cependant la possibilité de refuser cette collecte en désactivant cette fonction dans son logiciel de navigation. Même lorsque cette fonction est désactivée, l'Acheteur garde la possibilité d'accéder au Site, certains services et rubriques pouvant cependant être altérés.

Pour plus d'informations sur les cookies, l'Acheteur est invité à consulter le site Internet de la CNIL à l'adresse suivante : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou consulter l'aide et la documentation de leur navigateur Internet.

**7.3** - Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, M6 Mobile a déclaré auprès de la CNIL le traitement des données à caractère personnel des Acheteurs.

A tout moment, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles qui le concernent qu'il peut exercer à l'adresse suivante : M6 Mobile by Orange – 89 avenue du Général de Gaulle – 92575 Neuilly Sur Seine Cedex - France.

Conformément au décret n°2007-451 du 25 mars 2007 pris pour l'application de la Loi « Informatique et Libertés » les demandes des Acheteurs devront être présentées par écrit et devront être signées et accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du titulaire. La demande devra préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse. M6 Mobile disposera d'un délai de 2 (deux) mois pour répondre suivant réception de la demande.

Si l'Acheteur souhaite exercer son droit de rectification de ses données personnelles et/ou d'opposition à leur cession, il lui suffit d'écrire, par courrier adressé à M6 Mobile by Orange – 89 avenue du Général de Gaulle – 92575 Neuilly Sur Seine Cedex - France, en précisant ses nom, prénom, adresse.

**7.4** Si l'Acheteur l'a expressément accepté, il pourra recevoir via courrier électronique des propositions commerciales émanant des partenaires de M6 Mobile.

L'Acheteur reconnaît qu'en application de l'article L. 34-5 du Code des postes et télécommunications M6 Mobile est en droit d'adresser à l'Acheteur des offres commerciales par courrier électronique pour des produits ou services analogues à ceux préalablement fournis par M6 Mobile. En tout état de cause l'Acheteur se verra offrir de manière expresse la possibilité de s'opposer sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, à l'utilisation de ses coordonnées à chaque fois qu'un offre commerciale par courrier électronique lui sera adressée.

L'Acheteur a également la possibilité de s'inscrire sur la liste présente sur le site [www.e-robinson.com](http://www.e-robinson.com) ; ce système lui permet de ne plus être prospecté par courrier électronique par les entreprises adhérentes à la FEVAD (Fédération des Entreprises de Vente A Distance).

## **Article 8. Garantie**

Tous les Produits vendus sur le Site et/ou via le Service Clients bénéficient :

- de la garantie légale de conformité prévue par les articles L.211-4 du Code de la consommation,
- de la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil,
- de la garantie fabricant.

Les frais d'envoi du ou des Produit(s) sont à la charge de l'Acheteur. Toutefois si la garantie de conformité est applicable au(x) Produit(s) retourné(s), tous les frais liés à ce retour seront remboursés à l'Acheteur. Il est recommandé à l'Acheteur de renvoyer le Produit en recommandé en colis ou lettre recommandée avec accusé de réception et en tout état de cause il est demandé à l'Acheteur d'utiliser des services de transport présentant des garanties analogues à celles proposées pour le transport initial du Produit.

Orange France assure le service après vente des produits achetés. L'Acheteur bénéficie à ce titre d'une garantie de 12 (douze) mois portant sur les pièces et la main d'œuvre dans les conditions prévues par le fabricant, sauf pour les matériels périphériques tels que batteries ou antennes pour lesquels elle n'est que de 6 (six) mois. Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des produits achetés, sont exclus de la garantie. Les stipulations ci-dessus ne font pas d'obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

#### **Article 9 - Archivage des commandes**

Pour les commandes supérieures à 120 (cent vingt) euros, M6 mobile assure la conservation de l'écrit constatant le contrat. L'Acheteur peut à tout moment en demander copie en s'adressant à M6 mobile by Orange – 89 avenue du Général de Gaulle – 92575 Neuilly Sur Seine Cedex – France.

#### **Article 10 - Propriété intellectuelle**

L'ensemble des éléments du Site, notamment sa structure, son contenu éditorial, ses commentaires, ses illustrations, ses photos, images, sons et vidéos, son organisation, sont protégés au titre du droit d'auteur, du droit des marques et des droits de propriété intellectuelle en général.

M6 Mobile confère à l'Acheteur, à compter de son accès au Site, un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif du contenu dudit Site. En conséquence, l'Acheteur s'engage à respecter d'une manière générale les droits de la propriété intellectuelle sur les divers contenus proposés sur le Site et notamment à :

- ne pas reproduire, modifier, altérer, rediffuser sans l'autorisation préalable de M6 Mobile, tout élément contenu ou se rapportant au Site ;
- ne pas détourner ou faire un usage commercial du Site sans solliciter au préalable un accord exprès de M6 Mobile.

Il est par ailleurs rappelé qu'aucun lien hypertexte ne peut renvoyer sur le Site sans

l'autorisation préalable et exprès de M6 Mobile. A défaut d'autorisation, un tel lien pourra être considéré comme constitutif du délit de contrefaçon.

En tant qu'éditeur du Site, M6 Mobile s'engage, également, à respecter les droits de propriété intellectuelle d'autrui. Dans le cas où l'Acheteur constaterait la violation d'un droit de propriété intellectuelle d'autrui sur le Site, il lui sera possible d'en référer à M6 Mobile par écrit.

#### **Article 11. Droit applicable**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français.