

Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») définissent les conditions dans lesquelles Free Mobile vend sur son site Internet mobile.free.fr (« **Site** »), des téléphones mobiles (« **Produits** ») et leurs accessoires.

ARTICLE 1. PRODUITS

- 1.1. Les Produits sont ceux proposés parmi une sélection de téléphones mobiles sur le Site. Les commandes de Produits sont limitées à 3 (trois) par acquéreur tous les 3 mois.
- 1.2. La fiche descriptive des Produits figurant sur le Site indique les données techniques et renseignements fournis par le fabricant auprès duquel Free Mobile a acquis les Produits.

ARTICLE 2. COMMANDE

- 2.1. Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve par l'acquéreur des présentes CGV. Pour passer une commande à distance, l'acquéreur devra être titulaire d'une adresse email valide nécessaire à la réception de la confirmation de sa commande envoyée par email. Free Mobile peut être amenée à demander à l'acquéreur des pièces justificatives (voir liste des pièces sur le site Internet). Au moment de la commande et selon le Produit choisi, l'acquéreur devra valider son identité pour la prise en compte de sa commande. L'acquéreur accepte et reconnaît que la validation par lui de sa commande en ligne manifeste la preuve de son consentement à ladite commande.
- 2.2. Free Mobile réalise les contrôles nécessaires à la prise en compte de la commande, notamment afin de détecter et de limiter les fraudes, en partenariat avec la société FIA-NET. FIA-NET et Free Mobile chez qui l'acquéreur effectue son achat sont les destinataires des données en rapport avec la commande de l'acquéreur. La non-transmission des données en rapport avec la commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction de l'acquéreur. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Dans le cadre du service de contrôle des commandes, FIA-NET peut être amenée à contacter les acquéreurs par tous moyens en vue de la validation d'une transaction et pourra le cas échéant, demander des pièces justificatives (Pièce d'identité et RIB/Chèque annulé...). L'acquéreur est informé que le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés empêchera FIA-NET d'octroyer une garantie sur la transaction concernée et peut conduire Free Mobile à proposer un moyen alternatif de règlement. Le délai de transmission à FIA-NET des pièces sollicitées peut décaler d'autant l'expédition des Produits commandés.

ARTICLE 3. DROIT DE RETRACTATION

- 3.1. Dans le cadre d'une commande à distance, l'acquéreur dispose de 14 (quatorze) jours à compter de la réception des Produits pour se rétracter. Pour exercer le droit de rétractation, l'acquéreur doit notifier sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation. L'acquéreur devra retourner les Produits, dans un état propre à une nouvelle commercialisation, dans leurs emballages d'origine accompagnés de tous leurs accessoires, notice et documentation, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si l'utilisateur renvoie les Produits avant l'expiration du délai de 14 jours. Les frais directs de retour sont à la charge de l'acquéreur. La responsabilité de l'acquéreur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits. Tout retour incomplet ou envoyé à une adresse erronée ne pourra pas être traité. Free Mobile procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par l'acquéreur au titre de la commande, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Free Mobile est informée de la décision de l'acquéreur de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'acquéreur aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'acquéreur convient expressément d'un moyen différent. Free Mobile peut différer le remboursement jusqu'à la réception des Produits par Free Mobile ou jusqu'à ce que l'acquéreur ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits. En cas de commande avec paiement étalé et à défaut de retour des Produits, l'acquéreur sera débité par Free Mobile de l'intégralité du prix des Produits (déduction faites des sommes déjà payées à la commande), à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées lors de sa commande.
- 3.2. Ce droit de rétractation ne peut pas être exercé lorsque le Produit a été confectionné en fonction des spécifications particulières souhaitées par l'acquéreur.

ARTICLE 4. CONDITIONS FINANCIERES

- 4.1. Les prix des Produits, exprimé en euros, toutes taxes comprises, et hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande par l'acquéreur.
- 4.2. L'acquéreur doit régler sa commande, selon le Produit commandé, soit :
 - au comptant par carte bancaire ou prélèvement lors de sa commande ou
 - en 4 fois sans frais par carte bancaire (1er débit à la commande, puis débits 30 jours, 60 jours et 90 jours plus tard) ou en paiement échelonné d'un montant maximum de 199 euros et sur une durée maximale de 24 mois par prélèvement sur son compte bancaire, après versement d'un acompte au moment de la commande. A défaut de règlement d'une des mensualités, l'acquéreur sera débité par Free Mobile de l'intégralité du prix des Produits (déduction faites des sommes déjà payées à la commande), à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées lors de sa commande. En cas de non-paiement d'une facture, Free Mobile pourra bloquer le Produit après mise en demeure de payer restée infructueuse.
- Paiements sans escompte. Toutes sommes non payées à son échéance portent automatiquement intérêt au taux de trois fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues TTC.
- 4.3. La facture est envoyée à l'acquéreur sur un support dématérialisé (facture par email).

ARTICLE 5. LIVRAISON

- 5.1. Les Produits sont livrés uniquement en France métropolitaine et selon les modes de livraison figurant sur le Site. Sans préjudice des stipulations des articles 3 et 6.2, l'acquéreur est invité à vérifier les Produits à leur réception et faire ses réserves si les Produits livrés ne sont pas conformes à sa commande ou endommagés. A la seule fin de permettre à Free Mobile d'exercer le cas échéant un recours contre le transporteur, ces réserves doivent être formulées directement sur le bon de livraison, ou adressées au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours ouvrables suivant la livraison des Produits (dans cette hypothèse, une copie de cette lettre sera adressée à Free Mobile).
- 5.2. La propriété des Produits est transférée à l'encaissement complet du prix par Free Mobile. Le défaut de paiement peut entraîner la revendication des Produits par Free Mobile. Les risques sont transférés à l'acquéreur dès la livraison ou la remise des Produits.

ARTICLE 6. GARANTIES

- 6.1. Les Produits achetés neufs chez Free Mobile bénéficient d'une garantie commerciale d'un (1) an pour les Produits de marque Apple et de deux (2) ans pour les Produits d'autres marques, à compter de la date de la facture d'achat du Produit, en France métropolitaine pour les acquéreurs consommateurs. Pour les Produits achetés d'occasion chez Free Mobile, la durée de la garantie commerciale est d'un (1) an. La facture remise par Free Mobile constitue le bon de garantie nécessaire à sa mise en œuvre. La garantie commerciale est gratuite. Elle ne couvre pas les dommages d'origine externe ou consécutifs à une utilisation non conforme aux consignes fixées par le constructeur dans la notice fournie du téléphone, une intervention autre que celle des personnes habilitées par

le constructeur, d'un choc, d'une exposition à l'humidité. Sont également exclus de la garantie, les Produits dont l'étiquette ou le numéro d'identification est illisible ou absent et les Produits verrouillés. Les accessoires inclus dans le Produit (kit oreillette, batterie, chargeur) sont garantis six (6) mois. Afin de bénéficier de cette garantie, l'acquéreur doit contacter le SAV au 3244 (prix d'un appel local depuis un téléphone fixe en France métropolitaine). Les réparations du Produit éligible à la garantie commerciale et reconnu défectueux seront effectuées sur présentation de la facture d'achat dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du Produit ou de sa remise au centre de réparation. Le Produit réparé sera retourné à l'acquéreur ou mis à la disposition de l'acquéreur en centre de réparation.

6.2. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Article L. 217-4 du Code de la consommation : «Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.»

Article L. 217-5 du Code de la consommation : «Le bien est conforme au contrat :

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»

Article L. 217-12 du Code de la consommation : «L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.»

Article L. 217-16 du Code de la consommation : «Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.»

Article 1641 du Code civil : «Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.»

Article 1648 alinéa 1 du Code civil : «L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.»

Si l'acquéreur agit en garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
 - peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du Code de la consommation ;
 - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois de la délivrance du bien ; ce délai est ramené à six mois pour les biens d'occasion.
 - peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

ARTICLE 7. RECLAMATIONS

En cas de réclamation persistante, l'acquéreur peut s'adresser :

- 1er niveau de réclamation au service Free Service Courrier (Free Mobile – 75371 Paris Cedex 08 France). Free Mobile s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.
- 2nd niveau de réclamation au Service National Consommateur (Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08) il réétudiera sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.
- 3ème niveau de réclamation auprès du Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques (<http://www.mediateur-telecom.fr>) si l'acquéreur a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le service National Consommateur.

ARTICLE 8. DONNEES PERSONNELLES

- 8.1. Les données à caractère personnel de l'acquéreur sont traitées conformément à la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel ainsi que dans les conditions prévues par la Politique de confidentialité des données à caractère personnel disponible sur http://mobile.free.fr/docs/Politique_de_confidentialite_des_donnees.pdf
- Les coordonnées bancaires de l'acquéreur seront utilisées par Free Mobile pour le paiement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec Free Mobile.
- L'acquéreur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données personnelles le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données personnelles via son Espace abonné ou en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : Free – Informatique et Libertés – 75371 Paris Cedex 08 ou en contactant le Délégué à la protection des données du groupe à l'adresse email : dpo@iilad.fr. L'acquéreur dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès, qu'il peut exercer de la même façon. L'acquéreur peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

8.2. Les données communiquées par l'acquéreur à l'occasion de sa commande font l'objet d'un traitement automatisé par FIA-NET, en qualité de responsable du traitement, afin de définir une analyse du risque lié à la transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. En savoir plus sur la gestion de vos données et vos droits <https://oneytrust.com/mention-information-score-et-review/>

ARTICLE 9. COMPETENCE

Les CGV sont régies par la loi française. Tout litige avec des acquéreurs professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Paris. Pour les autres acquéreurs les règles de compétence légales s'appliquent.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGV MOBILE FREE

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

En cas d'une commande à distance, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de vos équipements. Ce délai est respecté si vous nous transmettez votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours.

1. Envoi de votre demande

Pour vous rétracter, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation ci-dessous à l'adresse figurant dans le formulaire de rétractation.

2. Retour des équipements

Vous devez nous retourner les équipements dans un état propre à une nouvelle commercialisation, accompagné de tous leurs accessoires, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de votre décision de rétractation, à l'adresse suivante : Free 77581 Savigny Le Temple Cedex. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez l'équipement avant l'expiration du délai de 14 jours. En cas de commande avec paiement étalé et à défaut de retour des équipements, Free Mobile vous facturera de l'intégralité du prix des équipements (déduction faites des sommes déjà payées à la commande). Les frais directs de retour sont à votre charge.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des équipements résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des équipements.

3. Remboursement

Nous procéderons au remboursement de la totalité des sommes que vous aurez versées au titre de la commande, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à la réception des équipements ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition des équipements, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Toute commande retournée incomplète et/ou ne respectant pas les présentes conditions et/ou envoyée à une adresse erronée ne sera pas traitée comme retour et ne sera donc pas remboursée.

..... ✂

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

Votre identifiant abonné : _____

À l'attention de : Free Mobile – Rétractation – 75371 Paris Cedex 08 France

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente ou la location du bien ci-dessous :

Reçu le : ____ / ____ / ____

Nom et prénom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Date : _____

Signature du consommateur (uniquement en cas
de notification du présent formulaire sur papier) :