

Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») définissent les conditions dans lesquelles Free Mobile vend des téléphones mobiles (« **Produits** ») et leurs accessoires.

## ARTICLE 1. PRODUITS

Les commandes de Produits sont limitées à 3 (trois) par acquéreur tous les 3 mois. La fiche descriptive des Produits figurant sur le site Internet mobile.free.fr (« 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, 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). 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 manifeste la preuve de son consentement à ladite commande.

**2.2.** Dans le cadre de la lutte contre les fraudes, Free Mobile a mis en place un processus consistant à vérifier les informations rattachées à la commande. A cet égard, dans l'hypothèse où une utilisation frauduleuse d'un compte abonné, d'une carte bancaire ou de tout autre moyen de paiement serait détectée, Free Mobile se réserve le droit de résilier la commande. Dans ce cas, Free Mobile pourra opérer une compensation entre les sommes prélevées au titre du présent contrat et toutes sommes dues envers Free Mobile.

## ARTICLE 3. DROIT DE RETRACTION

**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 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 pendant une durée de huit (8) jours.

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. Sur simple demande de l'acquéreur, la facture peut lui être adressée sur support papier, à la place du support dématérialisé

## 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.217-3 et suivants 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.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

## 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 réévaluera 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](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 – Données Personnelles – 75371 Paris Cedex 08 ou en contactant le Délégué à la protection des données du groupe à l'adresse email : [dpo@liad.fr](mailto:dpo@liad.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

**8.2.** L'acquéreur peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 9. COMPÉTENCE

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 RÉTRACTATION

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, avec la fonction « localiser mon mobile » désactivée et l'intégralité de vos données personnelles effacées, 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 Service Mobile, 91818 Corbeil Essonnes 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 RÉTRACTATION

(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) :