

# Conditions Générales d'opérateur

**Applicables jusqu'au 29 juin 2021**

## **Article 1 Documents contractuels**

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles AGENCE PREMIUM met en œuvre les moyens nécessaires à la téléphonie).Elles font partie intégrante des Conditions Générales d'opérateur dont elles relèvent. Les termes ne faisant pas objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales d'opérateur, soit dans les autres documents contractuels.

## **Article 2 : Souscription**

Pour toute souscription, plusieurs pièces justificatives seront demandées. Elles peuvent varier d'un contrat à un autre.

En signant ce contrat, le souscripteur en accepte les conditions générales de souscription au service Opérateur de AGENCE PREMIUM.

La souscription est dite opérationnelle, une fois qu'après étude financière, la société AGENCE PREMIUM estime la situation du client comme positive et non à risque.

## **Article 3 : Responsabilités de l'opérateur**

3.1 AGENCE PREMIUM s'engage à faire en sorte que le client dispose du meilleur service, que AGENCE PREMIUM puisse lui donner.

3.2 Par contre AGENCE PREMIUM se désengage de toute responsabilité pour tout problème, dérèglement, panne, perte financière, ou autre, qui aurait été causé par un tiers, évènement extérieur, par l'opérateur historique, par tout membre de la société non mandaté pour effectuer une quelconque manœuvre, par les intempéries, par les pannes électriques.

3.3 AGENCE PREMIUM a une obligation de moyens pour les rétablissements d'offres VGA et Internet et non une obligation de résultats. En d'autres termes AGENCE PREMIUM met en place tous les moyens qu'ils disposent pour remettre en fonction la VGA et le lien Internet.

## **Article 4 : Responsabilité du souscripteur**

4.1 Le souscripteur a l'obligation et la responsabilité de payer à AGENCE PREMIUM, les prix des services, des options, des déplacements, en d'autres termes de toutes sortes de redevance, lui incombant aux yeux de AGENCE PREMIUM.

4.2 Le souscripteur accepte de prendre sur lui toute responsabilité, au sujet de ses informations personnelles dans les cas où celles-ci changeraient au cours de l'abonnement. Le souscripteur ne peut donc poursuivre AGENCE PREMIUM pour sa non-responsabilité, l'envoi de facture à une ancienne adresse etc. En d'autres termes, le client se doit d'informer AGENCE PREMIUM de tout changement au sein de sa société tant au niveau administratif, financier, judiciaire etc.

4.3 En cas de réclamation, le client peut contacter notre service client dans les 3 mois suivant la signature du contrat. Au delà, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

### **Article 5 : Facturation**

5.1 Les tarifs qui seront appliqués chez le client souscripteur, sont ceux qui ont été acceptés par les deux parties initialement.

5.2 La société AGENCE PREMIUM se réserve la possibilité de changer le montant de ses tarifs, avec au préalable l'envoi de la nouvelle tarification chez le souscripteur client.

5.3 Une facture est mensuellement envoyée chez le client. Elle récapitule clairement, les abonnements, consommations et options du mois précédant l'envoi de la facture, du client.

5.4 Les factures ne sont payables uniquement par prélèvement bancaire ou postale du client souscripteur.

5.5 Les sommes indiquées seront prélevées à partir de la date inscrite sur la facture.

5.6 Pour tout rejet de prélèvement, le client sera pénalisé d'un montant de 40€ HT par ligne et d'une coupure immédiate de ses lignes. Pour tout rétablissement de ligne, le client sera dans l'obligation de payer son dû à l'opérateur AGENCE PREMIUM, et en supplément de pénalité, il devra payer 10€HT par ligne.

### **Article 6 : Durée du contrat**

6.1 Le contrat est signé pour une période de 36 mois minimum (sauf avis contraire de l'opérateur).

6.2 Le contrat est reconduit tacitement d'année en année, s'il n'est pas dénoncé 3 mois avant la date de fin d'engagement.

6.3 En cas de résiliation anticipée, le client souscripteur devra payer le montant du reste de l'engagement restant, s'additionnant à cela des frais de déprogrammation anticipée seront imputés au client. Ils varient de 100€ à 300€.

### **Article 7 : Garantie**

Une garantie peut être demandée à tout moment pendant la période d'engagement du client souscripteur. Elle peut être demandée notamment en cas d'incident de paiement.

Cette garantie sera restituée au client quelques temps après l'engagement.

### **Article 8 : Réclamations**

Toutes réclamations devront être justifiées au préalable.

AGENCE PREMIUM ne s'engage pas à reprendre toutes les lignes et services inscrits sur le bon de commande. En effet, AGENCE PREMIUM, pour plusieurs raisons peut être amené à reprendre une partie des lignes inscrits sur le bon de commande. En aucun cas, la non reprise d'une ligne ou d'un service entraîne l'annulation des lignes ou services restants.

### **Article 9 : Résiliation**

9.1 La résiliation anticipée, comme précédemment annoncée, devra être couverte comme le stipule l'article 5.

En cas de résiliation définitive de contrat avant la date échéance, le client ayant souscrit à un forfait, devra s'acquitter des mois de forfaits restants, ainsi que de la pénalité de rupture de 450 € HT.

Les pénalités de rupture de contrat seront dues dans tous les cas de résiliation anticipée, notamment pour les motifs suivants : départ à la retraite, décès, cession de fonds de commerce, cessation d'activité, déménagement, hospitalisation, faillite.

Une résiliation dite « forcée », est une résiliation imputée au client. Celui-ci ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Elle peut être causée par différentes causes :

- Non-respect des conditions générales opérateur, de maintenance, de vente
- Utilisation anormale du service
- Incident de paiement
- Retrait des autorisations administratives qui permettaient la fourniture du service
- Tous cas de force majeure.