

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles Free Mobile loue aux abonnés mobiles titulaires d'un abonnement au Forfait Free (19,99€/mois ou 15,99€/mois), ayant une ancienneté d'un mois (sauf abonnés ayant souscrit avec portabilité du n° ou titulaires d'un Forfait Freebox), et ayant activé sa SIM (« **Abonné** »), un téléphone mobile (« **Mobile** »). Les documents contractuels lient Free Mobile et l'utilisateur, sous réserve d'acceptation de la commande par Free Mobile, soit le formulaire de location et les présentes Conditions Générales (ensemble le « **Contrat** ») y compris en cas de perte ultérieure de la qualité d'abonné mobile.

#### ARTICLE 1. COMMANDE

**1.1.** Les Mobiles loués sont ceux proposés parmi une sélection de téléphones mobiles sur le site Internet mobile.free.fr (« **Site** »).

**1.2.** Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve par l'utilisateur du Contrat. Pour passer une commande à distance, l'utilisateur devra être titulaire d'une adresse email valide nécessaire à la réception de la confirmation de sa commande envoyée par email. L'utilisateur accepte et reconnaît que la validation par lui de sa commande en ligne manifeste la preuve de son consentement à ladite commande. Les commandes de Mobiles sont limitées à 1 (une) par an et par abonné mobile.

**1.3.** 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'utilisateur effectue sa commande sont les destinataires des données en rapport avec la commande de l'utilisateur. La non-transmission des données en rapport avec la commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction de l'utilisateur. 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 oeuvre 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 utilisateurs 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'utilisateur est informé que le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés empêchera FIA-NET d'octroyer une garantie sur la transaction concernée. En l'absence de garantie, la commande ne sera pas acceptée. Le délai de transmission à FIA-NET des pièces sollicitées peut décaler d'autant l'expédition du Mobile commandé.

#### ARTICLE 2. DROIT DE RÉTRACTATION

**2.1.** Dans le cadre d'une commande à distance, l'utilisateur dispose de 14 jours à compter de la réception du Mobile pour exercer son droit de rétractation. Pour exercer le droit de rétractation, l'utilisateur 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, à l'adresse suivante : Service Mobile, 91818 Corbeil Essonnes Cedex. L'utilisateur devra retourner le Mobile, dans un état propre à une nouvelle commercialisation, dans ses emballages d'origine accompagnés de tous ses accessoires, notice et documentation à l'adresse suivante : Service Mobile, 91818 Corbeil Essonnes Cedex, 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 le Mobile avant l'expiration du délai de 14 jours. A défaut de restitution, Free Mobile facturera à l'utilisateur le prix visé à l'article 9.2. Les frais directs de retour sont à la charge de l'utilisateur. La responsabilité de l'utilisateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Mobile résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Mobile. Free Mobile procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par l'utilisateur 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'utilisateur de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'utilisateur aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'utilisateur convient expressément d'un moyen différent.

**2.2.** Ce droit de rétractation ne peut pas être exercé lorsque le Mobile a été confectionné en fonction des spécifications particulières souhaitées par l'utilisateur.

#### ARTICLE 3. UTILISATION DU MOBILE

**3.1.** Le Mobile (accessoires compris) demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Free Mobile. Le Mobile ne pourra en aucun cas être cédé, loué ou prêté à un tiers sous quelque forme que ce soit. L'utilisateur aura la qualité de gardien du Mobile au sens de l'article 1242 du Code civil à compter de la livraison du Mobile et jusqu'à sa remise à Free Mobile. Il s'engage à conserver le Mobile pendant toute la durée du Contrat et à y apporter le soin nécessaire.

**3.2.** Pendant toute la durée du Contrat, l'utilisateur s'engage à utiliser le Mobile conformément à sa destination, à l'usage normalement attendu d'un équipement de cette nature et à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur mises à disposition avec le Mobile.

**3.3.** En cas de panne du Mobile, l'utilisateur informera Free Mobile sans délai par téléphone et retournera le Mobile par colis postal, sous emballage assurant une protection appropriée, à l'adresse et selon les modalités qui lui auront été indiquées. En cas de panne résultant d'un vice inhérent au mobile ou d'un cas de force majeure, Free Mobile répare ou échange (appareil de modèle identique ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant des caractéristiques techniques similaires) le Mobile défectueux pendant la durée du Contrat. En cas de panne ne résultant pas d'un vice inhérent au Mobile ou d'un cas de force majeure, les frais de réparation du Mobile, après devis accepté par l'utilisateur, seront facturés à l'utilisateur ; le refus du devis entraînera la résiliation immédiate du Contrat du fait de l'utilisateur. La maintenance du Mobile est réalisée exclusivement par Free Mobile, ou par tout prestataire de son choix.

**3.4.** En cas de disparition ou de vol du Mobile, l'utilisateur s'engage à en informer Free Mobile. L'utilisateur s'engage à effectuer une déclaration auprès des autorités compétentes en cas de vol et à en transmettre une copie à Free Mobile. Cette notification de disparition ou de vol à Free Mobile entraînera la résiliation du Contrat du fait de l'utilisateur.

**3.5.** Free Mobile recommande à l'utilisateur de souscrire une assurance couvrant les risques associés à la détention d'un mobile (vol, perte, casse, oxydation,...) et aux obligations du Contrat.

#### ARTICLE 4. CONDITIONS FINANCIÈRES

**4.1.** Le montant des loyers et du paiement initial sont ceux figurant sur la fiche produit du Mobile choisi au moment de la souscription. Ces montants sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, et hors frais de livraison.

**4.2.** Les loyers dus par l'utilisateur au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance. Lors de la souscription au Contrat, l'utilisateur autorise expressément Free Mobile à lui délivrer chaque mois une facture sur support durable sous forme électronique. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'utilisateur s'il en fait la demande auprès de Free Mobile.

**4.3.** L'utilisateur peut payer les factures par prélèvement automatique ou par carte bancaire.

**4.4.** En cas de perte de la qualité d'Abonné ou en cas de changement d'offre vers une offre d'abonnement non éligible à l'offre de location, les loyers seront majorés de 5€/mois.

#### ARTICLE 5. LIVRAISON

Dans le cadre d'une commande à distance, le Mobile est livré selon les modes de livraison figurant sur le Site. Sans préjudice des stipulations de l'article 2.1, l'utilisateur est invité à vérifier le Mobile à sa

réception et faire ses réserves si le Mobile livré n'est pas conforme à sa commande ou endommagé. 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 email recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours ouvrables suivant la livraison du Mobile (dans cette hypothèse, une copie de cette lettre sera adressée à Free Mobile).

#### ARTICLE 6. INFORMATIONS ET CORRESPONDANCES

L'utilisateur s'engage à communiquer et à mettre à jour pendant la durée du Contrat ses informations d'identifications et coordonnées bancaires exactes à Free Mobile. Dans toute correspondance avec Free Mobile, l'utilisateur doit mentionner ses nom, prénom et sa référence client. Toute demande incomplète ne pourra pas être traitée.

#### ARTICLE 7. DURÉE

Le Contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par Free Mobile et est conclu pour une durée déterminée initiale de 24 mois. Sauf résiliation dans les conditions prévues à l'article 8, le Contrat est reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives d'un mois (« Période de Renouvellement »).

#### ARTICLE 8. RÉSILIATION

**8.1.** Le Contrat peut être résilié par l'utilisateur depuis son Espace abonné à l'échéance de la durée initiale. En cas de résiliation par l'utilisateur au cours de la durée initiale, l'utilisateur peut être dispensé du paiement des loyers restants s'il justifie d'un motif légitime, notamment en cas de : décès, mise en détention pour une durée minimum de 3 mois dans un établissement pénitentiaire, licenciement de l'utilisateur en contrat de travail à durée indéterminée, force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation. La résiliation du Contrat prendra effet à la fin du mois en cours au moment de la réception par Free Mobile de la demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives du motif légitime invoqué. A défaut d'un motif légitime, la résiliation anticipée entraînera l'exigibilité immédiate des loyers restants jusqu'au terme de la durée initiale.

Au cours de la Période de Renouvellement, l'utilisateur pourra résilier à tout moment le Contrat depuis son Espace abonné. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours au moment de sa demande de résiliation.

**8.2.** Chacune des parties pourra résilier le Contrat après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours en cas de manquement aux obligations de l'une ou l'autre des parties. Pourront constituer des manquements imputables à l'utilisateur :

- défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou inexact,
- non-paiement d'une facture.

#### ARTICLE 9. RESTITUTION

**9.1.** La rétractation ou la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, entraîne une obligation pour l'utilisateur de restitution du Mobile (i) dans les conditions définies à l'article 2.1 en cas de rétractation, ou (ii) en bon état d'usage et d'entretien, avec l'ensemble de ses accessoires dans les 30 jours suivant la date d'effet de la résiliation, par envoi à Free Mobile à l'adresse indiquée à l'article 2.1, sous emballage assurant une protection appropriée en cas de résiliation.

**9.2.** Sauf cas de force majeure, si l'utilisateur ne restitue pas le Mobile ou le restitue dans un mauvais état de fonctionnement, Free Mobile facturera à l'utilisateur : soit le prix public de vente du Mobile en vigueur au jour de la commande sur <http://mobile.free.fr/mobiles.html> lorsque l'utilisateur manque à son obligation dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ; soit le montant forfaitaire associé au Mobile choisi au moment de sa souscription et figurant sur sa fiche produit lorsque l'obligation de restitution n'est pas liée à l'exercice du droit de rétractation.

#### ARTICLE 10. RÉCLAMATIONS

En cas de panne / réclamation, l'utilisateur peut s'adresser à Free Mobile aux coordonnées suivantes : par téléphone au 32 44 (inclus dans le Forfait Free depuis une ligne mobile Free en France métropolitaine) / par courrier au service Free Service Courrier (Free Location Mobile – 75371 Paris Cedex 08 France).

#### ARTICLE 11. DONNÉES PERSONNELLES

**11.1.** L'utilisateur s'engage, en toute circonstance et à usage régulier, à effectuer une sauvegarde de l'ensemble de ses données enregistrées sur le Mobile sur un support externe. En cas de retour du Mobile, les données sont susceptibles d'être altérées ou effacées dans le cadre des opérations de maintenance. En cas de restitution, elles seront définitivement effacées. Free Mobile ne pourra pas être tenue responsable des données restantes sur le Mobile restitué par l'utilisateur. Ces données ne seront plus accessibles par l'utilisateur une fois le Mobile restitué.

**11.2.** Les données à caractère personnel de l'utilisateur 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 accessible à l'adresse suivante [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'utilisateur pourront être utilisées par Free Mobile pour le paiement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec Free Mobile.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données via son Espace Abonné ou en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : Free – Informatique et Libertés – 75371 Paris Cedex 08. L'utilisateur dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès, qu'il peut exercer de la même façon.

**11.3.** Les données communiquées par l'utilisateur 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. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition de l'ensemble des données personnelles le concernant, par l'envoi d'un courrier et en justifiant de son identité à FIA-NET – Service Informatique et Libertés – Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.

#### ARTICLE 12. COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE

Le Contrat est régi par la loi française. Tout litige avec des utilisateurs 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 utilisateurs, les règles de compétence légales s'appliquent.

**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 Service Mobile, 91818 Corbeil Essonnes Cedex.**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous :

\_\_\_\_\_

Commandé le (\*)/reçu le (\*) \_\_\_\_\_

Nom et prénom du consommateur : \_\_\_\_\_

Adresse du consommateur : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(\*) Rayer la mention inutile*

Date : \_\_\_\_\_

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