CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE FREE MOBILE AU 10 DÉCEMBRE 2024

Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») définissent les conditions dans lesquelles Free Mobile vend des téléphones mobiles (« **Produits** ») par internet sur le site mobile.free.fr (« **Site** »), par téléphone ou à partir des bornes automatiques Free (« **Bornes** ») aux acquéreurs consommateurs qui utilisent le Produit pour un usage privé.

ARTICLE 1. DESCRIPTION DES PRODUITS

Les Produits sont décrits dans la fiche Produits figurant sur le Site ou sur les Bornes. Cette fiche indique les données techniques et renseignements fournis par le fabricant auprès duquel Free Mobile a acquis les Produits.

ARTICLE 2. COMMANDE DES PRODUITS

2.1. Toute commande de Produits 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 ainsi que d'une carte bancaire valide. Free Mobile peut être amenée à demander à l'acquéreur des pièces justificatives (voir liste des pièces sur le Site ou les Bornes). 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 reconnait que la validation par lui de sa commande manifeste la preuve de son consentement à ladite commande. Les commandes de Produits sont limitées à 3 (trois) par acquéreur tous les 3 mois.

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.

ARTICLE 3. DROIT DE RÉTRACTATION

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'ambigüité, 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'acquéreur renvoie les Produits avant l'expiration du délai de 14 jours. Les frais directs de retour sont à la charge de l'acquéreur.

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. Tout retour incomplet ou envoyé à une adresse erronée ne pourra pas être traité.

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 FINANCIÈRES

4.1. Les prix des Produits, exprimés 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 payer sa commande au comptant par carte bancaire lors de sa commande.

Pour les commandes uniquement sur une Borne et selon le Produit commandé, l'acquéreur a la possibilité de payer sa commande en 4 fois sans frais par carte bancaire (1er débit à la commande du Produit, puis débits 30 jours, 60 jours et 90 jours plus tard). Sans préjudice des dispositions de l'article L.217- 8 du Code de la consommation, à défaut de règlement d'une des échéances, l'acquéreur sera débité par Free Mobile de l'intégralité du prix des Produits (déduction faites des sommes déjà payées), à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées lors de sa commande. 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.

ARTICLE 5. LIVRAISON / TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DES RISQUES

5.1. Pour les commandes sur le Site ou par téléphone, les Produits sont livrés uniquement en France métropolitaine, à l'adresser renseignée au moment de la commande et selon les modes de livraison figurant sur le Site. La livraison des Produits intervient sous 7 jours ouvrés à compter de la validation de la commande par Free Mobile. 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 entrainer 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 LEGALES

Tous les Produits vendus par Free Mobile bénéficient de la garantie légale de conformité dans les conditions de l'article L. 217-3 et suivants du Code de la consommation et de la garantie légales contre les vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants 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 porté 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.

Afin de bénéficier des garanties légales, l'acquéreur doit contacter le SAV au 3244. Avant envoi du Produit, il est conseillé à l'acquéreur de procéder à une sauvegarde préalable des données stockées dans son Produit puis de le réinitialiser.

ARTICLE 7. RÉCLAMATIONS

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 (https://www.mediation-telecom.org/) 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. DONNÉES 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 – Données Personnelles – 75371 Paris Cedex 08 ou en contactant le Délégué à la protection des données du groupe à l'adresse email : dpo@iliad.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.

ARTICLE 9. LOI APPLICABLE

Les CGV sont régies par la loi française.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGV MOBILE FREE

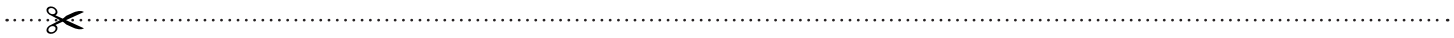
INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

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'ambigüité, 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) à partir des coordonnées bancaires communiquées lors de votre 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 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 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) :