

Bazile - Conditions générales  
de vente et de prestation  
au 1<sup>er</sup> janvier 2024

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations s'appliquent, à l'exclusion de toute autre condition, à toute vente de matériel ou fourniture de prestation de solutions BAZILE par la société BAZILE SAS RCS 484 661 434 (Parc du Golf - 11B, CS 80 483, Av Guilibert Gautier, 13 592 Aix - en - Provence Cedex 3, 04.42.12.64.64), ou par un distributeur agréé par lui, qui permettent à l'Utilisateur du service d'avoir accès à une offre de téléphonie mobile grâce à un téléphone et une offre de service dédiés seniors et disponibles 24h/24 et 7j/7. La société Bazile opère sous les marques Bazile, Bazile Telecom, Bazile Téléasanté, et Bazile Connect, marques dont elle est propriétaire.

Les prestations dispensées sous la marque Bazile Téléasanté sont régies par des conditions générales de vente et de prestation spécifiques, disponibles sur le site [www.bazile-teleante.fr](http://www.bazile-teleante.fr) ou sur simple demande.

La signature du Contrat d'Abonnement de Bazile par le Souscripteur implique son acceptation complète et sans réserve des présentes. Dans ce document, une différence sera faite entre le Souscripteur du contrat, également appelé Abonné, et l'Utilisateur du service Bazile, ces personnes pouvant être différentes. Le Souscripteur se porte garant de la bonne compréhension par l'Utilisateur des présentes.

## 1. Description de l'offre Bazile

L'offre Bazile consiste en la fourniture de :

- un service de radiocommunication,
- un service d'Assistant Personnel disponible 24 h / 24,
- un service de téléassistance à la personne, déclenché à partir d'un téléphone ou dispositif d'alerte raccordé au réseau de télécommunication fixe ou mobile, si l'Abonné le souhaite,
- un téléphone portable GSM ou objet connecté, avec ses accessoires, complété ou non d'accessoires supplémentaires, en option.

En fonction de la commande passée par le Souscripteur, Bazile fournira l'un ou l'autre de ces éléments, ou tous.

**Avertissement : L'utilisation d'un téléphone portable GSM nécessite que le téléphone soit connecté au réseau GSM et que le téléphone soit en état de fonctionnement, et en particulier que le niveau de charge de la batterie soit suffisant. Le Souscripteur est conscient que l'utilisation efficace d'un téléphone portable, notamment en cas de détresse, est conditionnée par le bon fonctionnement du réseau GSM et du téléphone portable. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier le bon état de fonctionnement du téléphone portable et sa bonne connexion au réseau. Les abonnés télécom de Bazile transitent par le réseau GSM Orange.**

### 1.1 Matériels :

Téléphones portables : Bazile propose une gamme de téléphones mobiles GSM.

Téléphones fixes GSM : Bazile propose, dans le cadre de son offre Bazile Domicile, des téléphones fixes GSM.

Médailleurs ou montres connectés : Bazile propose des bracelets, médaillons ou montres fonctionnant avec carte SIM GSM, notamment à des fins de sécurisation des seniors en déplacement.

Les téléphones fixes GSM, les médaillons et montres connectés sont associés à une carte SIM GSM et, de fait, sont couverts dans le présent document sous l'appellation « téléphone portable GSM ».

Bazile propose également une gamme de téléphones fixes de type DECT.

Tous les téléphones livrés par Bazile sont livrés avec chargeur secteur.

## 1.2 Accessoires :

Bazile propose une gamme d'accessoires optionnels, facturables en sus.

## 1.3 Service de radiocommunication :

Bazile fournit un service de radiocommunication permettant à l'Utilisateur, en France métropolitaine, dans les zones couvertes par le réseau GSM Orange, ainsi que, sur option gratuite, à l'étranger, avec le concours d'opérateurs locaux, d'émettre et de recevoir des communications vocales au moyen d'une carte SIM introduite dans le téléphone portable.

## 1.4 Service de l'Assistant Personnel :

Ce service est assuré par les Assistants Bazile formés à l'assistance à distance de personnes. Ce service disponible 24h/24 est composé d'un ensemble de prestations incluses ou non dans les forfaits souscrits. L'étendue des services dépend de la gamme dont dépend le forfait souscrit. Actuellement, Bazile commercialise les gammes Connexio, Connexio SL, Protect +, et Domicile (Les « **Gammes Commercialisées** »). L'étendue des services inclus dans les gammes autres que les Gammes Commercialisées est décrite dans les précédentes versions de conditions générales de ventes, disponibles sur demande. Les souscripteurs des forfaits Bazile appartenant aux Gammes Commercialisées accèdent en standard ou sur option à un service dont les composantes sont regroupées autour de 3 thèmes : Faciliter, Accompagner, Assister.

### 1.4.1 Pour contacter les Assistants Bazile :

Avec un téléphone portable muni d'une carte SIM Bazile, il convient de composer le **229** en France métropolitaine uniquement, ou bien le 04 42 12 64 63. Depuis l'étranger, le service est accessible grâce au numéro + 33 4 42 12 64 63.

### 1.4.2 Faciliter :

Les souscripteurs des Gammes Commercialisées bénéficient des services suivants, en cas de vente directe par Bazile d'un téléphone associé à un forfait par Bazile à ses abonnés. (Ces services ne sont pas nécessairement proposés par les distributeurs des forfaits Bazile) :

- Téléphone prêt à l'emploi : Bazile prépare le téléphone avant expédition : carte SIM insérée, heure et date programmées
- Téléphone personnalisé : Bazile personnalise le téléphone selon les instructions données par le souscripteur à la commande : programmation touche d'urgence, programmation touches raccourci, enregistrement des numéros du répertoire, des contacts, téléchargement d'applications.
- Portabilité du numéro : Sur demande, Bazile se charge des démarches permettant la résiliation auprès de l'ancien opérateur et la conservation du numéro de l'abonné.
- Satisfait ou remboursé : Vous disposez de 14 jours de test pour l'ensemble des offres produits et services. En cas de non-satisfaction, Bazile rembourse intégralement les frais facturés, sous réserve de restitution du matériel dans son état d'origine, et hors facturations de dépassement de forfait / hors forfait.
- Téléphones subventionnés :

Les souscripteurs des Gammes Commercialisées, à l'exclusion des souscripteurs du Forfait Connexio SL sans téléphone, bénéficient tous les 18 mois d'un mobile à prix subventionné, en contrepartie d'un réengagement sur 24 mois.

- Participation des frais de résiliation : Bazile rembourse, sur présentation dans les 30 jours qui suivent son émission de la facture de résiliation envoyée par l'opérateur précédent au Souscripteur, les frais de résiliation à hauteur de 30 € TTC pour un abonnement de 30 minutes / mois et 50 € TTC pour les autres abonnements, dans la limite des frais effectivement payés par le Souscripteur.

### 1.4.3 Accompagner :

- Tous les abonnés Bazile ont accès à un service client basé en France, accessible par téléphone tous les jours, 24h/24.

Assistance technique : Le Souscripteur peut demander une assistance sur l'utilisation du téléphone ou toute question relative au forfait. En cas d'utilisation par l'abonné d'un téléphone non référencé par Bazile, l'assistance technique se fera au mieux, sans garantie d'une expertise complète.

Info conso : Le Souscripteur d'un abonnement Bazile peut, à tout moment, demander à l'Assistant Bazile son niveau de consommation (voix, SMS, Data) pour le mois en cours. L'information est donnée avec un décalage maximal de 6 heures le jour et 12 heures la nuit, du lundi au samedi. Un décalage plus important est possible le week-end. Ces informations sont également disponibles sur [espaceclient.bazile.fr](http://espaceclient.bazile.fr).

Gestion du répertoire téléphonique : Bazile gère, pour le compte de l'Utilisateur, un répertoire téléphonique déporté comprenant au minimum l'identifiant (nom, prénom ou surnom) et le numéro de téléphone des contacts (en nombre illimité) que l'Utilisateur souhaite joindre régulièrement par l'intermédiaire de l'Assistant Bazile. Ce répertoire peut être mis à jour par dictée à l'Assistant Bazile, ou via l'espace client [espaceclient.bazile.fr](http://espaceclient.bazile.fr).

- Tous les abonnés Bazile souscripteurs de Gammes Commercialisées ont accès au service de "Mise en relation :

L'Utilisateur peut demander à l'Assistant Bazile la mise en relation avec le correspondant de son choix (dont le numéro est enregistré dans le répertoire, issu d'une recherche dans l'annuaire, ou dicté à l'Assistant Bazile). Pour les abonnés Bazile, la communication vers le correspondant est alors décomptée ou facturée au tarif en vigueur, selon la destination de l'appel. Ce service est restreint à la mise en relation avec des numéros non surtaxés, en France métropolitaine.

Réveils et rappels : L'Utilisateur peut demander à l'Assistant Bazile un réveil automatique, à l'heure souhaitée. Le réveil se fait par sonnerie sur le téléphone portable de l'Utilisateur, et / ou, à la demande de l'Abonné, sur son téléphone fixe. Dans la mesure du possible, l'Assistant Bazile établit un contact vocal. Ce service peut être étendu au rappel d'un rendez-vous, ou autre (anniversaires...). Les rappels de prise de médicament sont exclus de cette offre.

Recherche dans l'annuaire : L'Assistant Bazile peut, à la demande de l'Abonné, effectuer une recherche du numéro de téléphone d'un correspondant dans l'annuaire téléphonique en France métropolitaine

Réservations : L'Assistant Bazile contacte le médecin et prend rendez-vous selon les disponibilités de l'Utilisateur. Il est aussi là pour l'aider à réserver un taxi ou un billet de train pour un déplacement ou le faire pour l'Utilisateur en fonction de son besoin.

Achats sur le web : L'Utilisateur peut commander sur un site internet les articles qu'il choisit. L'Assistant Bazile choisit le prestataire de livraison et saisit la commande, pour le compte de l'Utilisateur, sur internet.

Renseignements téléphoniques : L'Utilisateur peut demander toutes sortes d'informations, ou de renseignements pratiques : information, spectacles, recherche de numéros dans l'annuaire... L'Assistant Bazile effectue sur internet les recherches et transmet oralement à l'Utilisateur la ou les réponses obtenues sur internet qui lui paraissent les plus pertinentes, le cas échéant.

Services d'aide À la Personne : L'Assistant Bazile étudie la situation de l'Utilisateur et recherche pour lui l'aide à domicile la plus utile au quotidien via un réseau de partenaire agréé (ménage, jardin, bricolage, courses, isolement...)

#### **1.4.4 - Assister : Téléassistance (sur option) :**

Le Souscripteur peut souscrire une option Téléassistance. Cette option est souscrite en sus des forfaits proposés par Bazile, à moins qu'elle ne soit explicitement incluse dans le forfait (forfaits de la gamme Protect +). Ce service est disponible 24h/24, 7j/7.

En cas de souscription à cette option, Bazile recueille, à la souscription, (i) la liste des proches que l'Utilisateur et le Souscripteur souhaitent voir contactés en cas de situation d'urgence. Pour chaque proche, mention peut être donnée d'un ordre de priorité de contact, et de la détection par le contact de clés du domicile de l'Utilisateur(1), et (ii) toutes consignes pouvant faciliter l'organisation des secours en cas de situation d'urgence.

Si l'Utilisateur (1) signale à l'Assistant Bazile une situation de détresse, et qu'un dialogue est possible, l'Assistant Bazile analyse avec l'Utilisateur (1) la situation, juge de la nature des secours à organiser, en fonction de la situation géographique et de l'état de santé, et contacte un des correspondants dont le numéro a été défini à la souscription du Contrat (les « contacts d'urgence »).

En cas d'« appel muet » de l'Utilisateur (1) vers l'Assistant Bazile, c'est-à-dire un appel pour lequel l'Assistant Bazile ne peut établir le contact et n'entend pas un environnement sonore rassurant, l'Assistant Bazile effectue systématiquement un contre-appel, sauf instruction contraire lors de la souscription.

Sur instruction expresse mentionnée par l'Abonné lors de la souscription, en cas d'impossibilité de dialogue et de détection d'une possible situation d'urgence, et en cas d'absence ou d'impossibilité de contacter les contacts d'urgence, et si l'Assistant Bazile peut identifier le lieu où il se trouve, et/ou si l'Assistant Bazile le juge nécessaire et utile, l'Assistant Bazile peut joindre directement les services d'urgence qui décideront le déclenchement d'une intervention auprès de l'Utilisateur (1). À défaut, seul un message sera laissé aux proches.

Sauf instruction contraire mentionnée par l'Abonné, en cas de détection d'une possible situation d'urgence, l'Assistant Bazile peut tenter de déterminer la position géographique de l'Utilisateur - et le souscripteur l'y autorise formellement par la présente - par géolocalisation GSM, avec une précision de 200 m à 4 kilomètres, en fonction de la situation géographique de l'abonné et de l'infrastructure réseau. Une géolocalisation GPS, donnant une très grande précision, pourra être tentée si le téléphone le permet. L'attention du lecteur est attirée sur le fait que la géolocalisation, qu'elle soit GSM ou GPS, est une aide technique précieuse, mais dont la fiabilité et la précision ne peuvent être garanties. L'information de géolocalisation peut ne pas être disponible en fonction du lieu où se trouve l'abonné, le dispositif GSM ou GPS, les conditions d'exploitation du réseau... Bazile ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une information de géolocalisation qui ne peut être obtenue.

L'Utilisateur (1) est informé de ce que, s'il ne peut ouvrir la porte de son domicile, et si aucun dépositaire de clés mentionné n'est disponible, il accepte que les secours (SAMU, pompiers) envoyés au lieu qui paraît le plus pertinent à l'Assistant Bazile pénètrent par tous moyens utiles pour porter assistance, sans que Bazile ne puisse être tenu responsable des dégâts éventuels résultant de cette intervention.

Si l'Utilisateur (1) est hospitalisé à la suite de cette intervention, et si Bazile en a connaissance, Bazile informe dès que possible les contacts d'urgence désignés lors de l'inscription. Les frais d'intervention des secours et les frais médicaux éventuels sont à la charge de l'Utilisateur (1).

Si la formule souscrite par le Souscripteur le prévoit, Bazile effectuera un appel de courtoisie vers l'utilisateur à une fréquence mensuelle (ou moins fréquemment, à la demande de l'abonné). Cet appel est destiné à valider le bon fonctionnement de la solution de téléassistance et à rappeler à l'utilisateur les bénéfices et conditions d'utilisation de ce service.

L'option de téléassistance implique pour Bazile une obligation de moyens et en aucun cas une obligation de résultat.

## **1.5 Autres services / options**

### **1.5.1 Report illimité des minutes**

Par cette option, incluse dans les abonnements des Gammes Commercialisées, l'utilisateur a la possibilité d'utiliser pendant la période de validité de son abonnement les minutes acquises au cours d'un mois et non utilisées au cours de ce mois. Toutefois, cette faculté de report est plafonnée à 5 fois le nombre de minutes acquises au cours d'un mois, c'est-à-dire que le nombre de minutes cumulées ne peut dépasser 5 heures pour un abonnement d'une heure par mois, 10 h pour un abonnement de 2 heures par mois, etc. En cas de migration d'un forfait Bazile vers un autre, le plafond de report applicable est celui du nouveau forfait, quelque soit le nombre de minutes reportables à la date de modification du forfait. En cas de résiliation de l'abonnement, pour quelque cause que ce soit, les minutes acquises et non consommées sont définitivement perdues, et ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement ou de transfert. L'information sur le montant du cumul des minutes, ainsi plafonné, est communiquée dans le cadre du service « info conso », par SMS en début de mois, et est disponible sur [espaceclient.bazile.fr](mailto:espaceclient.bazile.fr).

### **1.5.2 Option trois numéros illimités**

#### a. Définitions.

Numéro Favori : Numéro de téléphone choisi pour l'option « Illimité 3 numéros ». Les Numéros Favoris doivent être des numéros de téléphones fixes ou mobiles, tous opérateurs, hors numéros exclus (paragraphe F), et dont la ligne est ouverte et activée en France Métropolitaine.

Option « Illimité 3 numéros » : Au départ de sa ligne mobile Bazile dont il est régulièrement titulaire, l'Abonné peut émettre des appels « voix » de manière illimitée, sous les restrictions prévues dans les présentes, depuis la France métropolitaine vers 3 Numéros Favoris.

b. Modalités de souscription : L'option 3 numéros illimités est incluse dans certains forfaits Bazile, selon description de l'abonnement souscrit.

c. Date de prise d'effet de l'option : Dans les 2 jours ouvrés suivant la réception par Bazile du contrat de souscription dûment rempli et signé par l'Abonné.

d. Appels autorisés : Les seules communications illimitées autorisées sont celles émises entre deux individus, pour un usage privé.

e. Modalités de changement des numéros favoris : Les demandes d'ajout, de modification ou de suppression de Numéros Favoris peuvent être effectuées par l'Abonné : appel au Centre de Relation Clients, courrier simple (en précisant les références client) ou par email à [serviceclient@bazile.fr](mailto:serviceclient@bazile.fr). Le changement des numéros sera effectif sous 48 heures après prise en compte de la demande.

f. Exclusions : Sont notamment exclus du bénéfice de l'offre « Illimité 3 numéros », et sont facturés séparément selon les conditions tarifaires en vigueur de Bazile : les appels vers des numéros étrangers (y compris DOM-TOM), les appels depuis l'étranger (y compris DOM-TOM), les appels vers des numéros correspondant à des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique, ainsi que les SMS, MMS et autres accès et téléchargements data, les appels vers les Assistants Bazile disponibles 24/24, ces derniers appels étant non décomptés du forfait au cours de la première minute.

g. Utilisation abusive : La durée d'un appel passé dans le cadre de l'option « 3 numéros Illimités » est limitée à une durée raisonnable de 3 heures consécutives par appel. En cas de dépassement de ce seuil, Bazile se réserve le droit de facturer la durée excédentaire aux conditions tarifaires en vigueur. Le cumul des appels passés dans le cadre de l'option « 3 numéros illimités » ne doit pas excéder une durée raisonnable de 60 heures par mois. Au-delà, Bazile pourra suspendre l'option et/ou facturer les appels concernés aux conditions tarifaires en vigueur, après avoir informé le Souscripteur de l'atteinte de ce seuil. Est notamment considérée comme abusive, l'utilisation du service à des fins de création d'un serveur vocal et/ou de reroutage et/ou de détournement des communications. En cas d'utilisation abusive précisée au présent article, l'option « 3 numéros Illimités », ou le présent contrat, pourra être résilié unilatéralement par Bazile avec une prise d'effet immédiate.

### **1.5.3 Appels Illimités**

Certains forfaits prévoient la possibilité d'appels illimités. Les modalités d'application sont les mêmes que pour l'option 3 numéros illimités décrite au paragraphe 1.5.2, mais les dispositions sont étendues à tous les numéros éligibles.

### **1.5.4 SMS MMS illimités**

Au départ de sa ligne mobile Bazile dont il est régulièrement titulaire, l'Abonné peut émettre des SMS, MMS de manière illimitée, sous les restrictions prévues dans les présentes, depuis la France métropolitaine, vers un numéro fixe ou portable, non surtaxé, en France Métropolitaine.

a. Modalités de souscription : Les SMS MMS illimités sont inclus dans tous les forfaits Bazile.

b. SMS autorisés : Les seuls SMS MMS autorisés sont ceux émis manuellement, pour un usage privé, à l'exclusion de tout dispositif d'envoi automatique de SMS MMS.

c. Exclusions : Sont notamment exclus du bénéfice « SMS MMS Illimités », et sont facturés séparément selon les conditions tarifaires en vigueur de Bazile : les SMS MMS vers des numéros étrangers, les SMS MMS depuis l'étranger, les SMS MMS vers des numéros correspondant à des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique.

d. Utilisation abusive : Le nombre de SMS MMS émis dans le cadre de l'option « SMS MMS Illimités » ne doit pas excéder la quantité raisonnable de 7500 SMS ou MMS par mois. Au-delà, Bazile facturera les SMS MMS concernés aux conditions tarifaires en vigueur. Est notamment considéré comme abusive, l'utilisation du service à des fins de diffusion automatique ou semi-automatique de messages, ainsi que la diffusion de messages à des fins non personnelles. En cas d'utilisation abusive précisée au présent article, l'offre « SMS MMS illimités », ou le présent contrat, pourra être résilié unilatéralement par Bazile avec une prise d'effet immédiate.

### **1.5.5 Garantie Vol Casse.**

a. Définitions applicables à l'option « garantie\_vol\_casse » : Bénéficiaire : L'Abonné.

Téléphone Garanti : Téléphone pris en possession par l'Assuré ou l'Utilisateur et objet de la présente garantie. Le téléphone doit avoir été acheté neuf auprès de Bazile, ou auprès d'un distributeur agréé.

Proche : toute personne de l'entourage du bénéficiaire et de l'utilisateur ; et notamment le conjoint ou concubin, leurs ascendants ou descendants, ainsi que toute personne autorisée par le Bénéficiaire à utiliser le Téléphone garanti.

Dommage Garanti : Événement susceptible de mettre en œuvre l'une des garanties sous réserve des exclusions de garantie mentionnée à l'article F des présentes conditions.

b. Objet de la garantie : Bazile prend en charge, à son seul choix, la réparation du Téléphone Garanti ou, si le téléphone s'avère irréparable ou volé, l'attribution d'un appareil similaire de remplacement. La garantie couvre :

- Le vol : Tout vol du Téléphone Garanti, commis par un Tiers.
- La casse : Destruction ou détérioration du Téléphone Garanti nuisant à son bon fonctionnement et provenant d'un événement extérieur, soudain et accidentel.

c. Limite de garantie : Les garanties sont limitées à un événement garanti par an et par Téléphone Garanti. La garantie est plafonnée à 150 € TTC par événement garanti. Ce plafond est porté à 300 € TTC pour l'option GARANTIE VOL CASSE PREMIUM.

d. Prise d'effet : Dans le cas de la souscription à la Garantie, simultanément à l'achat du Téléphone Garanti, la Garantie prend effet à la date de livraison à l'Assuré du Téléphone Garanti, sous réserve que le contrat signé et le paiement de l'option aient été reçus par Bazile.

Dans les autres cas, la Garantie prend effet après une période de carence facturée de 60 jours consécutifs à la souscription de la Garantie, sous réserve du paiement à Bazile du montant de l'option du mois en cours.

e. Territorialité : La garantie est réservée aux Abonnés résidant en France métropolitaine. La garantie intervient pour les Sinistres survenus dans le Monde Entier sous réserve des exclusions figurant ci-après.

#### f. Exclusions :

- Tout Téléphone non commercialisé par Bazile ou par un de ses distributeurs agréés ou acheté d'occasion.
- Tout téléphone acquis depuis plus de 12 mois, qui n'a pas été précédemment garanti
- Tout sinistre survenu ou connu avant la date de prise d'effet de la Garantie,
- Les Téléphones pour lesquels le Bénéficiaire ne s'est pas acquitté du règlement correspondant à l'option.
- Les accessoires du Téléphone Garanti (housse, socle, chargeur...).
- Les Vols ou tentatives de Vol commis par le Bénéficiaire, l'utilisateur, un Proche, un préposé, ou par toute personne chargée de la garde ou de la surveillance des locaux renfermant le Téléphone Garanti.
- La faute intentionnelle ou dolosive et les Dommages résultant d'une mauvaise manipulation volontaire de la part du Bénéficiaire, de l'utilisateur, ou d'un Proche, ou d'un animal.
- Les Dommages survenus avant ou pendant la livraison du Téléphone Garanti.
- L'usure ou l'effet prolongé de l'exploitation du Téléphone Garanti. Est entendue par usure la détérioration progressive d'une pièce, d'une partie de l'appareil ou d'un élément physique quelconque par suite de l'usage qui en est fait, quelles que soient l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).
- L'encrassement, l'oxydation, la corrosion ou l'incrustation de rouille, non consécutif à un événement extérieur et soudain.
- Les rayures, écaillures, égratignures, taches ou piqûres et plus généralement les Dommages causés aux parties extérieures du Téléphone Garanti ne nuisant pas à son bon fonctionnement.
- Les pertes d'exploitation et tous Dommages indirects, consécutifs ou non à un dommage garanti.
- Tout appareil présentant un état esthétique en incohérence avec l'événement donnant lieu au sinistre et déclaré par l'assuré.

g. Modalité d'indemnisation : En cas d'évènement garanti, Bazile prend en charge les éventuels frais de réparation.

Si l'Appareil Garanti s'avère irréparable ou volé, Bazile procède à l'échange par un appareil identique.

En cas de non-disponibilité d'un appareil identique, nous procédons au remboursement au prix d'achat de l'appareil. Le Téléphone Garanti devient propriété de Bazile.

Si l'Appareil Garanti a une valeur supérieure au plafond de garantie (150 € TTC ou 300 € TTC pour l'option Garantie Vol Casse Premium), Bazile propose un téléphone de remplacement d'une valeur inférieure ou un avoir d'une valeur de 150 € TTC (ou 300 € TTC) à valoir sur l'achat d'un téléphone proposé par Bazile.

En complément, est également prévue la prise en charge des frais d'expédition payés par le Bénéficiaire (sur présentation de la facture) sous réserve d'avoir eu auparavant l'accord de Bazile, ainsi que les frais d'expédition, par nos services, du Téléphone Garanti réparé ou de l'appareil de remplacement.

h. Modalités de déclaration de l'événement - obligation du bénéficiaire : Sous peine de déchéance de garantie, il convient de respecter les modalités suivantes :

Modalités en cas de Vol (dans les 5 jours ouvrés) :

- Déposer une plainte auprès des autorités de police compétentes. Ce dépôt de plainte devra mentionner les circonstances du Vol du Téléphone Garanti, ainsi que ses références (type d'appareil, modèle).

- Déclarer auprès de Bazile le vol par courrier recommandé avec accusé de réception en adressant la copie du dépôt de plainte. Modalités pour les Autres Dommages Garanties (dans les 5 jours ouvrés) :

- Déclarer l'événement dans les 5 jours par lettre recommandée avec accusé de réception à Bazile en adressant une déclaration sur l'honneur précisant la date, l'heure et les circonstances précises du Sinistre et en joignant le Téléphone Garanti endommagé, et la facture originale du transporteur en cas de remboursement des frais d'expédition du colis.

i. Résiliation : La Garantie Vol, Casse peut être résiliée à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant préavis de 30 jours.

## **2. Description des modalités de délivrance de l'offre**

### **2.1 Téléphone**

Le téléphone portable GSM est vendu au Client par Bazile ou par un de ses distributeurs, au tarif en vigueur de Bazile, ou du distributeur.

Livraison : En cas de vente directe par Bazile, la livraison du téléphone s'effectue à l'adresse du Souscripteur, ou à toute autre adresse indiquée par celui-ci, en France métropolitaine.

Les coûts de livraison seront facturés à ce dernier au tarif en vigueur. Sous réserve de sa disponibilité en stock, le matériel sera livré dans un délai de sept jours à compter de la réception par Bazile des Pièces (cf. art.3) et du Contrat d'Abonnement signé. Ce délai est indicatif et aucun dépassement ne peut donner lieu à dommages et intérêts, retenues. Il appartient au Souscripteur de porter réclamation éventuelle concernant toute avarie et manquant subis pendant le transport dans les trois jours suivant la réception du matériel par lettre recommandée avec accusé réception adressée au transporteur (copie du courrier à adresser à Bazile).

En cas de non-conformité du matériel, non liée au transport et constatée lors de la livraison, le Souscripteur s'engage à adresser en recommandé avec accusé réception sa réclamation à Bazile dans les sept jours de la livraison, à défaut de quoi le matériel sera réputé accepté. Le matériel devra être retourné dans son état d'origine dans les plus brefs délais, accompagné de la facture correspondante et de la description de la non-conformité. Un téléphone identique de remplacement sera renvoyé dans les 10 jours par Bazile.

Utilisation du matériel : L'Utilisateur devra utiliser le téléphone portable conformément aux recommandations figurant dans le manuel d'utilisation. L'Utilisateur est informé que le téléphone ne doit en aucun cas être démonté.

Garantie : Bazile garantit les téléphones Bazile vendus directement par elle contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception, pièces et main-d'œuvre, ce pour une durée de 24 mois à compter de sa date d'achat. Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

## **2.2 Service d'Assistant Bazile**

Bazile s'engage à assurer une prestation de service, telle que définie ci-dessus, 24h/24h et 7j/7, dans les conditions définies à l'article 1.4.

## **2.3 Carte SIM**

La carte SIM fournie par Bazile, le cas échéant, demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de Bazile. En sa qualité de gardien, l'Utilisateur est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM.

Le Souscripteur s'interdit d'utiliser la carte SIM pour des communications dont l'acheminement est détourné ou encore d'utiliser un dispositif permettant l'automatisation de l'émission des appels ou des messages.

## **2.4 Activation du service**

Dès mise à disposition du téléphone intégrant la carte SIM ou de la carte SIM sans téléphone, le service est réputé activé.

## **2.5 Portabilité du numéro**

Bazile effectue, à la demande du souscripteur, une portabilité entrante sur le numéro portable pour les gammes hors Bazile Domicile et sur le numéro fixe pour la gamme Bazile Domicile.

À la demande du Souscripteur, Bazile fournira gratuitement la prestation de portabilité entrante (faculté pour un Souscripteur de conserver le numéro de téléphone mobile dont il disposait chez un autre opérateur). Le Souscripteur est informé qu'une demande de portabilité entrante entraîne la résiliation du contrat d'abonnement qui le lie avec son précédent opérateur, et l'expose, selon les conditions générales de ventes dudit opérateur, à facturation de la part de son précédent opérateur.

Le Souscripteur bénéficie également de la portabilité sortante (faculté d'utiliser, avec un autre opérateur, le numéro de téléphone précédemment utilisé dans le cadre de son contrat d'Abonnement avec Bazile). Toute demande de portabilité sortante déclenche la résiliation du contrat d'abonnement et expose à la facturation de pénalités de résiliation selon la loi en vigueur de la part de Bazile, en cas de résiliation pendant la période d'engagement.

## **3. Souscription à l'offre**

Quelle que soit la modalité de souscription à l'offre, le Client « personne physique » envoie les pièces suivantes : (1) Relevé d'Identité Bancaire, (2) Photocopie recto verso d'un passeport, d'une carte nationale d'identité, d'un titre de séjour ou d'un passeport européen (3) mandat SEPA complété et signé, (4) une pièce justificative de domicile de moins de trois mois. Le Client professionnel envoie les pièces suivantes (les « Pièces Professionnelles ») : (1) un extrait K bis de moins de trois mois (Client commerçant ou société) ou extrait SIREN de moins de trois mois (association ou profession indépendante), (2) un justificatif d'identité du représentant légal (personne physique) de l'entreprise souscrivant au service, ou de la personne dûment mandatée par le représentant légal de l'entreprise pour souscrire au Service, (3) un Relevé d'Identité Bancaire. La souscription à l'offre se matérialise par la conclusion d'un Contrat d'Abonnement. Les modalités de conclusion du Contrat d'Abonnement diffèrent selon le mode de souscription à l'offre.

### **3.1 Souscription par internet**

Le Client Particulier peut souscrire aux services Bazile par internet, les conditions contractuelles étant mises à sa disposition sur le site internet de Bazile, conformément à l'article 1369-4 du Code Civil. Le client prendra connaissance de ces conditions contractuelles et cochera une case, non préremplie, attestant qu'il en a effectivement pris connaissance et qu'il les a acceptées. Les différentes étapes à suivre pour conclure le Contrat d'Abonnement par voie électronique sont les suivantes :

- Sur la page concernée du site internet de Bazile ([www.bazile.fr](http://www.bazile.fr)) le Client choisit une Offre, incluant le Téléphone et le service, ou le Service uniquement, les éventuelles options, et se constitue un « panier »
- Le Client mentionne sur le formulaire de souscription figurant à l'écran ses noms, prénoms, date de naissance, coordonnées postales et téléphoniques,
- Le Client mentionne également son adresse e-mail,
- Le Client vérifie le détail de sa commande et son prix total, et corrige les éventuelles erreurs, avant de confirmer sa commande.
- Le Client saisit ensuite l'ensemble de ses coordonnées bancaires, via un portail sécurisé, et autorise Bazile à procéder par prélèvement au règlement de ses factures. Sera immédiatement prélevé le prix de vente du téléphone choisi et de ses accessoires, le cas échéant, ainsi que les frais de port.
- Bazile accuse réception de la commande sans délai par voie électronique,
- Bazile se réserve le droit de vérifier les informations fournies par le Client (numéro de téléphone, adresse) et de joindre le client pour vérification. En cas d'impossibilité de joindre le client, Bazile se réserve le droit de suspendre la commande.
- Après avoir accusé réception de la commande, Bazile adresse au Client le colis contenant le téléphone incluant la carte SIM activée, ou la carte SIM seulement, ainsi que les éventuels accessoires.

### **3.2 Souscription par téléphone**

En contactant le service de télévente de Bazile, le Client choisit l'Offre, ses options, et se constitue ainsi un « panier ». Le Client agissant à titre professionnel ou commercial indique son nom et sa qualité, et, le cas échéant, le nom et les coordonnées postales et téléphoniques de la société ou de l'association pour laquelle il contracte (forme sociale, capital, adresse du siège, nom du dirigeant légal, ainsi que N° RCS et/ou SIRET). Le Client agissant à titre privé indique ses noms, prénoms, date de naissance, coordonnées postales, téléphoniques et, le cas échéant, électroniques. Le Client recevra par voie postale le contrat de Bazile et le retournera, dûment daté et signé, accompagné des pièces justificatives, dans un délai de sept jours à compter de sa réception ; ce délai de sept jours, s'il n'est pas respecté, n'entache pas la validité de la commande. À réception du Contrat d'Abonnement et des Pièces jointes, Bazile adressera au Client le colis contenant le téléphone choisi, incluant la carte SIM activée, ou la carte SIM activée seulement.

### **3.3 Souscription à domicile**

Le client peut, lors d'un rendez-vous préalablement convenu avec un distributeur agréé de Bazile, conclure un abonnement avec la société Bazile. Le client se voit alors remettre, lors du rendez-vous à domicile, un bon de commande ainsi qu'un bon de rétractation. Aucun paiement n'est pris au domicile du client. Le client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours prévus par la loi. La portabilité du numéro fixe est déclenchée 14 jours après la signature du bon de commande, sauf rétractation.

## **4. Rétractation**

En cas de vente à distance par téléphone ou par internet ou de démarchage à domicile (Article L221-1 et suivants du Code de la Consommation), le Client personne physique agissant à titre non professionnel ou non commercial bénéficie d'une faculté de se rétracter qu'il peut exercer dans les quatorze jours francs suivant l'acceptation de l'offre par ses soins, laquelle coïncide avec l'instant de la souscription et, au plus tard et en toute hypothèse, avec l'instant d'activation du service et/ou de la carte SIM.

Lorsque ce délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, ce délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le Client restitue, à ses frais, dans leur état d'origine, non dégradés ni modifiés, à Bazile, l'ensemble des matériels commandés, et Bazile lui rembourse la totalité des sommes versées..

## **5. Prise d'effet et durée de l'abonnement**

Les prestations de service prennent effet et sont facturées par Bazile deux jours après expédition du téléphone ou de la carte SIM, ou le jour de la mise à disposition de la carte SIM en point de vente. L'abonnement est conclu pour une durée minimale (« engagement ») de 12 mois ou 24 mois, selon conditions particulières, à compter du début des prestations.

## **6. Prix et conditions de paiement**

### **6.1. Prix d'achat du Téléphone**

Le Souscripteur versera le prix d'achat TTC du Téléphone Bazile, augmenté des frais de port. Le montant est payable au comptant à la commande.

### **6.2. Prix des prestations de service**

#### **6.2.1 Prix des prestations de service**

Le prix de l'abonnement est fixé dans les Conditions Tarifaires Bazile, disponibles sur « [www.bazile.fr](http://www.bazile.fr) » et dans le Contrat d'Abonnement pour l'année civile en cours. Bazile se réserve le droit d'augmenter le prix au terme de la période d'engagement, sous réserve d'en informer par écrit le Souscripteur, deux mois par avance. En cas de désaccord du Souscripteur sur le nouveau tarif, ce dernier dispose d'un délai d'un mois à compter de la date de réception du courrier de Bazile pour résilier son abonnement (par lettre recommandée avec accusé réception).

#### **6.2.2 Facturation des appels vers l'Assistant Bazile**

Les appels vers les Assistants Bazile, qui dispensent les services « Faciliter », « Accompagner », ou « Assister » émis par les abonnés Bazile bénéficiant de forfaits des Gammes Commercialisées, sont soumis à un mode de facturation spécifique, de type (C) communication + (S) Service.

##### **(C) : Coût des communications :**

Les appels sont gratuits au cours de la première minute lorsqu'ils sont émis depuis la France Métropolitaine et depuis une carte SIM Bazile. Au-delà, ils sont décomptés du forfait ou facturés en hors forfait après épuisement du forfait.

##### **(S) : Coût du service :**

Pour chaque forfait, un nombre d'appels mensuel est déterminé. Le coût du service associé à ces appels est compris dans le forfait. Au-delà, chaque appel fait l'objet d'une facturation complémentaire, au tarif spécifique prévu pour le forfait ou l'option souscrite. Seuls les appels de plus de 10 secondes sont pris en considération.

#### **6.2.3 Appels vers le Centre de Relation Clients**

Les appels vers le Centre de Relation Clients sont gratuits la 1<sup>re</sup> minute puis décomptés des forfaits Bazile des Gammes Commercialisées.

## **6.3 Prescription**

Une réclamation relative à une facture n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son émission.

## **6.4 Facturation des appels internationaux de France vers Zone 1**

Les appels émis depuis la France vers la Zone 1 hors France, (telle que définie dans le guide tarifaire, actuellement 27 pays européens, sous réserve de maintien de ces pays dans l'Union Européenne) sont traités comme des appels nationaux, dans la limite d'une heure par mois. Ils sont déduits des forfaits, puis facturés hors forfait comme un appel national. Toutefois, le souscripteur ne peut spécifier un numéro international ni un numéro d'un DROM comme numéro illimité dans le cadre de l'offre « 3 numéros illimités ».

### **6.4.1 Facturation / modalités de règlement**

Les factures sont établies mensuellement, et sont payables comptant par prélèvement. Chaque mois, la facture inclut le montant de l'abonnement et des éventuelles options pour le mois en cours, ainsi que le montant des communications et prestations hors forfaits du ou des mois précédents, non encore facturées. Tout défaut de paiement de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, entraînera la faculté pour Bazile de restreindre ou suspendre, sans préavis, tout ou partie du service. Une mise en demeure adressée au Souscripteur, restée 8 (huit) jours sans réponse, entraînera la faculté pour Bazile de résilier l'abonnement, avec les mêmes conséquences financières que si la résiliation était à l'initiative du Souscripteur.

### **6.5 Refus de commande / Dépôt de garantie / Avance**

Bazile peut refuser une commande ou demander un dépôt de garantie à la souscription lorsque le nombre de contrats souscrits dépasse deux, ou en cas de risque avéré de solvabilité, ou si les informations données par le souscripteur lors de la commande sont erronées ou invérifiables. Bazile peut prélever sans préavis en cours de contrat une avance sur facturation lorsque le nombre de contrats souscrits dépasse deux, en cas d'incident de paiement, ou lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait excède 50 (cinquante euros) TTC. Le dépôt de garantie et l'avance ne sont pas productifs d'intérêts.

## **7. Obligations, responsabilité et exclusions**

Bazile s'engage au maintien de la continuité et de la qualité de service en France métropolitaine.

Bazile n'agit pas en qualité d'opérateur téléphonique exploitant un réseau de télécommunication, mais comme entreprise prestataire de services en matière de télécommunications. Ainsi, la responsabilité de Bazile ne saurait en aucun cas être engagée si un mauvais fonctionnement de service est imputable au Client lui-même, à un cas de force majeure, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. Bazile ne pourrait être tenue responsable directement ou indirectement de l'impossibilité totale ou partielle pour le Client d'utiliser le service de communications téléphoniques, notamment dans les cas suivants :

- Usage non conforme ou conditions non appropriées de conservation et d'usage du téléphone fourni par Bazile ou un de ses distributeurs agréés,
- Utilisation d'un téléphone non fourni ou non sélectionné par Bazile ;
- Altération, dysfonctionnement du téléphone du Client ou des matériels et/ou réseaux des exploitants de réseaux de télécommunications français et étrangers interconnectés avec le service Bazile;
- Modifications apportées au service de téléphonie des opérateurs tiers ;
- Dysfonctionnement et/ou interruption du service dû à des opérateurs tiers ;
- Opération de maintenance, réparation, renforcement ou extension du réseau ; ou encore cas de force majeure.
- Suspension du Service dans les cas visés à l'Article 12
- Perturbations ou interruptions non directement imputables à Bazile ou à l'un de ses cocontractants, notamment liées à des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- Survenance d'un événement de force majeure.

En outre, la responsabilité de Bazile ne pourra pas être engagée dans les circonstances suivantes : défaillance du réseau de télécommunication ou, défaillance ou panne de l'installation électrique de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause (y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages, etc.), incident de fonctionnement du téléphone de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause, utilisation non conforme du téléphone (incluant le non-maintien de la charge de la batterie) et/ou dégradation du fait de l'Utilisateur, déclaration erronée, absence ou défaillance des contacts de l'Utilisateur, défaillance des organismes de secours d'urgence et plus généralement de toute personne sollicitée à la demande du Souscripteur pour lui porter assistance. Enfin, Bazile ne peut être tenue pour responsable des manquements (retard ou empêchement) à l'exécution de ses prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements en dehors de son contrôle direct. La responsabilité financière de Bazile vis-à-vis du Souscripteur est limitée aux montants des services qui lui ont été facturés. Quel que soit le fait générateur, Bazile ne pourra être tenue pour responsable de quelque préjudice indirect que pourrait subir le Client ou le Souscripteur.

Bazile s'engage à rétablir le service, en cas d'interruption, dans un délai de 72h à compter de sa survenance. Le Client victime d'une indisponibilité du service voix et/ou une d'indisponibilité du service data peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal au minimum au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le client n'a pas bénéficié du service de voix et/ou du service data. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client se manifeste dans un délai de douze (12) heures suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services à l'adresse <http://suivi-des-incident orange.fr> Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou celle du service data est due à un cas de force majeure.

## **8. Obligations du Souscripteur**

Le Souscripteur s'engage à fournir à Bazile l'ensemble des informations nécessaires à la fourniture des prestations de service et à en assurer la mise à jour régulière. Ainsi, le Souscripteur s'engage à maintenir à jour toutes les informations concernant la situation de l'Utilisateur, notamment en cas de changement d'adresse, ou de changement de coordonnées des contacts. Si le Souscripteur souhaite modifier pour quelque raison que ce soit les services que Bazile doit fournir à l'Utilisateur, celui-ci doit avertir Bazile de la nature de la Modification d'Usage à appliquer sur l'Abonnement, et doit s'assurer de la bonne application par Bazile qui enverra un courrier de modification des services.

Aucun changement ou limitation d'usage ne sera pris en compte par Bazile si la demande n'est pas faite par écrit avec la signature du Souscripteur. En cas d'octroi par Bazile d'identifiants permettant au Souscripteur d'accéder au compte relatif à son Téléphone sur le site Internet « espaceclient.bazile.fr », le Souscripteur s'engage à conserver ses identifiants secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou de vol ou plus généralement de détournement des identifiants par des tiers, le Souscripteur s'engage à en avertir Bazile sans délai. À défaut, Bazile sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations prévues aux présentes.

## **9. Données personnelles**

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique destiné à la souscription du service, à son fonctionnement et sa facturation. Elles sont utilisées par les services internes de Bazile ainsi que par les Assistants Bazile et les partenaires de Bazile contribuant à la bonne délivrance du service. Les données personnelles traitées sont transmises par l'Utilisateur ou le souscripteur dans le cadre de la réalisation des services acquis.

Bazile s'engage à garantir et à faire respecter par son personnel et par ses mandataires le caractère strictement confidentiel de toute information et de tout document qui lui aura été communiqué par le Souscripteur ou l'Utilisateur.

Le Souscripteur s'engage à informer préalablement les personnes qu'il a mentionnées dans son répertoire téléphonique ou son répertoire d'urgence, de la communication à Bazile par lui-même de données personnelles les concernant.

Ces données sont limitées à un identifiant (prénom, surnom, etc) et numéro de téléphone, éventuellement complété du nom de famille, du surnom et du lien avec le Souscripteur. Bazile se réserve la possibilité d'informer directement, au moyen du numéro de téléphone renseigné, les personnes mentionnées dans le répertoire téléphonique de l'existence de données les concernant stockées par Bazile.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, le Souscripteur, ainsi que toute personne mentionnée dans le répertoire d'un Souscripteur, dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant. Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers. Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante : Bazile, CS 80 483, 13 592 Aix – en – Provence Cedex3 ou bien par e-mail à [dpo@domplus-groupe.fr](mailto:dpo@domplus-groupe.fr).

Des communications services et offres Bazile pourront être envoyées aux coordonnées transmises du souscripteur, ainsi qu'à l'utilisateur par téléphone ou bien par e-mail sur réserve de son consentement préalable. Toute opposition à la réception de communication d'offres Bazile pourra être faite par les liens de désinscription disponibles au sein des e-mails, ou bien en envoyant une demande à [marketing@bazile.fr](mailto:marketing@bazile.fr).

## **10. Enregistrement des conversations**

En vue d'améliorer la qualité de son service, Bazile se réserve la possibilité d'enregistrer les conversations entre l'Utilisateur et ses collaborateurs ou sous-traitants en contact avec sa clientèle. Toute opposition à l'enregistrement de l'appel devra être exprimée par l'appelant au conseiller afin d'être prise en compte. Le cas échéant, ces enregistrements sont conservés pendant une période de six mois, puis détruits.

## **11. Suspension du Service**

Bazile peut suspendre tout ou partie du Service au client, sans préavis, dans l'un des cas suivants : (i) défaut partiel ou total de paiement à échéance d'une facture, s'entendant notamment par un rejet de prélèvement automatique. (ii) non-respect par le Client de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales, et défaut de renvoi par l'abonné des documents administratifs (contrat, pièce d'identité) ou défaut d'information de changement d'adresse, caractérisé par une adresse postale non valide; (iii) consommations hors forfait anormale (iv) utilisation du service à des fins illicites. En cas de suspension du Service, le Client demeure redevable, pendant toute la période de suspension, de l'ensemble des sommes facturées par Bazile, et notamment du montant du Service souscrit par le Client. Dans le cas où la cause de suspension n'aurait pas disparu à l'issue d'un délai de trente jours ouvrés courant à compter de la date de suspension, Bazile pourra résilier le Contrat de plein droit. Dans ce cas, si cette résiliation intervient avant le terme de la période minimale d'engagement définie lors de la souscription, toutes sommes dues à Bazile et restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles et sont facturées au Client, sous réserve de dispositions légales plus favorables.

## **12. Résiliation**

À l'expiration de l'abonnement, pour quelques raisons que ce soit, le Souscripteur a la faculté de renvoyer à Bazile le téléphone utilisé à des fins de recyclage.

### **12.1 Résiliation par le Client**

Toute résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse mentionnée à l'article 1 du présent document.

*Résiliation en dehors de la période d'engagement* : le Souscripteur a la faculté de résilier son Abonnement à tout moment avec un préavis de 10 jours. La résiliation prend alors effet 10 jours après réception de la demande de résiliation.

*Résiliation exceptionnelle* : l'abonnement peut être résilié exceptionnellement avant la fin de la « période d'engagement », dans les cas suivants dûment justifiés : (i) décès de l'Utilisateur, (ii) hospitalisation longue de l'Utilisateur (à partir de trois mois), (iii) incapacité médicale irréversible de l'Utilisateur à utiliser le téléphone.

Ces événements doivent être justifiés par un acte de décès, par un certificat médical, ou bulletin d'hospitalisation. La résiliation prend alors effet 10 jours après réception de la demande de résiliation. En cas de résiliation par le Souscripteur, hors les cas de résiliation annuelle ou exceptionnelle décrits ci-dessus, le Souscripteur sera redevable de l'abonnement mensuel en cours jusqu'au terme de la période d'engagement, dans les conditions de la loi Châtel.

## **12.2 Résiliation par Bazile**

Hormis les cas de non-paiement des mensualités d'abonnement visés ci-dessus, Bazile pourra résilier l'abonnement, ou une option de l'abonnement, sans justification de motif, sous réserve de prévenir le Souscripteur par lettre recommandée avec accusé réception avec un préavis de deux mois, ou tout autre moyen permettant de recueillir l'accusé de réception du client. Les prestations de service et les facturations associées cesseront dès la prise d'effet de la résiliation.

## **13. Prescription**

Toute action découlant du présent contrat et non visée à l'article 6.4 est prescrite dans le délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

## **14. Réclamations**

Toute réclamation est formulée auprès du Service Client, puis auprès du Service Consommateur, par courrier à l'adresse suivante : Bazile – CS 80 483 – 13592 Aix-en-Provence Cedex 3. Les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques - CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)

# BON DE RÉTRACTATION

Pour rétracter une offre souscrite, dans le délai de 14 jours à compter de la date de commande ou de la livraison du bien, nous vous invitons à adresser un courrier recommandé à l'adresse suivante :

Bazile  
Parc du Golf BAT 11B  
350 Gilbert Gauthier de la Lauzière  
CS 80483  
13592 Aix-en-Provence Cedex 3

Pour toute question, vous pouvez nous contacter :

Par téléphone : **04 42 12 64 63**  
Par mail : **serviceclient@bazile.fr**

## **En précisant, en substance :**

Nom Prénom du souscripteur : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code Postal et Ville : \_\_\_\_\_

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien /pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le : \_\_\_\_\_

Reçu le : \_\_\_\_\_

Signature :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile