

## ANNEXE A

# Phonexpat

Phonexpat est une marque de STRAGEX sas  
Stragex sas capital 100035€ RCS Versailles 509 671 715  
11 rue d'Ourches – 78100 – St Germain en Laye  
Tel 01 30 61 17 72

Offre	Appels inclus/mois	Destination	Zone	€ttc/mois
<b>Line MICRO</b>	1H incluse*	1 pays	A	21.35 €
<b>Line DUO</b>	2H incluses*	1 ou 2 pays	B	23.35 €
<b>Line TRIO</b>	4H incluses*	1 à 3 pays	C	28.35 €
<b>Line MINI</b>	Appels inclus*	1 pays	A	30.35 €
<b>Line MIDI</b>	Appels inclus*	1 ou 2 pays	B	32.35 €
<b>Line MAXI</b>	Appels inclus*	1 à 3 pays	C	37.35 €

### Choisissez votre offre et vos pays préférés

Zone A	Zone B	Zone C
Canada, <b>France</b> , Allemagne, Portugal, Suède, <b>UK</b> , <b>Etats-Unis</b>	Autriche, Belgique, <b>Canada</b> , Danemark, France, Allemagne, <b>Norvège</b> , Portugal, Suède, <b>UK</b> , Etats- Unis	Argentine, <b>Australie</b> , Autriche, Belgique, Canada, Chine, Danemark, Finland, France, Allemagne, Grèce, Hong Kong, <b>Ireland</b> , Italie, Luxembourg, <b>Pays-Bas</b> , <b>Nouvelle Zéland</b> , Norvège, Pologne, Portugal, Singapour, l'Espagne, Suède, <b>UK</b> , Etats-Unis

### Tarif Hors forfait « voir Annexe B »

\* Tous les appels inclus dans les forfaits sont décomptés à la seconde, dès la première seconde.

Tous les appels hors et/ou au-delà du forfait, sont facturés à la seconde dès la première seconde, après un coût de mise en relation de 0.12€ pour vers les fixes et 0.30€ vers les mobiles en France, aux tarifs Phonexpat en vigueur.

(les numéros courts et numéros spéciaux commençant par 08, sont facturés aux tarifs de l'opérateur historique)

Abonnement de la ligne téléphonique inclus pour toutes les formules

Pas de changement du numéro de téléphone

Forfaits Micro Duo Trio: Appels inclus dans les forfaits vers les fixes des destinations proposées selon chaque forfait. Jusqu'à épuisement du forfait.

Forfait Mini Midi maxi: Appels inclus dans les forfaits vers les fixes des destinations proposées selon chaque forfait. Jusqu'à 100 correspondants différents/mois et 60 minutes maximum par appel, les minutes supplémentaires seront facturées aux tarifs Phonexpat en vigueur.

## ANNEXE B

# T a r i f s

TTC/MIN\*\*

Destination	Offre	€/min
<b>France fixe</b>	inclus	0.039
Local	inclus	0.039
National	inclus	0.039
SFR		0.30
Orange		0.30
Bouygues		0.30
Argentine		0.280
Argentine M		0.590
Australie	inclus	0.045
Australie M		0.330
Autriche	inclus	0.038
Autriche M		0.310
Belgique	inclus	0.045
Belgique M		0.290
Brésil		0.310
Brésil M		0.590
Canada	inclus	0.030
Canada M	inclus	0.030
Chypre		0.190
Chypre M		0.330
<b>M = Mobile</b>		

Destination	Offre	€/min
Danemark	inclus	0.045
Danemark M		0.270
Finland		0.053
Finland M		0.270
Allemagne	inclus	0.038
Allemagne M		0.290
Grèce	inclus	0.069
Grèce M		0.280
Hong Kong	inclus	0.170
Hong Kong M		0.270
<b>Ireland</b>	inclus	0.038
Ireland M		0.270
Israel		0.059
Israel M		0.260
Italie	inclus	0.038
Italie M		0.290
Japon		0.059
Japon M		0.290
Liban		0.159
Liban M		0.350
Luxembourg	inclus	0.059
Luxembourg M		0.270
Mexique		0.290
Mexique M		0.280
Monaco		0.079
Monaco M		0.280

Destination	Offre	€/min
Pays-Bas	inclus	0.038
Pays-Bas M		0.380
Nouvelle Zéland	inclus	0.049
Nouvelle Zéland M		0.330
Norvège	inclus	0.038
Norvège M		0.290
Pologne	inclus	0.130
Pologne M		0.410
Portugal	inclus	0.045
Portugal M		0.310
Russie		0.180
Russie M		0.410
Afrique du Sud		0.099
Afrique du Sud M		0.330
Espagne	inclus	0.045
Espagne M		0.260
Suède	inclus	0.045
Suède M		0.276
Suisse		0.045
Suisse M		0.380
Taiwan		0.190
Taiwan M		0.240
<b>UK</b>	inclus	0.040
UK M		0.410
Etats-Unis	inclus	0.031
Etats-Unis M	inclus	0.030
<b>Consultez nous pour les autres destinations et les numéros spéciaux</b>		

**VOIR L'ENSEMBLE DES DESTINATIONATIONS DANS LES PAGES SUIVANTES**

\*\*Tarif €TTC/min + fais de mise en service des appels fixes France, fixes et mobiles internationaux de 0.12/appel et de 0.30 pour les mobiles France

Afghanistan	0,6020	FRANCE NON GEO 09	0,0390	New Caledonia - GSM	0,7524
Albania	0,2410	FRANCE National	0,0390	New Zealand	0,0492
Albania-GSM	0,4416	FRANCE REUNION	0,2208	New Zealand - GSM	0,3312
Algeria	0,2210	French Guiana	0,2508	Nicaragua	0,3612
Algeria - GSM	0,3520	French Guiana - GSM	0,5220	Nicaragua - GSM	0,5820
Andorra	0,1010	French Polynesia	0,4812	Niger	0,4512
Andorra - GSM	0,3310	Gabon	0,4920	Nigeria	0,5112
Angola	0,6020	Gabon - GSM	0,7524	Nigeria - GSM	0,5112
Angola - GSM	0,8330	Gambia	0,5820	Paraguay - GSM	0,5820
Anguilla	0,3610	Georgia	0,2508	Peru	0,3612
Antarctica Terr.	0,9530	Germany	0,0382	Peru - GSM	0,5820
Antigua/Barbuda	0,3520	Germany - GSM	0,2916	Philippines	0,3912
Argentina	0,3110	Germany - premium n°	2,6016	Philippines - GSM	0,5820
Argentina - GSM	0,5920	Ghana	0,5916	Poland	0,1308
Armenia	0,5820	Gibraltar	0,1608	Poland - GSM	0,4116
Armenia - GSM	0,8230	Gibraltar - GSM	0,3312	Portugal	0,0452
Aruba	0,3610	Greece	0,0696	Portugal - GSM	0,3110
Ascension Island	0,7020	Greece - GSM	0,2808	Puerto Rico	0,1500
Australia	0,0452	Greenland	0,9936	Qatar	0,5820
Australia - GSM	0,3312	Grenada	0,3516	Qatar - GSM	0,8124
Austria	0,0382	Guadeloupe	0,1608	Reunion	0,2208
Austria - GSM	0,3120	Guadeloupe - GSM	0,4920	Reunion - GSM	0,4920
Austria - premium n°	2,5908	Guam	0,4512	Romania	0,2412
Austria - Vienna	0,0382	Guatemala	0,3516	Romania - GSM	0,0456
Azerbaijan	0,9310	Guatemala - GSM	0,5916	Russia	0,1812
Bahamas	0,3610	Guinea	0,4812	Russia - GSM	0,4116
Bahrain	0,5320	Guinea Bissau	1,2036	Rwanda	0,4812
Bahrain - GSM	0,8230	Guyana	0,4512	Rwanda - GSM	0,7128
Bangladesh	0,5920	Haiti	0,3516	Samoa US	0,6324
Bangladesh - GSM	0,8230	Haiti - GSM	0,5820	San Marino	0,5016
Barbados	0,3610	Honduras	0,3816	Sao Tome/Principe	1,5048
Belarus	0,2900	Honduras - GSM	0,5820	Saudi Arabia	0,4812
Belarus - GSM	0,4920	Hong Kong	0,1704	Saudi Arabia - GSM	0,7824
Belgium	0,0382	Hong Kong - GSM	0,2712	Senegal	0,4620
Belgium - GSM	0,2910	Hungary	0,0954	Senegal - GSM	0,4620
Belgium - premium n°	2,6112	Hungary - GSM	0,4212	Serbia	0,6024
Belize	0,3610	Iceland	0,1033	Serbia - GSM	0,7200
Benin	0,5920	Iceland - GSM	0,3612	Seychelles	0,5820
Bermuda	0,3610	India	0,5820	Sierra Leone	0,5820
Bhutan	0,5920	India - GSM	0,7932	Sierra Leone - GSM	0,8124
Bolivia	0,3610	Indonesia	0,3912	Singapore	0,1608
Bolivia - GSM	0,5920	Indonesia - GSM	0,5820	Singapore - GSM	0,1608
Bosnia-Herzegovina	0,2300	Iran	0,6120	Slovak Republic	0,1812
Bosnia-Herzegovina - GSM	0,4320	Iran - GSM	0,7932	Slovak Republic - GSM	0,4116
Botswana	0,5920	Iraq	0,6120	Slovenia	0,1812
Brazil	0,3610	Israel	0,0593	Slovenia - GSM	0,4116
Brazil - GSM	0,5920	Israel - GSM	0,2604	Solomon Islands	1,3344
Brunei	0,5916	Italy	0,0382	Somalia	1,3548
Brunei - GSM	0,5916	Italy - GSM	0,2904	South Africa	0,4920
Bulgaria	0,2412	Ivory Coast	0,5112	South Africa - GSM	0,4920

Bulgaria - GSM	0,4320	Ivory Coast - GSM	0,5112	South Korea	0,1500
Burkina Faso	0,4812	Jamaica	0,3312	South Korea - GSM	0,1500
Burkina Faso - GSM	0,4320	Jamaica - GSM	0,5820	Spain	0,0382
Burundi	0,4812	Japan	0,0593	Spain - GSM	0,2609
Cambodia	0,6216	Japan - GSM	0,2910	Sri Lanka	0,5820
Cambodia - GSM	0,8232	Jordan	0,6216	Sri Lanka - GSM	0,8124
Cameroon	0,4512	Jordan - GSM	0,8124	St. Helena	0,9936
Cameroon - GSM	0,7428	Kazakhstan	0,5724	St. Kitts/Nevis	0,3612
Cape Verde	0,5916	Kenya	0,5820	St. Lucia	0,3312
Cape Verde - GSM	0,8232	Kenya - GSM	0,6924	St. Pierre	0,5724
Cayman Islands	0,1920	Kiribati	0,8628	St. Vincents	0,3612
Chad	0,5820	Kuwait	0,5820	Sudan	0,5820
Chile	0,2508	Kuwait - GSM	0,8124	Suriname	0,3912
Chile - GSM	0,5916	Kyrgyzstan	0,3912	Suriname - GSM	0,3912
China	0,1104	Kyrgyzstan - GSM	0,6120	Swaziland	0,5820
China - GSM	0,1908	Laos	0,5820	Sweden	0,0456
Colombia	0,3516	Latvia	0,2712	Sweden - GSM	0,4516
Colombia - GSM	0,5916	Latvia - GSM	0,4920	Switzerland	0,0422
Comoros	2,6112	Lebanon	0,1596	Switzerland - GSM	0,3816
Congo	0,4812	Lebanon - GSM	0,3516	Syria	0,6120
Congo - GSM	0,5916	Lesotho	0,5820	Syria - GSM	0,8128
Congo (Dem. Rep.)	0,4812	Liberia	0,5820	Taiwan	0,1920
Congo (Dem. Rep.) - GSM	0,5916	Libya	0,2208	Taiwan - GSM	0,2412
Cook Islands	0,9528	Liechtenstein	0,0708	Tajikistan	0,3816
Costa Rica	0,3516	Liechtenstein - GSM	0,2112	Tanzania	0,5820
Costa Rica - GSM	0,4920	Lithuania	0,2604	Tanzania - GSM	0,5820
Croatia	0,2208	Lithuania - GSM	0,5820	Thailand	0,3216
Croatia - GSM	0,4212	Luxembourg	0,0592	Thailand - GSM	0,6240
Cuba	1,4052	Luxembourg - GSM	0,2712	Togo	0,5112
Cyprus (Turkey)	0,2004	Macao	0,5820	Togo - GSM	0,8124
Cyprus (Turkey) - GSM	0,3312	Macedonia	0,3312	Tokelau	0,6120
Czech Republic	0,1908	Macedonia - GSM	0,4116	Tonga	1,3344
Czech Republic - GSM	0,4116	Madagascar	0,4920	Trinidad/Tobago	0,3612
Denmark	0,0452	Madagascar - GSM	0,5520	Tunisia	0,2309
Denmark - GSM	0,2712	Malawi	0,5820	Tunisia - GSM	0,2309
Diego Garcia	2,2068	Malaysia	0,2508	Turkey	0,1812
Djibouti	0,4812	Malaysia - GSM	0,2508	Turkey - GSM	0,3816
Djibouti - GSM	0,7524	Maldives	0,5820	Turkmenistan	0,3816
Dominica	0,2910	Mali	0,4212	Turks/Caicos Islands	0,3516
Dominican Republic	0,2910	Malta	0,0492	Tuvalu	1,3344
Dominican Republic - GSM	0,3913	Malta -GSM	0,3468	Uganda	0,5112
Dutch Antilles	0,3612	Marshall Islands	0,6516	UK	0,0400
East Timor	2,5200	Martinique	0,1608	UK - GSM	0,4100
Ecuador	0,4220	Martinique - GSM	0,4716	Ukraine	0,2304
Ecuador - GSM	0,5880	Mauritania	0,6240	Ukraine - GSM	0,4812
Egypt	0,3612	Mauritius	0,5820	United Arab Emirates	0,3516
Egypt - GSM	0,4224	Mayotte	0,3312	United Arab Emirates - GSM	0,5220
El Salvador	0,2904	Mexico	0,2808	Uruguay	0,3612
El Salvador - GSM	0,5820	Micronesia	0,7020	Uruguay - GSM	0,3612
Equatorial Guinea	0,3516	Moldova	0,2712	Uzbekistan	0,5820

Equatorial Guinea - GSM	0,5916	Moldova - GSM	0,5112	Uzbekistan - GSM	0,5820
Eritrea	0,5916	Monaco	0,0850	Vanuatu	1,3344
Estonia	0,2508	Monaco - GSM	0,5040	Venezuela	0,3612
Estonia - GSM	0,4320	Mongolia	0,5820	Venezuela - GSM	0,3612
Ethiopia	0,6216	Montserrat	0,3708	Viet Nam	0,5820
Falkland Islands	1,3344	Morocco	0,2412	Viet Nam - GSM	0,7932
Faroe Islands	0,1704	Morocco - GSM	0,4416	Virgin Islands-UK	0,3912
Fiji	0,6216	Mozambique	0,5820	Virgin Islands-US	0,3312
Finland	0,0533	Mozambique - GSM	0,8124	Wallis & Futuna	1,5048
Finland - GSM	0,2712	Myanmar	0,6120	Western Samoa	0,6324
FRANCE GUADELOUPE	0,1608	Namibia	0,5820	Yemen	0,5820
FRANCE LOCAL	0,0390	Nauru	1,5048	Zambia	0,5112
FRANCE MARTINIQUE	0,1608	Nepal	0,7524	Zimbabwe	0,5112
FRANCE MOBILE	0,3000	New Caledonia	0,4812	Zimbabwe - GSM	0,5112

## ANNEXE TARIFAIRE C

### Général et commun à toutes les offres TTC

Modem / Routeur mis à disposition gratuitement avec les offres internet

Frais de livraison ou échange du matériel 12€

Frais de rejet bancaire 17€ (non facturé en cas d'état de fragilité en égard notamment à leurs ressources article L.224-37)

Frais de résiliation en cas de situation de surendettement : Un contrat donnant accès à internet ou à un service de communication vocales peut être résilié, par anticipation, par un consommateur qui a formé une demande de traitement de situation de surendettement jugée recevable dans les conditions fixées aux articles L. 711-1 et L.721-1 et L. 721-7

Frais de modem non retourné, en mauvais état ou sans adaptateur 118.80€

En cas de rétractation ou de résiliation, les frais de retour du matériel sont à la charge du client.

Frais d'intervention d'un technicien suite problèmes internes : mauvaise utilisation, installation, câblage ou matériel défectueux comme PC, Tablette, SmartPhone... 180€

Option : Service de Messagerie/(Lignes fixes & Voip) 0.95€/mois

Option : Transfert d'appel/(Lignes fixes & Voip) 0.95€/mois

Option : Présentation du numéro/(Lignes fixes & Voip) 0.95€/mois

Option : Présentation du nom/(Lignes fixes) 0.95€/mois

Option : Notifications et double d'appels 1.19€/mois

Option : Numéro anglais fourni/(Lignes Voip) 2.95€/mois

Option : Ligne TravelPhoneBox 7.95€

Option : Ligne iGo Smart voip 1.95€

Option : Blocage des numéros français surtaxés : Gratuit

Option : Liste Rouge : Gratuit

### FIBRE FTTH « Infinity » TTC

Frais de mise en service 66€

Frais d'installation par un technicien 86€

Engagement 12 mois

Préavis de résiliation 10 jours à réception de la lettre recommandée

Frais de résiliation 49€

Frais de conservation du numéro suite à un basculement d'une offre ADSL existante vers la Fibre 55€

### INTERNET DEGROUPEMENT TOTAL ADSL ou VDSL « Infinity » TTC

Frais de mise en service 87€

Frais d'installation par un technicien 65€

Engagement 12 mois

Préavis de résiliation 10 jours à réception de la lettre recommandée

Frais de résiliation 49€

Transfert 59€

### Abonnement ligne téléphonique VGA TTC plus disponible

Frais de mise en service 5.99€

Engagement 12 mois

Préavis de résiliation 10 jours à réception de la lettre recommandée

Frais de résiliation 49€

Transfert 59€

### ADSL PARTIEL « connectée sur une ligne RTC » TTC

Frais de mise en service 59€

Engagement 12 mois

Préavis de résiliation 10 jours à réception de la lettre recommandée

Frais de résiliation 49€

Transfert 59€

Transfert de Partiel à Total 29€

### ADSL Partiel « Flex » TTC

Frais de mise en service pour la 1ere connexion d'une ligne à l'adsl Flex 59€

Frais d'une suspension temporaire 30€

Frais de mise en service après une suspension 30€

Frais de résiliation définitive 49€

Préavis de résiliation 10 jours à réception de la lettre recommandée

Engagement 3 mois  
Transfert 59€

**TravelPhoneBox Ligne voip TTC**

Location 7.95€/mois, pas de frais de mise en service  
Numéro supplémentaire 2.95€/mois  
Préavis de résiliation 10 jours à réception de la lettre recommandée  
Engagement 12 mois  
Frais de TravelPhoneBox non retourné, en mauvais état ou sans adaptateur 49€

**Non-retour du modem ou du routeur et des pièces manquantes TTC**

Modem 118.8€  
Adaptateur électrique 118.8€  
Câble Ethernet RJ45 6€  
Câble téléphonique RJ11 6€  
Filtre adsl 6€

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES

### 1. Les services proposés

Les services proposés par la société STRAGEX dont le siège social se situe à 11 rue d'Ourches bat i - 78100 - St Germain en Laye, comprennent des offres de téléphonie fixe, depuis la France Métropolitaine, vers le national, l'international et les mobiles, ainsi qu'une offre d'accès à des services internet, via la location éventuelle d'un modem ou d'une box (ci-après les « Services »).

Le détail des différentes offres d'abonnement proposées figure accessible à l'adresse [www.phonexpat.fr](http://www.phonexpat.fr) (ci-après le « Site »), dans l'onglet « Abonnement ».

### 2. Condition d'accès aux services

La souscription aux Services nécessite la remise par le client (ci-après l'« Abonné ») des documents suivants :

- Une demande d'adhésion dûment remplie et signée ;
- Un relevé d'identité bancaire ;
- La photocopie d'une facture de chaque numéro, émanant de l'opérateur de la boucle locale et établie au nom et à l'adresse du souscripteur
- Pour les entreprises, un extrait K-BIS datant de moins de trois mois.

La demande d'adhésion doit être téléchargée sur le site internet accessible à l'adresse [www.phonexpat.fr](http://www.phonexpat.fr) (ci-après le « Site »), dans l'onglet « Abonnement » puis doit être adressée à STRAGEX par Télécopie ou Courriel.

Conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation, l'Abonné dispose alors d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat (soit la date de réception par STRAGEX de la demande d'adhésion).

L'abonné, qui souhaiterait bénéficier immédiatement du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit le stipuler expressément. Dans ce cas l'Abonné reconnaît que s'il exerce son droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article L.221-28 1° du code de la consommation, il restera redevable du montant des services consommés au prorata du nombre de jours considérés. Pour se rétracter, l'abonné doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à STRAGEX le formulaire de rétractation ci-dessous :

À l'attention de la société STRAGEX 11 Rue d'Ourches Bati – 78100 – St Germain en Laye contact @ [phonexpat.com](mailto:phonexpat.com)

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

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

En cas de commande d'équipements, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze jours suivant la rétractation, à l'adresse qui sera communiquée par STRAGEX.

### 3. Mise en place des services

L'Abonné devra résilier par lui-même toutes les options ou les forfaits chez son ancien opérateur.

Il appartient à l'Abonné de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'opérateur de la boucle locale ou par STRAGEX pour la fourniture. L'Abonné doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

L'Abonné doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose ou modification du ou des câbles de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de l'opérateur de la boucle locale ou de STRAGEX.

En aucun cas STRAGEX ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements de l'Abonné.

Le délai de mise en service du Service par STRAGEX est compris entre 1 et 6 semaines à compter de la date de réception par STRAGEX de la demande d'adhésion de l'Abonné, et dépend de la nature de l'offre souscrite par l'Abonné.

#### **4. Prix des services**

Les Tarifs des Services proposés par STRAGEX figurent dans l'Annexe Tarifaire accessible sur le Site internet.

Il est toutefois précisé que les transferts des appels vers d'autres lignes ne sont pas pris en compte dans les forfaits et sont facturés à la minute aux tarifs habituels (appel par appel).

STRAGEX est libre de faire évoluer les Tarifs des Services. Toutefois STRAGEX ne pourra pas augmenter ses Tarifs au cours de la période d'engagement initial. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs. Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquées sur le ou les Service(s), il peut durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement, conformément à l'article L.224-33 du Code de la consommation.

#### **5. Facturation / modalités de paiement**

La première facture est disponible environ 30 jours après la souscription. Elle comprend les frais de livraison éventuels, de mise en service de la ligne, le prix de l'abonnement choisi et des options éventuelles pour le mois à venir.

L'Abonné reçoit chaque mois une facture électronique et dispose à tout moment de la faculté d'obtenir une facture papier sur simple demande au Service Client de STRAGEX.

L'Abonné a le choix entre plusieurs moyens de paiement (prélèvement, chèque, virement) conformément à l'Article L.121-2 du Code de la consommation.

Toute facture est payable dès réception. La date de prélèvement est indiquée sur toute facture.

En ce qui concerne les clients professionnels, en l'absence de règlement à réception, et sans obligation d'envoi d'une relance, conformément à l'article L441-6 du Code de Commerce une pénalité calculée à un taux annuel de 15% sera applicable, sans que ce taux soit inférieur à 3 fois le taux d'intérêt légal. En outre, une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 Euros sera exigible il restera redevable du montant des services de plein droit.

L'Abonné est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer STRAGEX du fait du retard de paiement.

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de STRAGEX ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés à l'Abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

En cas de non-paiement par l'Abonné des sommes dues, STRAGEX se réserve le droit de restreindre la ligne de l'Abonné, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

Conformément à l'article R.212-1 du Code de la consommation, une avance sur consommation pourra être demandée à l'Abonné lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six (6) dernières périodes de facturation ;
- l'Abonné a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de cent (100) euros.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par l'Abonné, STRAGEX pourra procéder à la suspension du Service. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir de l'Abonné.

En cas de résiliation, cette avance sera remboursée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Le montant de cette avance sera la moyenne calculée sur les 3 dernières factures. En cas de résiliation du Contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, STRAGEX remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

En ce qui concerne les clients professionnels, des pénalités et frais de recouvrement supplémentaires pourront s'appliquer, conformément aux dispositions légales applicables.

#### **6. Suspension/interruption de Services**

STRAGEX se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès au Service souscrit par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par email ou par courrier, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné au titre du contrat d'abonnement passé avec STRAGEX et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats. L'Abonné pourra également résilier le contrat en cas d'inexécution de l'une des obligations de STRAGEX au titre du contrat d'abonnement. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

Le Service peut être interrompu en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

#### **7. Durée du contrat / Résiliation**

Le Contrat de Service est conclu dans les conditions de l'Article 2 pour une durée d'un an ou de trois mois (en fonction de l'offre considérée) à compter de la mise en service de l'offre, puis se poursuit pour une durée indéterminée.

Il est résiliable par chacune des parties en cas d'inexécution des conditions contractuelles par l'autre partie (et notamment en cas d'utilisation anormale des Services telle que décrit à l'article 9 ci-dessous), 10 jours après l'envoi au Client d'une lettre recommandée restée infructueuse.

Il est résiliable par l'Abonné, sans motif, à l'issue de la première période d'engagement fixe, et sous réserve du respect d'un préavis de 10 jours : moyennant l'envoi au service client Stragex d'une lettre de résiliation recommandée.

La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 dix jours ouvrés à compter de la fin du préavis de 10 jours.

Par dérogation à ce qui précède, l'Abonné peut résilier le contrat à tout moment notamment lorsque le Tarif en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif, conformément aux dispositions de l'article L224-33 du Code de la Consommation.

En cas de résiliation l'Abonné s'engage à retourner le matériel dans les 15 jours suivant sa demande de résiliation, cachet de la poste faisant foi. Si ce n'est pas le cas, l'Abonné s'engage à payer l'indemnité prévue dans l'Annexe Tarifaire.

#### **8. Interruption du Service**

En cas d'interruption du Service, STRAGEX s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de l'Abonné. Le dépassement de ce délai ouvre droit pour l'Abonné à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif, dans la limite d'un mois. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à STRAGEX en raison de la survenance d'une cause étrangère (comme des travaux effectués sur la ligne par un autre opérateur que STRAGEX) ou du fait du Client.

#### **9. Responsabilités**

STRAGEX est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au point de terminaison. La responsabilité de STRAGEX ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Abonnés effectuées par des tiers ;
- non-respect des procédures d'installation par l'Abonné ;
- dysfonctionnement des équipements et/ou du réseau informatique du fait de l'Abonné ;
- en cas de force majeure ;
- en cas d'utilisation du Service par l'Abonné non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par STRAGEX ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Abonnés et d'une manière générale de toute information consultée par l'Abonné ;
- en cas de fourniture par l'Abonné de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;
- en cas de perte du numéro de l'Abonné après résiliation du Service ;

De façon générale, l'Abonné s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité de manière inappropriée telle que utilisation simultanée du forfait sur plusieurs lignes ou/et numéros, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, utilisation du forfait vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement du forfait, en particulier à des fins commerciales, utilisation du forfait à caractère professionnel, revente du forfait. En outre, STRAGEX décline toute responsabilité en cas de piratage de la ligne de l'Abonné, qui est seul responsable de la sécurité de sa ligne et de l'usage qu'il en fait. Ainsi, l'Abonné est responsable de tous les appels émis.

#### **10. Qualité de Service – formules de remboursement**

STRAGEX s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 92%.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit à l'Abonné à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à STRAGEX en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait de l'Abonné.

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que l'Abonné reçoit sur ses propres matériels. Il participe à la rapidité à laquelle l'Abonné accède à internet et télécharge des fichiers. Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que l'Abonné envoie depuis ses propres matériels vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails et partage des fichiers.

Les débits varient en fonction des capacités des réseaux, des spécificités techniques et de la configuration des matériels de l'Abonné et, principalement pour le xDSL, de l'usage cumulé de plusieurs services/ applications simultanément sur les matériels de l'Abonné et de la longueur de la ligne de son point de raccordement par rapport aux installations de STRAGEX. Ces facteurs expliquent que les débits (minimum, normalement disponibles et maximum) au niveau du modem sont susceptibles d'être différents de ceux accessibles depuis les matériels de l'Abonné.

L'Abonné reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas des différents fournisseurs d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité de service indépendante de la volonté de STRAGEX et extérieure à ses moyens techniques.

STRAGEX informe le Client que les débits de son accès xDSL sont annoncés pour un débit maximum. Le débit minimum assuré par STRAGEX est de 512Ko/seconde. Ces débits peuvent varier selon la distance entre le site du Client et le NRA (Nœud de Raccordement Abonnés, et en fonction de l'affaiblissement de la paire de cuivre disponible sur le site du Client.

En aucun cas STRAGEX sera responsable de l'étendue et la puissance (champs de diffusion) du Wifi car cela dépend de la distance et des paramètres non connus chez le client comme l'épaisseur des murs, par exemple.

La capacité de débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne de l'Abonné entre le modem STRAGEX et le premier équipement du réseau STRAGEX. Si l'Abonné ressent une baisse des performances de son accès en matière de débits, il peut signaler à STRAGEX la difficulté en contactant le Service Client.

#### **11. Engagement de l'Abonné contre le piratage**

Conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, l'Abonné est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle :

« La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »

L'Abonné est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du CPI.

#### **12. Données personnelles**

STRAGEX prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique.

A tout moment, l'Abonné peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel les concernant, auprès de STRAGEX en envoyant un courrier postal à : ou STRAGEX 11 rue d'Ourches Bat i – 78100 St Germain en Laye.

### **13. Prévention des impayés**

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun cedex

### **14. Annuaire Universel et vos données clients**

L'Abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste «Annuaire universel» des abonnés aux Services tenue par STRAGEX (ci-après «la Liste »). L'Abonné est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

L'Abonné est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant : Inscription en Liste Rouge ; Parution Annuaires sans Recherche Inversée ; Parution Annuaires sans prospection ; Parution Annuaires sans restriction ; Parution Annuaires sans prénom complet ; Parution Annuaires sans adresse complète.

L'Abonné est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. L'Abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

- Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, tout Client ayant la qualité de consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Le Client ayant la qualité de consommateur peut pour ce faire, s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

L'inscription est valable tant qu'elle n'est pas supprimée par le consommateur préalablement inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Les numéros « spéciaux » sont les numéros commençant par 08, les numéros à 4 ou 6 chiffres. Certains sont gratuits et d'autres payants. STRAGEX incite l'Abonné à la vigilance quant à la durée des appels vers ces numéros, car certains sont relativement coûteux. L'Abonné a la possibilité de contacter le service client de STRAGEX afin de bloquer les appels sortants vers ces numéros. Ce service est gratuit.

- Conformément au règlement européen "RGPD" vous avez un droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'oubli de vos données...

Pour exercer vos droits et pour plus d'information veuillez contacter le service client de Stragex.

### **15. Droit applicable / Règlement des litiges**

Le contrat est régi par la loi française.

Lorsque l'Abonné est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

Lorsque l'abonné est une personne morale ou un commerçant, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du présent contrat est soumise au Tribunal de Commerce de Paris.

STRAGEX et l'Abonné s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture de l'Abonné. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, CS 30342 - 94257 GENTILLY CEDEX ou en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.