

# AUCHAN TELECOM : LES CURIOSITÉS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Category: [Téléphonie mobile](#)

Tag: [Insolite](#)



## L'examen des CGV d'AUCHAN TELECOM ont permis de constater quelques « pépites » !

Nous connaissions les jours ouvrables mais les heures ouvrables sont une nouveauté juridique que nous avons du mal à vous expliquer. Si vous êtes fichés au fichier PREVENTEL par un autre opérateur, vous avez intérêt à être réactifs ! Vous avez 5 heures pour régler la modique somme de 500 € ! Ce dépôt de garantie est également prévue chez d'autres opérateurs...mais avec des délais plus longs.

### 1) RESTRICTION, SUSPENSION ET INTERRUPTION DE SERVICE

#### 8.1. Restriction de Service

AUCHAN TELECOM peut être contrainte de limiter le Service à la seule réception des appels (hormis l'émission d'appels vers les numéros d'urgence qui demeure possible) sans que sa responsabilité puisse être engagée à quelque titre que ce soit, notamment dans les cas suivants :

- Raison technique ou décision des autorités réglementaires ou judiciaires.
- Utilisation du Service frauduleuse, illicite ou contraire aux présentes.
- Non réception des pièces demandées au Client, 10 (dix) jours après demande d'AUCHAN TELECOM de régulariser la situation.
- Non paiement d'une somme d'argent due par le Client à AUCHAN TELECOM, en l'absence de contestation sérieuse, 2 (deux) jours après la date d'échéance de paiement ; le Client est alors informé de la restriction de Service par l'envoi d'un SMS ou par tout autre moyen.
- Raison tenant au réseau SFR.
- Défaut de transmission des nouvelles coordonnées du Client, ou défaut de mise à jour de ses informations bancaires.

- Lorsqu'il est demandé une avance sur facturation au Client et que celui-ci ne contacte pas le Service Clients, dans un délai maximal de cinq heures ouvrables après la notification envoyée par le Service Clients.

L'article 8-2 est plus généreux en termes de délais...

## 8.2 Suspension de Service

Si l'événement ayant occasionné la restriction visée au 8.1 reste inchangé 10 (dix) jours après notification faite au Client par SMS, AUCHAN TELECOM peut suspendre totalement le Service.

Le Client ne pourra plus ni recevoir ni émettre d'appel (hormis vers les numéros d'urgence). Le Client sera informé de cette Suspension par tout moyen écrit.

Si dans les 20 (vingt) jours après la suspension du Service, le Client n'a pas contacté AUCHAN TELECOM et n'a pas réglé les sommes restant dues ou remédié aux manquements qui lui sont imputables, AUCHAN TELECOM peut résilier, le contrat d'abonnement aux torts du Client. Dans toutes ces hypothèses, le paiement reste dû ainsi que les indemnités de résiliation applicables.

### 2) L'indemnisation en cas d'incident ou de dysfonctionnement :

AUCHAN TELECOM utilise le réseau SFR. La société a prévu une indemnisation en cas de mauvais fonctionnement du réseau. Le système mis en place est particulièrement étonnant. Le détail très précis est inclus dans l'article 11 définissant les obligations d'AUCHAN TELECOM

#### A) Qui peut être indemnisé :

En préambule, le mécanisme est le même pour le téléphone, la messagerie ou les SMS. Nous avons apprécié le détail précis de celle-ci...

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au Réseau a, soit excédé en durée cumulée 10 % durant un mois calendaire, soit excédé quarante-huit (48) heures consécutives et que le Client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date, heure) auxquels il a souhaité avoir accès au Réseau a effectivement subi cette indisponibilité, une des compensations ci-après pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Non-disponibilité excédant 10 % mais inférieure ou égale à 11 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes d'appels voix métropolitains en volume ou en valeur ;
- Non-disponibilité excédant 11 % mais inférieure ou égale à 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes d'appels voix métropolitains en volume ou en valeur ;
- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes d'appels voix métropolitains en volume ou en valeur;
- Non-disponibilité excédant quarante-huit (48) heures consécutives : les réclamations seront traitées au cas par cas Les indemnisations attribuées au titre de l'indisponibilité du Réseau sur

un mois calendaire ne peuvent se cumuler.

Les conditions pour présenter la réclamation sont fixées par l'article 17 du contrat et notamment l'article 17-1 reproduit ci-dessous :

#### 17.1 Service Clients

Toute réclamation relative au Service doit être formulée au Service clients :

Par courrier :

AUCHAN TELECOM Service clients,  
TSA 34104-  
77210 Avon cedex.

Par téléphone : 0980985500\* depuis un poste fixe ou un mobile d'un autre opérateur, ou au +33176615500\*.

\*Voir prix des appels dans Guide Tarifaire.

AUCHAN TELECOM répondra dans les meilleurs délais, et au maximum dans un délai d'un mois.

- Si la réclamation est adressée par téléphone, la réponse sera donnée par SMS ou par téléphone, mais ne fera l'objet d'une confirmation écrite que sur demande expresse du Client.
- Si la réclamation, adressée par écrit, nécessite des investigations, AUCHAN TELECOM accusera réception et s'efforcera d'indiquer au Client un délai de traitement de la demande

Nous vous conseillons de toujours demander une confirmation écrite.

Nous ne savons pas comment apprécier un dysfonctionnement entre 10, 11 ou 12 % ! Vous avez intérêt à avoir un chronomètre non loin de vous sachant qu'AUCHAN TELECOM n'est apparemment pas responsable des dysfonctionnements de SFR !

Conclusion (provisoire) :

La lecture des CGV des opérateurs de téléphonie mobile est toujours un « grand moment » pour un juriste... Les clauses abusives n'ont pas disparues malgré les nombreux procès qui ont eu lieu. Nous vous conseillons avant de signer un contrat dit « d'adhésion » de prendre le temps de le lire attentivement... Il n'est pas sur que vous signerez celui-ci après...

