

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES **118 418** ET MENTIONS LÉGALES POUR LES SITES METTANT EN AVANT LE SERVICE

CONDITIONS GENERALES RELATIVES AU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES PAYANT MIS EN AVANT SUR LE SITE

La poursuite de la navigation sur ce site vaut acceptation sans réserve des dispositions et conditions générales de vente de services et mentions légales qui suivent datées du 1^{er} août 2021.

Lorsque l'Utilisateur du site ou toute autre personne a recours aux services de renseignements téléphoniques payant délivrés par l'intermédiaire du 118 418 ou à une demande de numéro adressée via le formulaire accessible sur le site internet, les présentes conditions générales sont appliquées, ce qu'il accepte sans réserve.

L'appel au 118 418 vaut acceptation sans réserve des dispositions et conditions générales qui suivent.

La version actuellement en ligne de ces conditions est la seule opposable à la date de l'appel au numéro 118 418 jusqu'à ce qu'une nouvelle version la remplace. Les Appelants sont invités à les consulter de manière régulière.

La version des conditions générales de services du renseignements téléphoniques applicable est celle en vigueur à la date de l'appel.

L'Appelant peut y accéder ici :

- CGU version : 2017- 01/08/2021

AVERTISSEMENTS PREALABLES :

1. L'Utilisateur est averti de ce que l'éditeur du site internet accessible à l'adresse **Docteurveto.net** et le fournisseur du Service de renseignements téléphoniques 118 418 sont **deux services et entreprises distinctes et indépendantes**.

2. Le fournisseur du Service de renseignements téléphoniques n'est pas responsable des informations données sur le site par l'éditeur. De même, le fournisseur du Service de renseignements téléphoniques reste seul responsable de la fourniture du service de renseignements téléphoniques, ces deux entités et services sont indépendants, ce que l'Utilisateur (tel que définit ci-après) reconnaît expressément.

3. L'Utilisateur est averti et reconnaît que le site **Docteurveto.net** est un site d'information indépendant et distinct des services, sociétés ou organismes et institutions qu'il recense. L'Utilisateur est invité à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation du site lors de sa navigation, lesquelles sont distinctes des présentes.

Le site présente les professionnels organismes et autres entités dont le numéro peut ensuite être recherché par l'intermédiaire du numéro de service de renseignements téléphoniques 118 418 de manière payante mis en avant sur le site, ou gratuitement en remplissant le formulaire de demande présent sur le site.

4. Le 118 418 permet d'obtenir lors d'un appel les numéros de téléphones de professionnels ou de particuliers dont les utilisateurs recherchent les coordonnées et permet une mise en relation sur demande selon les modalités décrites ci-après.

5. Il s'agit d'un service d'annuaire téléphoniques distinct des professionnels, organismes, entité ou de tout autre personne morale ou privée dont il est habilité à communiquer le numéro en sa qualité de fournisseur de Service de renseignements téléphoniques, ce que l'Utilisateur du présent Service reconnaît et accepte expressément.

6. Cette prestation de service autorisée par décision de l'ARCEP n°2017-0168 délivrée en date du 2 février 2017, est facturée 0.80€ par min y compris durant la mise en relation.

Article 1 - Informations légales et définitions

Mentions légales relatives à l'Editeur du service de renseignements téléphoniques payant délivré via le 118 418

Adresse de courrier électronique : contact@number118.com

Appelant : toute personne qui appelle le numéro 118 418, service de renseignements téléphoniques payant.

Editeur (ci-après « l'Editeur du service de renseignements téléphoniques payant ou l'Editeur SRT » :

La société **NUMBER118**, société de droit belge, immatriculée sous le numéro 0846 546 417 sise avenue Louise 523 1050 Bruxelles prise en la personne de son représentant légal en exercice domicilié es-qualité au dit siège.

Numéro de téléphone : 09.70.17.15.32

Numéro de service de renseignements téléphoniques payant : 118 418

Licence ARCEP : autorisation délivrée par décision de l'Autorité n° n°2017-0168 délivrée en date du 2 février 2017.

Utilisateurs : toute personne qui navigue sur le site **Docteurveto.net**

Service : désigne le Service de renseignements téléphoniques

Site : désigne le site internet accessible à l'URL **Docteurveto.net**

Article 2 – Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de d'encadrer le recours aux services de renseignements téléphoniques payant délivrés via l'appel au numéro 118 418 ainsi que l'envoi d'information(s) en réponse aux demandes de numéros formulées via le site internet.

Article 3 – Description des Services

3.1. Service de renseignements téléphoniques

L'Editeur offre un Service de renseignements téléphoniques payant et national accessible en appelant le numéro 118 418 depuis un poste fixe ou un mobile.

Le Service de renseignements téléphoniques permet d'obtenir les coordonnées téléphoniques et/ou postales d'un particulier et/ou d'un professionnel.

3.2. Accessibilité du service

Le Service est fourni en français accessible 7j/7 et 24h/24 sous réserve d'interruption accidentelle ou nécessaire au bon fonctionnement du service.

3.3. Modalités de communication des coordonnées recherchées par l'Appelant

L'Appelant accepte et consent de recevoir les coordonnées de la personne physique ou morale recherchée sur son numéro de téléphone mobile depuis lequel l'appel a été passé. En cas d'appel depuis un poste fixe, l'agent communique les coordonnées et/ou le numéro recherché à l'Appelant avant la fin de la communication.

3.4. Bases de données annuaires et mises à jour

En qualité d'Editeur d'un Service de renseignements téléphoniques, NUMBER118 souscrit à des bases de données annuaires. Dans la mesure où il n'édite pas lui-même ces bases de données, et malgré les meilleurs efforts qu'il déploie quotidiennement pour mettre la base à jour en fonction des retours effectués par les Appelants et par ses propres recherches, sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas de données erronées qui seraient contenues dans ledit annuaire.

En cas de communication d'un renseignement erroné, l'Appelant peut demander le remboursement de l'appel dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes.

Dans le cadre de la délivrance de cette prestation, L'Editeur du service de renseignements téléphoniques est tenu à une obligation de moyens et non de résultat ce que l'Appelant accepte expressément.

3.5. Coupure automatique de service au-delà d'un certain montant

Afin d'éviter une facturation trop importante du Service, l'Appelant est informé que conformément aux règles déontologiques applicables au secteur (article II.1.1.2) l'appel est coupé au-delà d'un maximum de 24€ par appel, soit environ 30 minutes, et au-delà d'un maximum de 300€ par mois.

Le cas échéant, il lui est recommandé de rappeler directement le numéro qui lui a été communiqué lors de son appel du 118 418 afin d'éviter le surcoût lié au recours à un numéro à valeur ajoutée.

3.6. Réclamations

L'Appelant peut adresser ses éventuelles réclamations à l'adresse :

Number118
Service Client
Avenue Louise 523
1050 Bruxelles
Belgique

Le cas échéant et afin d'accélérer le traitement de sa demande il lui est demandé de fournir les informations et documents suivants :

- copie de la facture téléphonique ;
- date et heure de l'appel ;
- numéro d'appelant.
- Photocopie de la pièce d'identité du titulaire de la ligne,
- RIB

Article 4 – Prix

4.1. Coût du service

La prestation de service de renseignements téléphoniques délivrée par l'intermédiaire du numéro 118 418 est facturée : 0.80€ TTC par minute y compris durant la mise en relation.

Coût du service
0.80€ TTC par minute y compris durant la mise en relation

Ce coût comprend notamment le coût de la fourniture des coordonnées, de la mise en place et la gestion du centre d'appels, de la licence ARCEP, des logiciels et matériels informatiques nécessaires à la délivrance du Service ainsi qu'à l'interconnexion lors des mises en relation.

4.2. Modalités de facturation

L'Appelant est informé que ce coût lui est facturé via son Opérateur téléphonique sous la forme d'un surcoût sur la facture téléphonique du poste fixe ou mobile depuis lequel l'appel a été passé en fin de mois suivant la date de l'appel passé.

4.3. Information du coût de l'appel sur le site

Le coût du service est mentionné sur le site par l'intermédiaire d'un cartouche tarifaire comme suit :



4.4. Message gratuit d'information tarifaire

Il est en outre informé des conditions et des modalités de tarifications en début d'appel par un Message Gratuit d'Information Tarifaire (MGIT).

L'Appelant est libre de raccrocher avant la fin de l'annonce tarifaire afin de ne pas recourir aux services de renseignements téléphoniques payant.

Le cas échéant, s'il a raccroché avant le bip sonore signalant le début de facturation de l'appel, il n'est pas facturé.

A défaut, l'Appelant est facturé selon les modalités précisées ci-avant.

Article 5 – Droit de rétractation – Réclamations

5.1. Droit de rétractation. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation et dans la mesure où la prestation est exécutée immédiatement et avant la fin du délai légal de rétractation, l'Appelant renonce expressément à son droit de rétractation. Il s'agit d'une condition *sine qua none*, sans laquelle L'Editeur du service de renseignements téléphoniques n'aurait pas contracté.

5.2. Réclamations. L'ensemble des demandes d'informations et/ou réclamations liées à l'application des présentes conditions générales et/ ou à la prestation de service fournie par L'Editeur du service de renseignements téléphoniques à l'Appelant peuvent être adressées par mail à l'adresse contact@number118.com ou par courrier à l'adresse suivante : Service client 118 418, NUMBER 118 Avenue Louise 523 1050 Bruxelles.

L'Appelant s'engage à ce que les données fournies pour être recontacté soient exactes. A défaut, la responsabilité de l'Editeur du service de renseignements téléphonique payant ne pourra pas être recherchée en cas de demande restée sans suite.

Si le 118 418 a fourni à l'Appelant un renseignement erroné ou s'il n'a pas pu le renseigner, celui-ci peut demander le remboursement de la communication selon les modalités suivantes.

Seuls les remboursements pour des appels passés dans les TROIS (3) derniers mois seront pris en compte. A noter que les appels sont conservés durant 3 mois. [

Les informations suivantes devront accompagner la réclamation de l'Appelant :

- date de l'appel ;
- plage horaire de l'appel ;
- numéro de la ligne depuis laquelle l'appel a été passé ;
- nom de la personne avec qui l'Appelant a été en contact, si elle le connaît ; - service demandé ;
- coût de la communication réglée ;
- extrait de la facture téléphonique ;
- la copie du RIB de l'Appelant aux fins de remboursement, le cas échéant ; - la demande de l'Appelant.

Seuls les dossiers complets pourront être traités.

S'il est accepté, le remboursement sera effectué dans un délai de 30 jours.

Article 6 – Responsabilité

La responsabilité de l'Editeur du service de renseignements téléphoniques se limite à la mise à disposition des informations accessibles via le numéro 118 418 et dans la limite d'une obligation de moyens, telles que précisées à l'article 3 « Description des services » et au montant réglé par l'Appelant.

L'Editeur du service de renseignements téléphoniques n'étant pas éditeur des bases de données annuaires dont il dispose, et malgré les meilleurs efforts qu'il déploie pour mettre la base à jour en fonction des retours effectués par les Appelants, sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas de données erronées qui seraient contenues dans ledit annuaire.

L'Appelant est seul responsable des demandes de recherches qu'il formule et de l'utilisation des résultats qui lui ont été communiqués. Il appartient d'en faire un usage conforme aux lois applicables.

En cas de violation des présentes, l'Appelant s'engage à garantir l'Editeur du service de renseignements téléphoniques contre toute action, revendication, contestation, opposition, plainte pénale et, de manière générale, contre toute difficulté dont ferait l'objet l'Editeur de service de renseignements téléphoniques.

L'Editeur de service de renseignements téléphoniques ne saurait être tenu pour responsable en cas de force majeure, d'événements hors de son contrôle, de pannes éventuelles, d'interruptions de réseau téléphonique ou d'interventions de maintenance nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des services proposées ce que l'Appelant accepte.

Article 7 – Convention de preuve

L'Appelant reconnaît et accepte que les adresses mails, les échanges de courriers électroniques, les SMS, la durée des appels émanant des fixes et mobiles des Appelants, les enregistrements téléphoniques liés à l'utilisation des services du 118 418 auront force probante et feront foi entre les Parties conformément aux dispositions de l'article 1368 du Code civil.

Article 8. Propriété intellectuelle

L'envoi des coordonnées demandées ne fait l'objet d'aucun transfert de propriété.

Aucun droit de quelque nature que ce soit et aucune autre utilisation autre que celle expressément liée à la demande ne sont accordés à l'Appelant.

Toutes les marques, photographies, textes, commentaires, illustrations, images animées ou non, séquences vidéo, sons, ainsi que toutes les applications informatiques qui pourraient être utilisées pour présenter les services de renseignements téléphoniques payant et plus généralement tous les éléments reproduits ou utilisés sur le site sont protégés par les lois en vigueur au titre de la propriété intellectuelle.

Ils sont la propriété pleine et entière de l'Editeur du site et du service de renseignements téléphoniques payant ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie de ces éléments, y compris les applications informatiques, sans l'accord préalable et écrit des Editeurs précités, sont strictement interdites. Le fait pour l'Editeur du site ou l'Editeur du service de renseignements téléphoniques payant de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de ces utilisations non autorisées ne vaut pas acceptation desdites utilisations et renonciation aux poursuites.

Article 9 – Force majeure

Il est convenu qu'un événement de force majeure est un événement qui échappe au contrôle de la partie concernée et qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de l'acceptation des présentes Conditions et contre lequel elles n'ont pu raisonnablement se protéger. Cet événement empêche l'exécution de l'obligation de la partie victime d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée durant le temps de la force majeure si elle est temporaire.

En cas d'empêchement définitif, les parties sont libérées de leurs obligations sans que des indemnités ne soient dues de part et d'autre.

Article 10 – Données personnelles

Les informations personnelles pouvant être recueillies lors des appels au Service de renseignements téléphoniques 118 418, sont principalement utilisées par l'Editeur du service de renseignements téléphoniques pour la gestion des appels et l'envoi des numéros et coordonnées demandées par SMS, la qualité des appels et la gestion des réclamations qui seraient formulées, et, pour généralement pour le traitement des demandes des Appelants. Elles sont enregistrées dans le fichier

de clients de l'Editeur du Service de renseignements téléphoniques désigné aussi comme le responsable de traitement, et le fichier ainsi élaboré à partir de données à caractère personnel répertorié au sein du registre des données personnelles de la société conformément aux nouvelles dispositions issues du RGPD dans les conditions définies par la Politique de confidentialité des données de NUMBER 118 accessible en cliquant [ici](#)

L'Appelant est informé que les conversations téléphoniques sont susceptibles d'être enregistrées par l'Editeur du Service de renseignements téléphoniques payant à des fins d'amélioration de la qualité du service proposé

L'Appelant peut s'opposer à cet enregistrement en l'indiquant en début d'appel. Le cas échéant, ils sont conservés 3 mois.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Appelant dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation, d'interrogation, de modification, de suppression, à l'oubli, à la portabilité des informations qui le concerne, à exercer à tout moment auprès de l'Editeur du Service de renseignements téléphonique soit directement sur le site à la rubrique « Contact » accessible à l'adresse legal@hito-pic.fr, soit par courriel à l'adresse suivante Informatique et libertés contact@number118.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Informatique et libertés 118 418, NUMBER 118 Avenue Louise 523 1050 Bruxelles.

Pour des raisons de sécurité et afin d'éviter toute demande frauduleuse, cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. Après traitement de la demande ce justificatif sera détruit.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'Editeur par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la bonne exécution de la prestation et sans que l'Appelant n'ait à donner son autorisation. En cas d'infraction avérée à des dispositions légales ou réglementaires, ces informations pourront faire l'objet d'une communication sur demande expresse et motivée des autorités judiciaires.

Article 11 – Médiation

L'Appelant, s'il le souhaite, peut aussi saisir le Médiateur des communications électroniques. Le Client est informé que la saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de l'Editeur de service de renseignements téléphoniques par une réclamation écrite.

Plus d'informations : www.mediation-telecom.org

L'Appelant peut également saisir la plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.trader.campaign&lng=FR>

Article 12 – Loi applicable - Litiges

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française et soumises à la compétence des tribunaux de situés dans le ressort de la Cour d'appel de Paris sous réserve d'une attribution de compétence spécifique découlant d'un texte de loi ou réglementaire particulier.

Article 13 – Contactez-nous

Pour toute question, information sur les services proposés via le 118 418, vous pouvez laisser un message à l'adresse suivante : contact@number118.com