

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

<https://www.rosace-fibre.fr>

Prestation de services – Accompagnement à l’adduction Maison ou immeuble de moins de 4 logements

Version en vigueur au 12 juin 2023

Rosace SAS

19 Rue Icare,
67960 Entzheim

RCS Strasbourg 818 463 630

TVA Intracommunautaire : FR26818463630

contact@rosace-fibre.fr

Article 1. CHAMP D’APPLICATION.....	1
Article 2. FORMATION DU CONTRAT.....	2
Article 3. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT	4
Article 4. DELAI DE FOURNITURE DES SERVICES.....	4
Article 5. DROIT DE RETRACTATION.....	5
Article 6. TRAVAUX ET REFERENCEMENT.....	6
Article 7. DONNEES PERSONNELLES.....	6
Article 8. RECLAMATIONS.....	6
Article 9. DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE	7
MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION.....	8

Article 1. CHAMP D’APPLICATION

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** ») régissent les relations entre la société Rosace SAS inscrite au RCS de Strasbourg sous le numéro 818 463 630 dont le siège social est situé 19 rue Icare, 67960 Entzheim (ci-après « **Rosace** ») et ses clients consommateurs et professionnels (ci-après le « **Client** ») (désignés ensemble les « **Parties** ») pour la fourniture de prestations de services d’accompagnement dans le cadre de l’adduction de leur maison d’habitation ou d’immeubles de moins de quatre logements situés dans les départements du Haut-Rhin et du Bas-Rhin (ci-après les « **Services** »). Les Conditions Générales de Vente s’appliquent à tous les contrats conclus entre les Parties depuis le site internet <https://viedureseau.rosace-fibre.fr/> (ci-après le « **Site** ») concernant les Services (ci-après le « **Contrat** »).

1.2. L'adduction consiste à raccorder une maison individuelle ou un immeuble de moins de quatre logements (ci-après le « **Logement** ») au réseau Rosace, afin de permettre au Client de bénéficier de services de téléphonie et d'Internet à très haut débit (fibre optique) fournis par un fournisseur d'accès à internet (FAI).

1.3. Les Services portent sur l'accompagnement du Client en vue de la réalisation de l'adduction. Les Services consistent notamment en la réalisation d'études techniques, la fourniture de plans pour identifier le point d'accès au réseau Rosace le plus proche, éventuellement selon le Service choisi le déplacement d'un expert sur le site de l'adduction, la fourniture de conseils et d'un devis pour la réalisation des travaux d'adduction afin de rendre le Logement éligible à la fibre, sans que cette liste soit exhaustive. Les différents Services proposés sont détaillés sur le Site. Les Services peuvent être réalisés par Rosace à distance ou sur le site de l'adduction, en fonction du Service souscrit par le Client. Les Services ne pourront être réalisés que sur des sites d'adduction situés dans les départements du Haut-Rhin et du Bas-Rhin.

1.4. Les Parties reconnaissent que les Services visent uniquement l'accompagnement du Client en vue de l'adduction du Logement. Les éventuels travaux d'adduction ne sont pas régis par les présentes Conditions Générales de Vente.

1.5. Toute commande de Service (ci-après la « **Commande** ») implique l'acceptation pleine et entière des Conditions Générales de Vente par le Client. En cochant la case prévue à cet effet, préalablement à la passation de Commande, le Client accepte expressément et sans réserve les Conditions Générales de Vente. En cliquant sur le lien hypertexte, le Client a la possibilité de sauvegarder ou d'imprimer les Conditions Générales de Vente.

1.6. Rosace se réserve le droit de modifier les Conditions Générales de Vente à tout moment, ce que le Client accepte expressément. Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la Commande passée par le Client.

1.7. Le fait que Rosace ne se prévale pas de l'une des clauses des Conditions Générales de Vente ne pourra aucunement être interprété comme une renonciation de la part de Rosace de s'en prévaloir ultérieurement.

1.8. Si l'une des stipulations des Conditions Générales de Vente est réputée ou déclarée illégale, nulle ou inopposable, la validité des autres stipulations n'en sera pas affectée.

Article 2. FORMATION DU CONTRAT

2.1. Les Services proposés sur le Site font l'objet d'une fiche descriptive détaillant les caractéristiques essentielles du Service, conformément aux dispositions des articles L. 111-1 et L. 221-5 du code de la consommation.

2.2. Le Client peut commander les Services en suivant les modalités suivantes :

- Dans la section « *Adduction maison ou réhabilitation (- de 4 logements)* », le Client prend connaissance des recommandations formulées par Rosace concernant les documents et informations qui lui seront demandées pour la passation de la Commande. Le Client est également invité à consulter plusieurs fichiers d'information sur l'adduction.

- Lorsque le Client clique sur « *J'ai compris, je commence la procédure* », il accède aux différentes offres de Services. Chaque offre détaille notamment les prestations et les documents qui seront remis au Client dans le cadre de la fourniture du Service.
- Après avoir cliqué sur une offre et sur « *valider mon choix d'offre* », le Client indique successivement l'adresse du site de l'adduction et ses coordonnées personnelles.
- Le Client télécharge ensuite sur le Site notamment son permis de construire, un plan de situation, un plan cadastral et un plan de masse correspondant au site de l'adduction. Il indique si l'infrastructure télécom employée autour du site d'adduction est souterraine ou aérienne. Le Client télécharge sur le Site des photos de l'infrastructure télécom employée autour du site d'adduction.
- Le Client doit ensuite cocher une case aux termes de laquelle il accepte la politique relative au traitement de ses données personnelles. Un lien hypertexte lui permet de prendre connaissance et de conserver cette politique sur un support durable.
- Le Client doit ensuite cocher une case validant la mention « *J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve* ». Un lien hypertexte lui permet de prendre connaissance des Conditions Générales de Vente et de les conserver sur un support durable (format PDF).
- Selon qu'il souhaite, ou non, obtenir le traitement de sa demande sans délai, le Client coche ensuite l'une des deux cases, signifiant (i) soit qu'il demande expressément la fourniture du Service avant l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, dans les conditions détaillées à l'article 5.2 des présentes, (ii) soit qu'il souhaite bénéficier du droit légal de rétractation de quatorze (14) jours et qu'il reconnaît et accepte que le Service ne sera fourni qu'à l'expiration de ce délai.
- À tout moment, le Client peut revenir à l'étape précédente et modifier les informations et documents qu'il a communiqués à Rosace. Il peut également visionner un tableau récapitulatif des informations de son dossier.
- Après avoir cliqué sur « *Finaliser ma demande et payer* », le Client reçoit par courrier électronique un devis récapitulant l'offre de Service et l'invitant à signer électroniquement. Le Client a la possibilité de télécharger et de conserver le devis. Le Client signe le devis en cliquant sur « *Signer le devis et payer* ».
- La Commande est passée lorsque le Client signe électroniquement le devis.

2.3. Une fois la Commande passée, un email de confirmation contenant le détail de la Commande passée est envoyé au Client, ce dernier étant invité à s'assurer de la réception de cet email.

2.4. Aucune Commande ne peut produire d'effet, lier ou engager Rosace, tant qu'elle n'a pas été intégralement payée par le Client dans les conditions définies à l'article 3 ci-dessous. Le Contrat est conclu au complet paiement du prix. Si le paiement n'est pas réalisé dans les trente

(30) jours suivant la Commande, Rosace se réserve le droit de refuser la Commande passée par le Client.

2.5. Dès lors que le Client est un consommateur, Rosace s'engage à conserver les Contrats à compter de leur conclusion et jusqu'à la date d'exécution du Service et pendant une durée de dix (10) ans à compter de celle-ci.

Article 3. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

3.1. Le prix des Services est celui affiché sur le Site. Ce prix inclut la taxe sur la valeur ajoutée applicable. Le prix qui sera payé par le Client est le prix total indiqué dans le devis que le Client reçoit par email et qu'il signe électroniquement. Ce prix est également indiqué dans la confirmation de Commande adressée par Rosace au Client par courrier électronique.

3.2. Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du Client.

3.3. Après avoir passé la Commande, le Client reçoit un email l'invitant à procéder au paiement sur la plateforme sécurisée du partenaire de paiement de Rosace. Le prix est payable par carte bancaire ou virement. Le Client reçoit ensuite par email une facture, ainsi qu'une confirmation de paiement une fois que le règlement est effectué.

3.4. A l'égard des Clients professionnels, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées à compter du lendemain de la date d'exigibilité indiquée dans la facture, à un taux correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal français. En outre, Rosace pourra prétendre à une indemnité de quarante (40) euros au titre des frais de recouvrement. Les pénalités de retard et l'indemnité susmentionnée seront dues sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

Article 4. DELAI DE FOURNITURE DES SERVICES

4.1. Les Services sont fournis par Rosace dans les délais définis dans le devis faisant l'objet de la Commande. Le Client reconnaît et accepte que Rosace pourra faire appel à son partenaire la société Erbium (ci-après « **Rosace Exploitation** ») pour la réalisation des prestations composant le Service.

4.2. Les Services seront considérés comme fournis lorsque l'ensemble des prestations composant le Service seront réalisées à la date de leur remise au Client par un envoi sur l'adresse email communiquée par le Client lors de la Commande.

4.3. Le délai de fourniture du Service débute à compter du complet paiement du prix et, en fonction de l'option sélectionnée par le Client, immédiatement ou à l'issue du délai de rétractation légale de quatorze (14) jours. Le délai de fourniture du Service débute sous réserve de la complétude du dossier communiqué par Client. Si les documents communiqués par le Client lors de la passation de Commande sont incomplets ou inexploitables, Rosace ou son partenaire Rosace Exploitation en informe le Client et sollicite l'envoi de documents complémentaires. Si le Client ne communique pas les documents demandés dans les délais indiqués ou dans un délai

raisonnable, Rosace informera le Client d'un éventuel report des délais de fourniture du Service, sans que ce report puisse être reproché à Rosace.

4.4. En cas de retard dans la fourniture des Services, qui ne serait pas dû à un cas de force majeure ou au fait du Client, Rosace ou son partenaire Rosace Exploitation en informera le Client par email et lui proposera de fixer, d'un commun accord, un autre délai de fourniture des Services.

4.5. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de fourniture des Services, le Client bénéficie de la possibilité de résoudre le Contrat dans les conditions et modalités définies à l'article L. 216-6 du code de la consommation. Dans ce cas, Rosace rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé.

4.6. En cas d'évènement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du code civil ou reconnu comme tel par les juridictions françaises, Rosace est déchargée de son obligation de fournir les Services. Dans ce cas, Rosace avertit le Client dans les meilleurs délais de l'impossibilité de réaliser les Services. Dans ces circonstances, à la demande du Client ou si l'empêchement est supérieur à sept (7) jours, le Contrat est résolu et Rosace rembourse au Client les sommes versées.

Article 5. DROIT DE RETRACTATION

5.1. Conformément à la législation en vigueur, le Client consommateur a le droit de se rétracter du Contrat conclu avec Rosace sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat.

5.2. Nonobstant ce qui précède, lors de la passation de Commande, le Client peut solliciter la fourniture du Service sans délai en cochant la case « *Je demande expressément que la prestation de service commence avant la fin du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours. Je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation dès que Rosace aura entièrement exécuté le Service. En cas de rétractation avant l'exécution entière du Service, je reconnais être redevable auprès de Rosace des montants correspondant aux prestations dont j'aurai déjà bénéficié.* ». Dans ce cas, si le Client exerce néanmoins son droit de rétractation, alors que Rosace a commencé à fournir le Service à la demande expresse du Client, alors le Client devra payer à Rosace un montant proportionnel à ce qui a été fourni au Client jusqu'au jour où il a informé Rosace de sa rétractation du Contrat, par rapport à l'ensemble des prestations de Services prévues aux termes du Contrat.

5.3. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à Rosace sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple par lettre postale ou par courrier électronique adressés à :

Rosace SAS,
19, rue Icare,
67960 Entzheim
contact@rosace-fibre.fr

Le Client a la possibilité d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation annexé aux Conditions Générales de Vente, mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté,

il suffit que le Client transmette sa communication relative au droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

5.4. En cas de rétractation de la part du Client, Rosace remboursera tous les paiements reçus de la part du Client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Rosace est informée de la décision du Client de se rétracter du Contrat. Les montants qui seront dus par le Client en application de l'article 5.2 ci-dessus seront déduits du remboursement réalisé par Rosace. Rosace procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client demande expressément l'utilisation d'un moyen différent.

5.5. Les dispositions du présent article 5 sont également applicables aux Clients professionnels.

Article 6. TRAVAUX ET REFERENCEMENT

6.1. Le Client reconnaît que les éventuels travaux d'adduction ne sont pas régis par les présentes Conditions Générales de Vente. Sur décision du Client, ces travaux peuvent être réalisés par Rosace ou par son partenaire Rosace Exploitation, sur la base d'un devis personnalisé, ou être réalisés par une entreprise tierce.

6.2. Si les travaux d'adduction sont réalisés par Rosace ou son partenaire Rosace Exploitation, Rosace effectue le référencement du Logement et assure l'éligibilité à la fibre, sans démarche complémentaire de la part du Client.

6.3. Si les travaux d'adduction sont réalisés par une entreprise tierce, le Client doit solliciter le référencement du Logement sur le Site à l'adresse <https://www.rosace-fibre.fr/referencer-sa-nouvelle-adresse/>. Lors de sa demande de référencement, le Client communique à Rosace un plan des travaux réalisés. Si les travaux ne sont pas conformes aux spécifications techniques fournies par Rosace ou son partenaire Rosace Exploitation en exécution du Service, Rosace ne sera pas en mesure de référencer le Logement, sans qu'aucune demande d'indemnisation ne puisse être formulée à l'encontre de Rosace à ce titre. Les éventuels travaux correctifs que le Client doit réaliser ne sont pas régis par les présentes Conditions Générales de Vente.

Article 7. DONNEES PERSONNELLES

7.1. Dans le cadre de la passation de Commande et de la fourniture du Service, Rosace collecte des données à caractère personnel concernant le Client.

7.2. Pour connaître les détails du traitement des données à caractère personnel, le Client est invité à se reporter au document relatif à ce traitement accessible ici : <https://www.rosace-fibre.fr/politique-de-confidentialite/>

Article 8. RECLAMATIONS

Pour toutes réclamations, le Client peut contacter le service client de Rosace :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@rosace-fibre.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : ROSACE, 19 rue Icare, 67960 ENTZHEIM

Article 9. DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

9.1. Les Conditions Générales de Vente et les obligations en découlant sont soumises au droit français.

9.2. En cas de survenance d'un différend, les Parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Le Client consommateur peut faire appel à un médiateur de la consommation. Rosace adhère à l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE), dont les coordonnées sont les suivantes :

C.S.30342
94257 Gentilly Cedex
[Saisir le Médiateur \(mediation-telecom.org\)](http://mediation-telecom.org).

Le Client consommateur a également la possibilité d'accéder à la [plateforme européenne de règlement en ligne des litiges \(RLL\)](#)

9.3. A défaut d'accord amiable des Parties, tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des obligations découlant des Conditions Générales de Vente relèvent des juridictions françaises. A l'égard des Clients professionnels, le Tribunal de commerce de Paris sera exclusivement compétent.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.)

A l'attention de Rosace, 19 rue Icare, 67960 ENTZHEIM
contact@rosace-fibre.fr

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

Numéro de dossier :

Commandé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Je joins un RIB sur lequel Rosace pourra réaliser le remboursement.

Signature du (des) client(s) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.