

Art. 1_ Définitions

Toutes les définitions des termes utilisés dans les présentes sont décrites dans l'annexe « définitions applicables ». Le client reconnaît en avoir pris connaissance et que tous les termes sont clairs et ne portent aucune ambiguïté.

Art. 2_ Le service

Sect. 2.01 *Objet :*

Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition des utilisateurs finaux qui disposeront de cartes SIM activées sur le réseau d'Orange ou de SFR :

Services Voix : ■ Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ■ Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ■ Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur.

Services de téléphonie inclus: Appel en attente, présentation du numéro, renvois d'appels conditionnels, secret appel par appel, accès à la messagerie vocale.

Services SMS : ■ Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ■ Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire.

Services MMS : ■ Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ■ Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire.

Dans le cas où le terminal de l'utilisateur final n'est pas compatible avec le service MMS, la réception de MMS ne sera pas possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non compatibilité de son terminal.

Services Data : ■ Echange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire.

Service de téléphonie mobile comprend: La mise à disposition de Cartes SIM, la portabilité du numéro mobile de l'utilisateur final ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile, ainsi que la fourniture d'un service de téléphonie mobile permettant d'émettre et de recevoir des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau de l'opérateur prestataire.

Art. 3_ Options et Services

Services optionnels activables sur les cartes SIM

L'activation de services optionnels est laissée au choix du client dans le bon de commande. Ces services optionnels sont :

- L'option international : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger ;
- L'option roaming : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger ;
- L'option 4G : l'utilisateur sera autorisé à utiliser le réseau téléphonique en 4G ;
- L'option iPhone : l'utilisateur sera autorisé à bénéficier des fonctionnalités spécifiques à l'iPhone (messagerie vocale visuelle, modem & partage de connexion)

Modification d'une carte SIM

Il existe différents types de modifications :

- Modification des options
- Suspension totale de la ligne
- Interdiction des appels sortants
- Réactivation (dans le cas où la ligne était suspendue)
- Résiliation de ligne
- SIM Swap
- Annulation de portabilité

Suspension totale de ligne

La suspension totale de ligne vise à suspendre temporairement la ligne de l'utilisateur. Tous les services disponibles sur la ligne seront suspendus.

Interdiction des appels sortants

L'interdiction des appels sortants sur la ligne vise à suspendre temporairement sur la ligne seulement les services :

- Voix sortante nationale et internationale
- Voix en roaming entrant et sortant (dans le cas où le service est activé)
- SMS & MMS sortants
- Accès à la data (dans le cas où le service est activé)

Réactivation de la ligne

Dans le cas où une suspension totale ou une interdiction des appels sortants a été activée sur la ligne, la remise en fonctionnement normal de la ligne se fera via une demande de Réactivation de ligne. L'ensemble des services disponibles sur la ligne avant la suspension seront réactivés.

Résiliation de la ligne

Lorsque le client effectuera une demande de résiliation de ligne pour une carte SIM donnée, LA SOCIETE désactivera la carte SIM sur le réseau de l'opérateur mobile hôte. La carte SIM ne sera donc plus utilisable.

SIM Swap

Le SIM Swap correspond au remplacement d'une carte SIM associé à un MSISDN par une nouvelle en cas de perte, vol ou dysfonctionnement d'une carte SIM.

Annulation de portabilité

Lorsqu'une demande d'activation avec portabilité aura été effectuée, le client a la possibilité de demander l'annulation de cette portabilité, jusqu'à 2 jours ouvrés avant la date de portabilité choisie.

Annuaire Universel

Le client s'engage à transmettre à LA SOCIETE les données relatives aux utilisateurs finaux, sur toute demande qui lui serait présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, conformément aux obligations légales et réglementaires en termes de publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de services de communications électroniques. A cet effet, le client s'assurera du consentement préalable de ses utilisateurs finaux pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans des listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements.

Art. 4_ Numéros Mobiles

LA SOCIETE fournira au client des numéros de téléphone (MSISDN), appartenant au plan public de numérotation dans le Territoire correspondant aux services téléphoniques mobiles et dont l'Opérateur ou LA SOCIETE est attributaire.

LA SOCIETE se réserve le droit, sans avoir à indemniser le client, pour des raisons de changement du plan de numérotation national, de modifier le (ou les) numéro(s) des utilisateurs finaux, après en avoir avisé le client avec un délai de préavis raisonnable, sans que celui-ci puisse s'y

opposer ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice.

Art. 5_ Portabilité

Afin de permettre à tout Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, et ce conformément à la législation en vigueur « Loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », le client s'engage à se conformer aux demandes de portabilité des utilisateurs finaux dans les conditions prévues ci-dessous. Dans le cadre d'une portabilité sortante, il est entendu que le client utilisera le numéro RIO (Relevé d'Identité Opérateur) fourni par LA SOCIETE.

Lorsque le client fait une demande de souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Il est de la responsabilité du client de vérifier l'identité du client utilisateur final souhaitant faire porter son numéro de téléphone mobile. Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
- La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Si l'ensemble de ces conditions est respecté, le client fait signer un mandat au client utilisateur final pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Au jour de la portabilité demandé, après une coupure de service, qui peut durer entre 15 minutes et 4 heures, le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle carte SIM. Théoriquement, le basculement est automatique, il suffit d'insérer la nouvelle carte SIM dans un terminal mobile. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition d'environ 2 heures.

Art. 6_ Carte SIM

Le client n'emporte aucun transfert de propriété des applications logicielles, éléments de nature intellectuelle ou toute autre fonction incorporée dans la Carte SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau de l'Opérateur et/ou de l'Infrastructure de LA SOCIETE. Ces applications, éléments ou fonction restent la propriété de l'Opérateur et/ou de LA SOCIETE, selon le cas.

Le client est réputé gardien des applications logicielles, éléments intellectuels et autres fonctions incorporées dans les Cartes SIM qui lui sont confiées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Il apporte, dans la garde des éléments incorporés aux Cartes SIM, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent. Il est responsable de leur bonne conservation conformément aux dispositions des articles 1927 et suivants du Code civil, ainsi que des dégradations affectant leur conditionnement.

En cas de destruction, de dégradation, de perte ou de vol de Cartes SIM le client a l'obligation de communiquer immédiatement à LA SOCIETE les numéros IMSI concernés.

Le client reste, en tout état de cause, responsable des utilisations frauduleuses des Cartes SIM perdues, volées préalablement à la remise de la Carte SIM à un Client et doit

faire son affaire des suites de ces utilisations frauduleuses et de l'ensemble des dommages y afférents.

En cas de vol, de perte ou de défectuosité de la Carte SIM, le client fait également son affaire personnelle du renouvellement de la Carte SIM, selon les modalités ci-dessous.

Le client est responsable de l'utilisation de sa Carte SIM, même sur un terminal qui ne lui appartient pas.

Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal

Le client s'engage à ne pas faire intervenir les services de LA SOCIETE dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal. En cas de perte ou de vol, le client s'engage à en avertir immédiatement LA SOCIETE, étant entendu que le client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.

Art. 7_ Terminaux

Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréés pour les réseaux 2G, 3G ou 4G par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé. Le Client doit s'informer de la compatibilité de son Terminal avec l'usage qu'il souhaite en faire (SMS, MMS, DATA, mail, visio,...).

Art. 8_ Fourniture de Service et Responsabilité

LA SOCIETE ne saurait être tenu responsable des perturbations causées aux Services par des tiers, des cas de force majeure, des aléas climatiques ou électromagnétiques, des travaux d'entretien, de maintenance ou d'évolution effectués par l'Opérateur sur son réseau.

Sect. 8.01 Fraude

Le client reconnaît expressément que la lutte contre la fraude visant son Offre relève de sa seule responsabilité. Il revient au client de décider des moyens qu'il met en œuvre en vue d'anticiper, de détecter, d'éviter ou de faire cesser les cas de fraudes sur son Service sans qu'il ne puisse exiger de LA SOCIETE une autre intervention que celles décrites ci-dessous, ni lui imputer une quelconque responsabilité en cas de survenance de cas de fraudes.

LA SOCIETE fera ses meilleurs efforts pour informer le client dans les meilleurs délais dans le cas où elle suspecte ou détecte une utilisation frauduleuse du Service.

Dans le cas où le client suspecte une fraude sur son Service, le client peut demander à LA SOCIETE des informations, LA SOCIETE devant répondre au client le plus rapidement possible, la réponse n'étant pas en soi nécessairement une résolution de la fraude.

Dans le cas où le client dispose des éléments lui permettant de constater une fraude avérée à son Service et que la résolution de cette fraude implique nécessairement l'intervention de LA SOCIETE, le client en informe LA SOCIETE le plus rapidement possible. LA SOCIETE intervient en vue de suspendre la ou les Carte(s) SIM frauduleuse(s) dans les meilleurs délais. En tout état de cause le client reste responsable de l'utilisation des Cartes SIM frauduleuses. Dans le cas d'usage frauduleux du Service, quelle qu'en soit la cause ou les modalités, le client demeure redevable à l'égard de LA SOCIETE de toutes ses obligations et notamment de tout paiement prévu au Contrat. Le client s'engage à prendre en charge toutes mesures consécutives à une obligation souscrite par LA SOCIETE à l'égard de toute autorité, institution ou tout autre tiers dans le but de lutter contre une quelconque fraude à ses services ou ses offres.

Le client reconnaît expressément que LA SOCIETE est autorisé, sans encourir de responsabilité à l'égard du client, à modifier unilatéralement et/ou suspendre immédiatement le Service en vue de lutter contre des cas de fraude qui lui portent directement de graves préjudices financiers. Dans cette hypothèse, LA SOCIETE en informe le client dans les meilleurs délais. En toute hypothèse, ces mesures de modification et/ou de suspension ne pourront porter que sur le service fourni aux Clients concernés par les cas de fraude ou d'utilisation abusive.

Art. 9_ Obligations du CLIENT

Le client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau de l'Opérateur, ou aux services fournis par LA SOCIETE, tel que, notamment :

- l'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

En cas de non-respect par le client des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour LA SOCIETE de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le client reconnaît à LA SOCIETE le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que LA SOCIETE supporte lui-même vis-à-vis de l'Opérateur.

Le client s'engage à n'utiliser que des terminaux mobiles conformes aux normes applicables sur le Territoire et reconnaît qu'il lui revient de s'assurer de leur compatibilité et de leur bon fonctionnement sur le réseau de l'Opérateur, préalablement à leur utilisation.

Le client s'engage à :

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit LA SOCIETE de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraires aux lois et réglementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Utiliser la carte SIM de LA SOCIETE exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service de LA SOCIETE et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre de LA SOCIETE ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une « simbox » sous peine de sanctions ;
- Garantir à LA SOCIETE la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le service de LA SOCIETE à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées
- Informer immédiatement LA SOCIETE et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement LA SOCIETE du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

Art. 10_ Modification

LA SOCIETE se réserve la possibilité de modifier unilatéralement, avec un préavis d'un (1) mois, les tarifs et leur structure en adressant au client un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les hypothèses suivantes :

- Evolution du cadre légal et réglementaire s'appliquant à la téléphonie mobile ;
 - Décision judiciaire, d'une autorité de régulation, de concurrence ou de l'Union Européenne, s'appliquant à la téléphonie mobile ;
 - Modification importante, et indépendante des Parties, des conditions économiques s'appliquant à la téléphonie mobile.
- De convention expresse, toute évolution tarifaire ne saurait avoir de caractère rétroactif, à l'exception de l'hypothèse dans laquelle cette évolution rétroactive serait imposée par une disposition légale, réglementaire et/ou par une décision contraignante d'une autorité judiciaire, de régulation, de concurrence ou de l'Union européenne.

De plus, LA SOCIETE se réserve le droit de changer d'opérateur, avec un préavis de un (1) mois, sans que cela puisse remettre en cause le présent contrat.

LA SOCIETE s'engage à fournir de nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du service.

Art. 11_ Suspension / Interruption de Service

LA SOCIETE est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- Manquement grave du client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat. Sauf si le client ne respecte pas ses obligations prévues à l'article « Obligations du client », auxquels cas la suspension pourra être immédiate, la suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de huit (8) jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.
- Dans les hypothèses prévues aux articles « pré requis », « assurance », « fraude », « force majeure », « garantie »
- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par le Client, pouvant causer un dommage au réseau de l'Opérateur ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur à ses propres clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'action, ou l'inaction, du Cocontractant porte ou risque de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du service ou du réseau de l'Opérateur, et/ou au bon fonctionnement des services de LA SOCIETE. La suspension intervient immédiatement et est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'Opérateur ou LA SOCIETE sont requis par les autorités publiques de suspendre le Service. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.
- La licence de l'Opérateur, de LA SOCIETE ou de son fournisseur est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.

Dans l'hypothèse où, par application du présent article, le Service est totalement suspendu pendant deux (2) mois consécutivement, il est expressément convenu que chacune

des Parties pourra résilier immédiatement le Contrat. Cependant, cette résiliation de plein droit ne pourra avoir lieu que deux (2) mois après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire déclarant l'intention d'appliquer la présente clause.

Art. 12_ Durée

La Période Initiale d'engagement du Service fourni, indiquée dans le bon de commande signé du client, commencera à compter de la Date de Mise en Service. Au-delà de cet engagement, le service sera tacitement reconduit sans engagement de durée.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : la somme des montants suivants jusqu'à échéance contractuelle de la commande initiale, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale : le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client

Art. 13_ Tarifs et Coûts

En contrepartie de la fourniture des Services, le Client devra payer les redevances et frais suivants : frais initiaux et redevances mensuelles. Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du LA SOCIETE en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation pourront être modifiés par LA SOCIETE à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins cinq (5) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à LA SOCIETE avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du LA SOCIETE.

Les redevances sont facturées terme à échoir sur prélèvement. En dehors de cette modalité, LA SOCIETE facturera des Frais de facturation, par facture émise de neuf euro soixante-quinze centimes.

Art. 14_ Objectifs de Qualité de Service

LA SOCIETE prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par LA SOCIETE ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à LA SOCIETE pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'ouverture d'un ticket via l'extranet de LA SOCIETE Do'Comm, ou par téléphone. Le Client se verra remettre un numéro de Demande d'Intervention (DIT). En cas de Défaillance, LA SOCIETE s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, LA SOCIETE s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au LA SOCIETE au cours de

la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un (1) mois, sur demande, bénéficier auprès du LA SOCIETE d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Disponibilité	Montant de l'Avoir
De 99,85% à 99,5%	2%
De 99,5% à 97%	5%
Moins de 97%	10%

LA SOCIETE s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de cinq (5) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par LA SOCIETE si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par LA SOCIETE (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de l'opérateur historique ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec LA SOCIETE afin de rétablir le Service.

L'émission par LA SOCIETE d'avoir est soumise aux limites suivantes :

- le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de trente (30) jours consécutifs sera plafonné à dix (10) % des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.