

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_ Description du Service**Sect. 2.01 Définition du Service**

Le Client bénéficie au choix de la SOCIETE, sur le territoire français métropolitain exclusivement, d'un Service de radiotéléphonie sur les Réseaux opérateurs proposés lors de la Commande.

Les composantes du Service sont les suivantes :

- service de téléphonie mobile,
- services à valeur ajoutée du service de téléphonie mobile,
- service d'inscription à l'annuaire

Le service de téléphonie mobile comprend :

- la mise à disposition d'une ou plusieurs Cartes SIM,
- pour chaque Carte SIM, au choix du Client, la Portabilité du Numéro mobile ou l'attribution par la SOCIETE d'un nouveau Numéro mobile,
- la fourniture au Client d'un service de radiotéléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir, depuis ses Lignes, des appels vocaux dans la zone de couverture du Réseau opérateur choisi,
- les services ci-dessous activés par défaut pour chaque ligne :
 - **Messagerie vocale** : Ce service permet au Client de disposer d'une messagerie vocale sur laquelle ses correspondants peuvent déposer des messages vocaux qui pourront être consultés par le Client.
 - **Rappel du correspondant** : Ce service permet au Client de rappeler les derniers numéros numérotés ou ayant appelé la Ligne.
 - **Renvois d'appels** : Ce service permet le renvoi des appels reçus vers un autre numéro ou vers la messagerie vocale.

Le client est informé du fait que la SOCIETE ne s'engage sur la couverture réseau à l'adresse de l'entreprise détentrice de la ligne portée en dehors de toute structure pouvant perturber la réception du signal.

Sect. 2.02 Services optionnels du Service de téléphonie mobile

La SOCIETE, en sus des Services susvisés, propose au Client de souscrire, Ligne par Ligne, à des options supplémentaires sous forme d'avenants au présent contrat et notamment :

- **Service SMS** : Ce service permet l'envoi et la réception de SMS sur la Ligne.
- **Présentation du numéro** : Ce service autorise, sur l'écran du Terminal de la Ligne appelée, l'affichage du numéro de la ligne appelante.
- **Double appel** : Ce service permet au Client d'être averti par un signal sonore qu'un correspondant tente de le joindre alors que le Client est déjà en ligne.
- **Secret d'appel permanent** : Ce service permet de supprimer l'affichage du Numéro mobile de la Ligne sur l'écran du téléphone du correspondant. Cependant, le Numéro mobile de la Ligne apparaît lors de l'envoi de SMS.
- **Formule au compteur** : Ce service permet au Client d'être facturé à la seconde dès la première seconde au lieu d'être facturé par pas de facturation d'une minute. Ce service sera facturé au Client selon le devis signé.

Sect. 2.03 Inscription sur les Annuaire Universels

La SOCIETE garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux annuaires et renseignements téléphoniques et respectera l'ensemble des droits des abonnés sur les données personnelles les concernant.

La SOCIETE informe ainsi le Client qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant. La SOCIETE se chargera ensuite de ces mises à jour le cas échéant.

Il appartient donc au Client de faire la demande expresse à La SOCIETE de ne pas figurer sur cet annuaire, de s'opposer à la publication et à la communication de son adresse complète, d'interdire que les données à caractère personnel le concernant soient employées pour des opérations de prospection directe. Ces demandes sont gratuites.

Le délai de parution des informations concernant le Client dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, La SOCIETE ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Art. 3_ Numéros Mobiles

La SOCIETE s'engage, dans le cadre du service qu'il fournit au Client, à respecter les obligations légales et réglementaires relatives à l'affectation des ressources en numérotation et, notamment, à se conformer à l'ensemble des décisions de l'ARCEP prises en application du code des postes et communications électroniques relatif à la gestion du plan de numérotation et aux conditions d'utilisation des ressources en numérotation, notamment les décisions 05-1084 et 05-1085 de l'ARCEP.

La mise à disposition par La SOCIETE d'un ou plusieurs Numéros mobiles ne saurait entraîner, conformément à la législation applicable, le transfert de propriété des Numéros. Si ces Numéros mobiles venaient à être retirés par une décision réglementaire, administrative ou judiciaire, le Client ne pourrait se prévaloir d'un quelconque droit à indemnisation. Ces Numéros mobiles ne sont ni cessibles ni transférables. Le Client ne pourra les utiliser que pour son propre usage et ne pourra en aucune circonstance et sous aucune forme en faire bénéficier un tiers.

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 ne puisse ni s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice.

Art. 4_ 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.

Il est de la responsabilité du Client de vérifier l'identité du Client utilisateur final souhaitant faire porter son numéro de téléphone mobile.

Sect. 4.01 Portabilité du Numéro mobile vers le réseau de La SOCIETE (portabilité entrante)

Pour conserver son numéro, le Client devra remettre à La SOCIETE dans les trente (30) jours suivant la signature du contrat les Documents nécessaires à La SOCIETE pour procéder à la portabilité du Numéro mobile :

- le relevé d'identité opérateur (ci-après « **RIO** »),
- son numéro (MSISDN),
- copie du (des) contrat(s) souscrit(s) auprès du (des) précédent(s) opérateur(s),
- les (trois) dernières factures du (des) précédent(s) opérateur(s),
- une(les) lettre(s) de résiliation qu'il aura signée(s) et revêtue(s) du tampon de la société pour procéder à la(les) résiliation(s) du (des) contrat(s) souscrit(s) auprès du (des) précédent(s) opérateur(s).

Sans l'intégralité de ces documents, La SOCIETE ne pourra pas procéder à la portabilité du (des) numéro(s) mobile(s) et sera par conséquent dans l'obligation de créer un (de) nouveau(x) numéro(s).

(a) Mandat donné par le client au fournisseur

En demandant la conservation de son numéro, le Client donne mandat à La SOCIETE d'effectuer toutes les démarches nécessaires à sa demande de Portabilité, et de résilier en son nom et pour son compte le contrat de service auprès de l'opérateur à partir duquel le Numéro mobile est porté (ci-après « opérateur donneur »), et correspondant au numéro que le client souhaite conserver. Le Client doit s'informer des dispositions contractuelles de l'Opérateur Donneur relatives à la résiliation et notamment à la durée minimale d'engagement ou aux frais de résiliation avant de porter son numéro. La résiliation sera effective à la date de portage du numéro.

(i) Critères d'éligibilité à la portabilité

La SOCIETE pourra refuser la demande de Portabilité d'un Client lors de la souscription au Service que dans les cas suivants pour lesquels la demande sera considérée comme inéligible :

- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité doit être présentée par le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité doit notamment comporter le Numéro mobile objet de la demande et le RIO
- Numéro mobile inactif au jour du Portage : la demande de Portabilité doit porter sur un Numéro mobile actif au Portage, un Numéro mobile actif étant un Numéro mobile affecté à un abonné mobile, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur donneur ou à la demande de l'abonné,
- Numéro mobile ayant déjà fait l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée,
- Et, de manière plus générale, refus motivé de l'opérateur donneur

En cas d'inéligibilité de la demande de Portabilité, La SOCIETE en informera le Client en précisant le motif dans les meilleurs délais. La SOCIETE procédera alors à une création de ligne en remplacement de la demande de Portabilité.

Le refus de portage opposé au client par l'Opérateur Donneur, ou l'inéligibilité de la demande, ne constituent pas une condition de résiliation du contrat de service aux torts de La SOCIETE. Dans ce cas, La SOCIETE communique au Client un autre numéro mobile.

Par les présentes, le Client reconnaît avoir été informé et avoir accepté les modalités et les conséquences liées à sa demande de portabilité, et notamment le fait que l'opération de migration entraîne une interruption du service d'une durée d'environ quatre (4) heures, qui pourra exceptionnellement être prolongée en cas de nécessité technique.

Sect. 4.02 Portabilité du Numéro mobile de La SOCIETE vers un autre opérateur (portabilité sortante)

La SOCIETE mettra à disposition du Client gratuitement pour chaque Numéro mobile actif le **RIO** correspondant conformément à la décision 06-0381de l'Arcep. Il en fera la demande en créant une Demande d'Intervention Technique (**DIT**) via l'extranet de la SOCIETE DoComm. Le Client devra transmettre à La SOCIETE son numéro de carte SIM, son Numéro mobile, et le n° SIRET de son Entreprise.

Le client doit s'adresser directement à l'Opérateur qu'il mandate pour que son Numéro mobile soit porté (ci-après « opérateur receveur »), afin de résilier le contrat de service souscrit auprès du fournisseur et de demander le portage du Numéro associé.

En tout état de cause, la demande de portabilité du Client vers un opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de La SOCIETE en ce qui concerne le Numéro mobile porté conformément à la décision n° 06-0381 de l'ARCEP. La résiliation du contrat entre La SOCIETE et le Client prend effet avec le Portage effectif du numéro.

En conséquence, si la période d'engagement du contrat de service n'est pas achevée à la date de portage du numéro, le Client sera redevable des indemnités de résiliation prévues (cf. Conditions Particulières Contrats de Services et Conditions Générales de Vente de la SOCIETE).

Sect. 4.03 Limitation de responsabilité

La SOCIETE ne saurait voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client ayant demandé une portabilité entrante ou sortante en cas de :

- Négligence du client qui ne retourne pas lors de la souscription du service son dossier complet dans les délais requis.
- d'inéligibilité à la portabilité
- de perte d'éligibilité à la portabilité
- de fautes, négligence, absences de réponses, défaillances, dysfonctionnements techniques imputables aux opérateurs qui interviennent dans le processus de

portabilité ayant pour effet de perturber, suspendre, reporter ou empêcher le portage du numéro

Art. 5_ Accès aux réseaux xG

Cf. « **Annexe CSV Télécoms_Service xG** » des « **Conditions Spécifiques de Vente Télécoms** » qui vient compléter ces conditions.

Sect. 5.01 Couverture

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau xG ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, il sera basculé sur un autre réseau xG plus faible à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme xG tels que notamment la visiophonie ou le streaming en mode Wap. Suite à ce basculement, la communication ou la connexion se poursuit aux conditions tarifaires de l'offre xG souscrite.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement. Il est toutefois précisé que ce basculement automatique ne pourra s'effectuer qu'à condition que le Client ait au préalable paramétré son Terminal de telle sorte que la sélection du réseau disponible s'effectue automatiquement. Si tel n'est pas le cas ou si le Client utilise un des services spécifiques au réseau xG (visiophonie ou streaming en mode Wap) alors qu'il quitte une des zones couvertes par le réseau xG, la communication ou connexion sera interrompue.

Art. 6_ Carte SIM

Cf. « **Annexe CSV Télécoms_Service xG** » des « **Conditions Spécifiques de Vente Télécoms** » qui précise cet article.

Art. 7_ Terminaux

Cf. « **Annexe CSV Télécoms_Service xG** » des « **Conditions Spécifiques de Vente Télécoms** » qui précise cet article.

Art. 8_ Mise en Service

Cf. « **Annexe CSV Télécoms_Service xG** » des « **Conditions Spécifiques de Vente Télécoms** » qui précise cet article.

Art. 9_ Fourniture du service et responsabilités

Cf. « **Annexe CSV Télécoms_Service xG** » des « **Conditions Spécifiques de Vente Télécoms** » qui complète cet article.

En cas de commande associée à une demande de portabilité entrante, le Client devra veiller à envoyer ses documents de souscription accompagnés du bon de portage au moins trente (30) jours avant la date de portage qui y est indiquée. Dans le cas contraire, le service sera activé avec un numéro différent.

Dans le cadre du service de présentation du numéro de l'appelant, la présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas et la responsabilité La SOCIETE ne saurait par conséquent être engagée, notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- lorsque l'appel vient de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine,

De même, La SOCIETE n'est pas responsable, ce que le Client reconnaît et accepte, de l'exploitation par le mobile GSM de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer, lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

Art. 10_ Obligations du Client

Cf. « **Annexe CSV Télécoms_Service xG** » des « **Conditions Spécifiques de Vente Télécoms** » qui précise cet article.

Art. 11_ Restriction de Service

Il appartiendra au Client d'indiquer les restrictions de services qu'il entend voir opérer sur sa (ses) ligne(s). A défaut d'indication de sa part, La SOCIETE ne procédera à aucune restriction.

Art. 12_ Livraison des Cartes SIM

Cf. « **Annexe CSV Télécoms_Service xG** » des « **Conditions Spécifiques de Vente Télécoms** » qui précise cet article.

Faciliter l'IT