

**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 data mobile

Le service xG comprend :

- la mise à disposition d'une ou plusieurs Cartes SIM,

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.
- **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.

**Art. 3\_ Accès aux réseaux xG**

L'accès au réseau xG dans le cadre d'un service à valeur ajouté a lieu dans les conditions suivantes, étant entendu que l'accès à ces réseaux suppose l'utilisation de Terminaux spécifiques.

**Sect. 3.01 Matériel requis pour l'accès au réseau**

L'accès au réseau xG suppose l'utilisation par le Client d'un Modem Routeur compatible respectivement xG et correctement paramétré.

Le déploiement du réseau xG, les conditions d'accès à celui-ci ainsi que les contraintes d'usage des services proposés ou accessibles depuis ce réseau sont fonction d'un environnement technologique qui évolue de manière continue. La SOCIETE ne peut donc pas garantir la compatibilité du réseau xG ou de l'accès à ses services avec toute évolution future, notamment logicielle, effectuée par des sociétés tierces.

**Sect. 3.02 Couverture**

L'accès au réseau xG se fait en France Métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture.

Compte tenu de la nouveauté de la technologie déployée, le Client est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon totalement homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des services peuvent survenir.

**Art. 4\_ Carte SIM**

Une Carte SIM est composée d'un support plastique et d'une puce contenant les informations nécessaires à l'utilisation d'un Terminal sur un réseau

Les cartes SIM demeurent la propriété insaisissable de La SOCIETE, ce dernier ne faisant que les mettre à disposition du Client pour l'exécution du service objet des présentes. Dès lors, le Client s'interdit toute modification interne telle des modifications dans les logiciels de ladite Carte SIM ou toute autre modification externe.

La SOCIETE peut la remplacer à tout moment en cas de défaillance constatée de celle-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

Chaque Carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation par le Client en vue de bénéficier du Service du Client pour ses besoins

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation des Cartes SIM. Le Client doit donc utiliser les Cartes SIM conformément à leur destination, aux dispositions des Conditions Particulières et aux dispositions du Code des postes et communications électroniques. Le Client s'engage également à ne pas créer de dysfonctionnements sur le Réseau, y compris sur l'ensemble des systèmes susceptibles de dégrader la qualité de service de l'ensemble ou d'une partie des utilisateurs du Réseau.

En particulier, le Client s'interdit formellement de connecter au Réseau des équipements ayant pour objet de permettre un usage du Service autre que celui pour lequel il a été conçu. Le Client s'interdit formellement notamment l'usage de tout équipement (tel que les « passerelles GSM ») servant à router des appels émanant de postes fixes en utilisant le Réseau et de tout boîtier de raccordement radio. Afin de préserver la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs du Réseau, le Client s'interdit formellement l'usage, directement ou via des tiers, de dispositifs permettant de générer automatiquement et/ou en masse notamment des appels voix, des sessions GPRS, des SMS des A défaut, La SOCIETE se réserve le droit de suspendre le Service, de plein droit et sans préavis, notamment en cas d'atteinte au bon fonctionnement du Réseau.

Toute tentative de duplication ou tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'une Carte SIM est passible des sanctions prévues par la loi et autorise La SOCIETE à résilier le Service de plein droit et sans préavis. Peuvent être considérés comme un usage anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne. Par ailleurs, La SOCIETE interrompra le Service, de plein droit et sans préavis, en cas d'utilisation d'une Carte SIM avec un Terminal référencé comme perdu ou volé.

La Carte SIM ne peut pas être utilisée par un exploitant de réseau de télécommunications fixe ou mobile ou un fournisseur de services de télécommunications fixes ou mobiles aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau de télécommunication tiers. Dans un tel cas, le Client accepte que La SOCIETE puisse interrompre le Service, de plein droit et sans préavis, sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être demandée.

A chaque Carte SIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN) que le Client peut changer à tout moment.

La composition à trois reprises d'un code PIN erroné entraîne le blocage de la carte Si le code PIN est composé trois fois lors de la première utilisation de la carte SIM, la carte sera définitivement grillée et un SAV SIM sera obligatoire.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite de la Carte SIM et de la Ligne associée, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent.

Le Client doit immédiatement informer La SOCIETE de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée d'une Carte SIM afin que la ligne soit mise hors service sur cette Ligne, en ouvrant une DIT sur l'extranet DoComm de la SOCIETE ou en contactant son Service Client. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées par La SOCIETE, étant entendu que La SOCIETE ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations.

Le Client devra adresser à La SOCIETE dans les deux (2) jours ouvrés suivant soit la découverte des faits soit le dépôt de plainte une lettre recommandée avec demande d'avis de réception confirmant la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. En particulier, en cas de Vol Caractérisé, le courrier du Client devra être accompagné d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

En cas de contestation, la mise hors service sera présumée avoir été effectuée à la date de réception par La SOCIETE de cette lettre. L'usage de la carte SIM et le paiement des communications passées avant cette date est de la responsabilité du Client. Le contrat de Service reste en vigueur et les redevances périodiques associées au service facturées. Le prix du Service sera facturé au Client pendant la période de suspension.

La SOCIETE tient à la disposition du Client aux conditions tarifaires en vigueur, une nouvelle carte SIM et procède à l'activation de la nouvelle carte.

**Art. 5\_ Terminaux**

Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréés pour les réseaux de radiotéléphonie numérique xG par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

**Art. 6\_ Mise en Service**

La date de mise en service d'une Ligne sera la date de l'activation de la Carte SIM correspondante (« Date de Mise en Service »).

Le client a connaissance du fait que l'activation immédiate de ses lignes auprès de La SOCIETE ne rompt pas automatiquement les engagements qu'il pourrait avoir auprès d'un autre opérateur et qu'il devra le cas échéant supporter toutes les conséquences d'une résiliation anticipée ou d'un maintien du contrat jusqu'à son terme.

La SOCIETE collecte les dates de fin de contrat et RIO de chacune des lignes concernées par le présent contrat dans les quinze (15) jours calendaires suivant la signature du contrat. Ces dates sont fermes et définitives. Il est de la responsabilité du client de maintenir cette date de fin contrat pour chaque ligne concernée en évitant de se réengager auprès d'un quelconque fournisseur. De même, le client prendra toutes les dispositions nécessaires afin de dénoncer les options autorisant un réengagement systématique des lignes concernées par le contrat.

**Art. 7\_ Fourniture du service et responsabilités**

Le service fourni par La SOCIETE est dépendant du service fourni par ses partenaires opérateurs. A ce titre, La SOCIETE s'engage à faire tout son possible pour délivrer un service de qualité. Cependant, La SOCIETE ne pourra être tenu pour responsable des perturbations causées aux Services par des tiers, des cas de force majeure, des interruptions ou défaillances momentanées dégradant le service, en raison notamment d'aléas climatiques, atmosphériques ou électromagnétiques, ou d'opérations d'entretien, de maintenance ou encore d'évolution, d'extension du réseau de télécommunications de l'opérateur

Les offres de Produits et/ou Service sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Le Client reconnaît ainsi avoir été informé et accepter expressément que le Service puisse être perturbé voire interrompu momentanément ou localement notamment en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur le réseau ou sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission des signaux radioélectriques. La responsabilité de la SOCIETE ne saurait par conséquent être engagée à ce titre.

La responsabilité de La SOCIETE, soumis uniquement à une obligation de moyens, ne saurait dès lors être engagée par le Client notamment en cas de :

- transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- mauvaise utilisation par le Client et/ou par ses correspondants du service,
- mauvaise installation du mobile et/ou de ses accessoires,
- perturbations ou interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de communication fournis par le ou les exploitants des réseaux,
- suspension de l'accès au service dans les cas visés à l'article Art. 9\_Livraison des Cartes SIM ci-dessous,
- utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- utilisation du service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement utilisation dudit service par une personne non autorisée,
- perturbations, quelle qu'en soit la nature, et/ou indisponibilités totales ou partielles, et/ou interruptions de tout ou partie du service proposé sur les réseaux de radiotéléphonie, et plus généralement, survenance de tout problème, quelle qu'en soit la nature ou l'importance dont le Client pourrait être victime à l'occasion de l'utilisation dudit réseau,
- d'indications erronées au niveau des informations et documents communiqués par le Client à La SOCIETE,
- force majeure : La SOCIETE s'efforcera uniquement de veiller à informer le Client de la possible occurrence de ces perturbations lorsqu'il en aura lui-même été averti au préalable.
  - Par force majeure, il faut notamment entendre : tout dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de

télécommunications fournis par le ou les exploitants du (de) réseau(x) ou des serveurs exploités par des sociétés tierces auxquels est (sont) connecté(s) le(s) réseau(x) servant de support au service,

- les événements naturels (foudre, incendie, inondation, tremblements de terre, ...),
- les faits de guerre, émeutes, attentats,...
- les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs de l'opérateur,
- l'ordre de l'Autorité Publique imposant la suspension totale ou partielle du service de radiotéléphonie publique dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur,
- la cessation de l'exploitation du réseau de téléphonie publique pour lequel le service est souscrit par décision de l'Autorité

De manière générale, La SOCIETE ne sera tenu pour responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations qui résulte d'un empêchement indépendant de sa volonté ou qu'il ne pouvait pas raisonnablement être tenu de prévoir au moment de la conclusion du contrat.

Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration portée par le Client ne saurait engager la responsabilité de La SOCIETE qui sera en droit de facturer les prestations sur la ou les ligne(s) déclarée(s).

En tout état de cause, La SOCIETE ne pourra être tenu pour responsable des préjudices commerciaux ou financiers subis par le Client, préjudices dits indirects.

Pour le cas où la responsabilité de La SOCIETE se verrait engagée en cas d'inexécution fautive de l'une de ses obligations et où il en résulterait un préjudice direct pour le Client, elle se limiterait à une indemnisation s'élevant au maximum à la moyenne des facturations émises sur les deux (2) mois précédant le préjudice.

#### Sect. 7.01 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. 8\_ 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. D'une manière générale, le Client s'engage à :

- certifier l'exactitude des renseignements qu'il fournit et particulièrement concernant le(s) numéro(s) de ligne(s) téléphonique(s) mobile(s) qu'il désigne à La SOCIETE,
- 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 cinq (5) jours avant le changement effectif,
- ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraire aux lois et réglementations en vigueur,
- faire des 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).
- 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 du Fournisseur 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 à la facturation de prestations envers un tiers,
- 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. Il devra ensuite confirmer ce vol ou cette perte à La SOCIETE par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie du dépôt de

la plainte auprès des autorités compétentes dans les deux (2) jours ouvrés suivant soit la découverte des faits, soit le dépôt de En cas de contestation, la mise hors service sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par La SOCIETE. Le Contrat restera en vigueur et les redevances d'abonnement seront facturées pendant la période de suspension. La ligne sera remise en service sur simple demande écrite du Client, La SOCIETE se réservant le droit de modifier le numéro d'appel initialement attribué et de facturer au client des frais de remise en service,

- informer immédiatement La SOCIETE du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes ;

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.

#### Art. 9\_ Livraison des Cartes SIM

##### Sect. 9.01 Délai

Les délais de livraison ne sont donnés, excepté en ce qui concerne les bons de portage, qu'à titre informatif et indicatif. La SOCIETE s'efforce de faire respecter les délais de livraison qu'il indique à l'acceptation de la commande et à exécuter la commande, sauf cas de force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle tels que des grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficulté d'approvisionnement, sans que cette liste ne soit limitative.

Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation d'une commande.

##### Sect. 9.02 Transport

Les Produits commandés voyagent aux risques et périls du Client.

Il appartient donc au Client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur.

Le Client doit vérifier au moment de la livraison, en présence du transporteur, la conformité de la livraison.

En cas de dommages ou de manquants, le Client doit formuler des réserves écrites, précises et motivées sur le bordereau de livraison et en aviser immédiatement par tous les moyens La SOCIETE.

La mention « Sous réserve de déballage et de contrôle » ou une réserve trop générale et imprécise n'a aucune valeur juridique et ne donne droit à aucun recours.

Les réclamations du Client ne seront recevables que si elles portent sur la marchandise contenue dans les colis.

##### Sect. 9.03 Réception

Sans préjudice des dispositions à prendre par le Client vis-à-vis du transporteur telles que décrites à l'article Sect. 9.02Transport ci-dessus, toute réclamation, qu'elle qu'en soit la nature, portant sur les produits livrés, ne sera prise en compte par La SOCIETE que si elle est motivée et effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la livraison. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle intervient postérieurement à ce délai. Il appartient au Client de fournir La SOCIETE tous les justificatifs quant au bien-fondé de sa réclamation.

Aucun retour ne pourra être effectué par le Client sans l'accord préalable et exprès de La SOCIETE.

La réclamation effectuée par le Client dans les conditions et selon les modalités décrites par le présent article ne suspend pas l'obligation de paiement du Client de(s) la marchandise(s) concernée(s).

La responsabilité de La SOCIETE ne peut en aucun être mise en cause pour d'éventuels incidents en cours de transport (destructions, avaries, perte ou vol).

##### Sect. 9.04 Suspension des livraisons

En cas de non-paiement intégral ou partiel par le Client d'une facture venue à échéance depuis plus de huit (8) jours ouvrables, La SOCIETE se réserve la faculté de suspendre toute livraison en cours et/ou à venir.

##### Sect. 9.05 Annulation des livraisons

En cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, les commandes en cours seront automatiquement annulées.