

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières décrivent les conditions de fourniture du Service Mobile voix et/ou data ainsi que les Services Complémentaires associés.

Les Services mobiles incluent un Service Principal Voix et/ou Data ainsi que, le cas échéant, des Services Complémentaires. Le Service Principal permet au Client de disposer d'une ligne mobile autorisant principalement l'émission et la réception de communications voix, SMS/MMS et/ou de connexions Data en France métropolitaine, à l'exclusion de tout usage de type M2M, et dans la limite de la couverture du Réseau mobile. L'accès aux réseaux d'opérateurs tiers à l'international peut être autorisé de manière accessoire, selon les conditions applicables.

L'accès à Internet mobile est rendu possible via un Équipement ou un Terminal compatible et correctement configuré. En fonction des services souscrits et de la disponibilité locale, le Client pourra accéder aux réseaux 2G/ 3G/4G, 5G et Wi-Fi. Les débits peuvent varier sensiblement selon la technologie utilisée.

2. REGLEMENTATION

2.1 International & roaming

Les usages depuis et vers l'international sont soumis à un comportement raisonnable.

Le Client doit respecter les critères du BEREC dans le cadre de ses usages internationaux

Sur la base des critères édictés par le BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications), le Prestataire se réserve le droit de limiter l'utilisation du Client depuis ou vers l'étranger lorsque les consommations sont jugées abusives.

Selon le BEREC, une utilisation abusive est caractérisée par, sur une période de quatre (4) mois, une consommation du Client en France inférieure à celle depuis l'une des destinations mentionnées et / ou le nombre de jours de connexion en France est inférieur au nombre de jours de connexion depuis l'international.

En cas d'utilisation abusive en Roaming Europe ou hors Europe, le Prestataire se réserve le droit de facturer rétroactivement le Client pour les consommations ne correspondant pas à un usage raisonnable.

Le Client est informé que l'activation de l'accès à Internet sur son Terminal mobile peut entraîner des connexions de données automatiques, susceptibles de générer des surcoûts, notamment en situation d'itinérance internationale. Ces surcoûts peuvent survenir, en particulier, lors de connexions involontaires à un réseau étranger (notamment en zone frontalière ou via un réseau non terrestre tel qu'un réseau satellitaire, maritime ou aérien) ou lors de mises à jour automatiques d'applications. Il appartient au Client de désactiver l'itinérance des données et de paramétrer les mises à jour automatiques dans les réglages de son Terminal mobile afin de prévenir de telles connexions.

2.2 Usages interdits

Seuls les échanges interpersonnels sont autorisés (appels voix ou SMS/MMS)

Le Client reconnaît que les usages décrits ci-après sont strictement prohibés. Sont notamment interdits :

- le renvoi d'appels vers des numéros internationaux ;
- toute utilisation du Service, par le Client ou ses Utilisateurs Finaux, à des fins illégales, frauduleuses ou manifestement abusives, incluant notamment l'établissement de passerelles de réacheminement de communications (voix, données, SMS/MMS), ou encore des usages contraires à la réglementation tels que le streaming non autorisé ou les pratiques de type peer-to-peer illicites.

Le SPAM SMS est également interdit, conformément à l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques. Une ligne est présumée être utilisée à des fins de SPAM SMS lorsqu'elle présente les caractéristiques suivantes :

- une utilisation quasi exclusive du service SMS, avec peu ou pas d'usage des services de voix ou de données ;
- un trafic majoritairement constitué de SMS sortants.

Le non-respect des présentes interdictions entraînera la refacturation des communications au compteur y compris sur des forfaits illimités, ainsi que la suspension ou la résiliation du Service.

3. RESSOURCES EN NUMEROTATION

Les tarifs des numéros spéciaux (SMS +, numéros courts de type 3BPQ, numéros gratuits pour l'appelant, numéros à revenus partagés, numéros à coûts partagés...) sont disponibles sur demande.

La mise à disposition pour les Utilisateurs Finaux d'un ou plusieurs Numéros mobiles ne saurait entraîner, conformément à la législation applicable, le transfert de propriété desdits Numéros mobiles. 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. Les Utilisateurs Finaux ne pourront les utiliser que pour leur propre usage et ne pourront en aucune circonstance et sous aucune forme en faire bénéficier un tiers.

Pour des raisons de changement du plan de numérotation national, le Prestataire se réserve le droit de modifier les Numéros mobiles, sans que le Client puisse s'y opposer, ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice. Dans ce cas, les Parties définiront et mettront en œuvre un plan de migration adapté.

4. PORTABILITE

La portabilité se conforme au décret 2006- 82 du 27 janvier 2006 modifié prévue par l'article L.44 du Code des Postes et des Communications Électroniques.

La demande de Portabilité du Client inclura, entre autres, le Numéro mobile et le relevé d'identité opérateur (ci-après « RIO »). Le Client, le Prestataire et/ou l'opérateur donneur pourront refuser une demande de Portabilité dans les cas suivants pour lesquels la demande sera considérée comme inéligible :

- incapacité du demandeur à démontrer qu'il est dûment mandaté par le titulaire du Contrat avec l'opérateur donneur,
- demande incomplète ou contenant des informations erronées,
- jour de Portage demandé trop proche de la date de la Commande reçue par le Prestataire (rejet si strictement inférieur à 3 jours ouvrables),
- jour de Portage demandé trop éloigné de la date de la Commande reçue par le Prestataire (rejet si strictement supérieur à 59 jours calendaires),
- numéro mobile inactif depuis plus de 40 jours calendaires le jour de la demande de Portage. La demande de Portabilité doit porter sur un Numéro mobile actif chez l'opérateur donneur au moment de la demande ou avoir été actif dans les quarante jours calendaires précédant celle-ci, c'est-à-dire 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 du fait de 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, présentant un refus motivé par l'opérateur - donneur.

Le Client est informé des modalités suivantes :

- le droit à la Portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité,
- la demande de Portabilité vaut demande de résiliation du Contrat de l'utilisateur Final auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le Numéro mobile porté.
- la résiliation du Contrat susvisé prend effet avec le Portage effectif du Numéro mobile, sans préjudice des dispositions contractuelles du Contrat avec l'opérateur- donneur (par exemple : durée minimale).

Le Prestataire notifiera au Client les cas d'inéligibilité de la demande de Portabilité, en précisant le motif dans les meilleurs délais. Le Client pourra alors fournir dans un délai de trois (3) Jours Ouvrés, tout élément prouvant que le Client a mandaté le Prestataire pour effectuer, auprès de l'opérateur donneur, les démarches nécessaires à sa demande de Portabilité. Dans le cas où le Client ne fournirait pas les éléments prouvant le mandat dans les délais impartis, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le Service rattaché à la ligne de l'Utilisateur Final. En cas de récidive, le Prestataire se réserve le droit de résilier unilatéralement les commandes en cours.

Le Prestataire s'engage à mettre gratuitement le RIO à disposition du Client conformément aux décisions 06-0381 du 30 mars 2006 et 2022-2148 du 6 décembre 2022 de l'ARCEP.

Par ailleurs, lors de la demande de Portabilité du Numéro mobile vers un autre opérateur, le Portage effectif du Numéro mobile entraîne également la résiliation automatique du Service pour la Ligne concernée à la date dudit Portage. Cela ne dédouane pas le Client de l'application des conditions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement et des éventuels frais forfaitaires de résiliation du contrat.

5. ACCES AUX RESEAUX 2G, 3G, 4G ET 5G

L'accès aux réseaux 2G, 3G, 4G et 5G en fonction de leur zone respective de couverture et de leur disponibilité à lieu dans les conditions suivantes :

- La 5G fait l'objet d'une « Option 5G » à souscrire ou incluse dans certains forfaits.
- L'accès aux réseaux 2G, 3G et 4G se fait nativement sous réserve de posséder un terminal compatible.

Étant entendu que l'accès à ces réseaux suppose l'utilisation par l'Utilisateur Final d'un Terminal compatible correctement paramétré.

A noter que l'annonce de fin de vie des réseaux 2G et 3G a d'ores et déjà été annoncée, le Prestataire vous fournira, sur demande, les dates de fermeture officielles et à jour.

Accès au réseau hors de France Métropolitaine :

L'Utilisateur Final pourra accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels un accord d'itinérance a été signé.

Les réseaux mis à disposition de l'Utilisateur Final seront ceux déployés par l'opérateur du réseau mobile.

A noter que pour les offres « Data » seules, le roaming, n'est pas autorisé.

6. DISPONIBILITE DU SERVICE MOBILE

Le Client reconnaît que le réseau étant mutualisé entre tous les abonnés, la bande passante disponible peut varier selon notamment, le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Les débits ne sont pas garantis. La consommation Data associée à un débit maximal, s'effectue sous réserve d'un terminal compatible et d'une couverture réseau adaptée.

7. UTILISATION DES CARTES SIM

Chaque Carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation par les Utilisateurs Finaux en vue de bénéficier du Service pour leurs besoins propres et, dans un Terminal ayant reçu un agrément 2G, 3G, 4G ou 5G

Le Client s'engage à utiliser et à ce que les Utilisateurs Finaux utilisent les Cartes SIM conformément à leur destination, aux dispositions du Contrat et dispositions du Code des postes et des communications électroniques.

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 le Prestataire à résilier les Commandes en cours concernées de plein droit et sans préavis. Peuvent être considérés comme un usage anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inusité de communications, SMS ou MMS, une variation anormale du volume de consommations émises depuis une Ligne.

Par ailleurs, le Prestataire interrompra le Service sur la Ligne concernée, de plein droit 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 aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau de télécommunication tiers, sauf à utiliser l'infrastructure réseau du Prestataire. En cas d'infraction à la règle, le Client accepte que le Prestataire puisse interrompre le Service sur la Ligne concernée, de plein droit et sans préavis et sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être demandée.

A chaque Carte SIM peut être associé un code personnel confidentiel (code PIN) que l'Utilisateur Final peut changer à tout moment. La composition à trois (3) reprises successives d'un code erroné entraîne le blocage de la Carte SIM. Le Prestataire fournira lors de l'activation de la carte SIM un code de déblocage au Client (code PUK) permettant de débloquer la Carte SIM.

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.

En cas de perte ou de vol de carte SIM, le détournement ou l'utilisation non autorisée d'une carte SIM, ou pour d'autres motifs, le Client peut demander au Prestataire, la suspension du Service sur la Ligne Associée, bloquant l'ensemble des communications entrantes et sortantes depuis et vers la Ligne concernée. La ligne peut ensuite être réactivée sur demande.

Lors de sa demande de suspension, le Client fournira toutes les informations demandées par le Prestataire. Ce dernier ne saurait être responsable des fausses déclarations. La suspension du Service n'interrompt pas la facturation dudit du Service.

8. TERMINAUX

Le Client est libre du choix des sources d'approvisionnement des Terminaux, mais s'engage à n'utiliser que des Terminaux conformes à la réglementation.

Le Prestataire n'est pas responsable du paramétrage du Terminal. Certains services comme l'accès au réseau 2G, 3G, 4G et 5G ou l'envoi de MMS peuvent nécessiter une configuration spécifique du Terminal.

9. ÉQUIPEMENTS PROHIBES

Le Client s'interdit de se connecter au réseau mobile via des équipements ayant pour objet ou pour effet de permettre un usage des Services autre que celui pour lequel ils ont été conçus et tel qu'il a été défini. En particulier, le Client s'interdit l'usage, dans le cadre de ce Contrat, de tout équipement servant à router des appels émanant de postes fixes en utilisant le réseau mobile. Afin de préserver la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs du réseau, Le Client veille au respect des conditions d'usage des Services et notamment interdit tout usage, directement ou via des tiers, de dispositifs permettant de générer automatiquement et/ou en masse notamment des appels voix, des sessions data, des SMS et des MMS.

10. CONDITIONS FINANCIERES

10.1 Règles d'usage

Les offres mobiles, et en particulier les Forfaits mobile sont conçus pour répondre à des usages professionnels standards, en cohérence avec le profil technique et économique de l'offre souscrite. En cas de constat répété d'un usage atypique (pour exemple, non limitatif : des communications en continue, usage en continu fortement consommateur de bande passante (de type Peer to Peer ou téléchargement), envoi de SMS en masse) non conformes aux pratiques habituelles observées pour des usages professionnels comparables, le Prestataire se réserve le droit, après notification écrite au Client, de proposer une évolution de l'offre concernée ou, à défaut d'accord dans un délai raisonnable, de résilier la ou les Lignes concernées, sans indemnité. Cette disposition vise à garantir l'équilibre technique et économique des offres proposées.

Le Client sera notifié par email de son usage déraisonnable. Faute de remédiation, le Client, est informé que sa ligne pourra être suspendue ou résiliée.

10.2 Les forfaits : règles de gestion

Un forfait est effectivement activé le jour de sa souscription par le Client et est facturé dès le jour de sa souscription. En dehors des mois d'activation, tout mois entamé est dû. Les forfaits sont non mutualisables. Les forfaits sont facturés en débours : le forfait du mois M est facturé en début de mois M (et les consommations « Au-delà du forfait » du mois M sont facturées en début de mois M+1).

Les forfaits illimités sont réservés à un usage raisonnable. Les appels émis depuis et vers les plateformes téléphoniques, des centres d'appels, via des dispositifs de type callback, de mise en relation, de transfert d'appel ou de rappel, ainsi que la cession d'appel sont interdits. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre puis de résilier les lignes présentant une utilisation non raisonnable ou frauduleuse, et de refacturer au Client l'ensemble des consommations émises sur les Lignes qui ne respecteraient pas cette exigence, au tarif « Au-delà du forfait ». Par exemple, est considéré comme déraisonnable, un envoi supérieur de 300 SMS par heure et / ou plus de 250 destinataires par mois.

A titre de convention sur la preuve, les Parties conviennent que les CDR émanant du système de facturation du Prestataire feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une erreur manifeste dudit système

10.3 Termes de facturation

Chaque mois, le Prestataire facturera au Client le prix des services de la façon suivante :

- les redevances mensuelles des Lignes, des options, des services dont la Date de Début du Service est intervenue pendant le mois M,
- pour l'ensemble des Lignes, options et services en cours, les redevances mensuelles du mois M+1,
- pour l'ensemble des Lignes, options et services en cours, les consommations du mois M.

Lors de la première facture pour une Ligne, les redevances mensuelles ci-dessus seront facturées pour le mois entier, quelle que soit la date de mise en service dans le mois.

Lors du terme ou de la résiliation d'une Ligne d'une option ou d'un service, le mois entier est dû.

10.4 Abonnement

Tout mois calendaire est dû à compter du premier mois d'activation et y compris au titre du mois au cours duquel la résiliation de la ligne concernée prend effet. L'abonnement est appliqué mensuellement à chaque ligne, dès l'activation, sans proratisation possible.

10.5 Évolutions tarifaires

Se référer aux Conditions Générales de Vente Opérateur

11. DUREE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire d'Accès aux Offres.

A la fin de la période initiale, le contrat sera tacitement reconduit par période d'une année.

La période initiale débute à la date de Mise à Disposition du Service, confirmée par courrier électronique du Prestataire envoyé au Client.

12. PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Le Prestataire fournit à ses Clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Toute notification d'interruption doit être transmise au Prestataire selon la procédure de notification communiquée en parallèle de la contractualisation.

13. MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES (PLAN DE NUMEROTATION – CARTE SIM)

Le délai indicatif de mise à disposition des cartes SIM est de 7 Jours Ouvrés.

Dans le cadre d'une e-SIM, le délai indicatif de mise à disposition est d'une (1) heure. La mise à disposition des e-SIM est suspendue quotidiennement entre 17h30 et 9h00, ainsi que les week-ends, afin de prévenir toute tentative de fraude.

Un contrôle a posteriori de chaque activation est réalisé, en vue de vérifier la conformité et la légitimité de la demande. Toute activation peut, le cas échéant, être bloquée a posteriori en cas de suspicion d'usage frauduleux.

Le délai indicatif de mise à disposition des MSISDN est de un (1) Jour Ouvré dans le cas où le Prestataire attribue un nouveau numéro mobile au Client.

14. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Au-delà du traitement pour la gestion du compte identifié dans les conditions générales, les parties ont identifié les traitements suivants :

Traitement pour lequel le prestataire se positionne en tant que sous-traitant : Acheminement des communications

Finalité du traitement :

La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications voix et/ou data émises et reçues par les Utilisateurs Finaux, incluant :

- l'acheminement des communications voix et/ou data
- la recherche d'éventuelles infractions

Fondement du traitement :

Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre les Parties, et répond au respect d'obligations légales, ainsi qu'aux intérêts légitimes propres au Client de fournir des moyens de communication à ses utilisateurs.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée ; de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- Les données d'identification de la Ligne mobile : numéro de carte SIM.

Durée de conservation de ces données personnelles :

- Les données de connexion sont conservées pendant un (1) an au titre du Code des Postes

et des Communications Electroniques.

15. DEFINITIONS

Client : désigne la personne morale signataire du contrat.

Forfait : Abonnement mensuel proposant un quota de communications voix et/ou data.

Jours Ouvrés : désigne tout jour à l'exception du samedi, dimanche et de tout jour férié.

Ligne/Ligne mobile : ligne d'un Utilisateur Final.

Prestataire : désigne la société fournisseur du service concerné par ce contrat.

Service Principal : Service souscrit par le Client lors de la signature du contrat, constituant la prestation principale objet de l'abonnement. Il correspond à la composante essentielle de l'offre et conditionne la souscription et le fonctionnement des éventuels Services Complémentaires.

Service complémentaire : Service souscrit en complément du Service Principal, destiné à en étendre les fonctionnalités, à en renforcer les garanties ou à en optimiser l'exploitation. Il ne peut être souscrit ni fonctionner indépendamment du Service Principal auquel il est rattaché.

Service Mobile : Service rendu sur l'ensemble des lignes du Client.

Utilisateur Final : désigne un collaborateur du Client.