

## **Conditions générales d'abonnement à l'offre AfoneMobile à destination des clients professionnels**

Les présentes conditions générales d'abonnement à destination des clients professionnels (ci-après « CGA Pro ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Afone (ci-après « AfoneMobile ») fournit au Client, en France métropolitaine, par l'intermédiaire du réseau de SFR (ci-après « l'Opérateur ») et dans les zones de couverture de celui-ci, un service de téléphonie mobile et des services associés utilisant les technologies GSM et UMTS (le « Service »), accessible via la souscription de forfaits (ci-après les « Forfaits »), sous la marque « AfoneMobile ». Les Forfaits AfoneMobile Pro sont réservés aux Clients qui entendent bénéficier du Service pour les besoins de leur activité professionnelle.

### **1. Documents contractuels**

**1.1** Les relations entre AfoneMobile et le Client sont régies par les CGA Pro, complétées par les conditions tarifaires afférentes aux Forfaits AfoneMobile Pro (ci-après le « Guide Tarifaire »), le formulaire de souscription rempli par le Client ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières applicables aux offres et options souscrites par le Client et aux produits éventuellement commandés par ce dernier.

**1.2** L'ensemble de ces documents constitue l'intégralité du contrat conclu entre AfoneMobile et le Client (ci après le « Contrat »).

**1.3** Les CGA Pro, le Guide Tarifaire ainsi que les conditions particulières applicables sont communiqués au Client lors de sa souscription et sont également consultables à tout moment sur le site Internet [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr).

**1.4** En cas de contradiction entre ces différents documents, l'ordre de préséance sera le suivant : (i) les conditions particulières applicables, (ii) les CGA Pro, (iii) le Guide Tarifaire et (iv) le formulaire de souscription.

**1.5** Les termes commençant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée au sein des présentes CGA Pro. Sauf dérogation expresse des conditions particulières applicables, les termes commençant par une majuscule au sein de ces conditions particulières renvoient aux définitions figurant dans les CGA Pro.

### **2. Description du Service**

**2.1.** Le Service est un service de communications mobiles qui permet au Client, selon les fonctionnalités de son matériel et les caractéristiques de l'offre à laquelle il souscrit, (i) d'émettre et de recevoir, des appels vocaux, visio, SMS, MMS ou data vers et depuis la France métropolitaine, les DOM, COM et l'international et (ii) d'accéder au réseau Internet depuis le territoire métropolitain (dans la zone de couverture du réseau GSM/UMTS de l'Opérateur), les DOM ainsi que depuis l'étranger et les COM (cf. liste des pays figurant dans le Guide Tarifaire). Il est néanmoins précisé que l'utilisation du Service depuis les DOM, COM et l'étranger est soumise aux dispositions de l'article 2.5 relatives à l'option Itinérance.

**2.2.** Le détail des Forfaits des tarifs ainsi que des options complémentaires pouvant être souscrites par le Client dans le cadre du Service figure dans le Guide Tarifaire.

**2.3.** Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit insérer la Carte USIM (Universal Subscriber Identity Module) fournie par AfoneMobile (la « Carte ») dans un téléphone compatible (UMTS ou bi-modes GSM 900/1800 – UMTS) désimlocké (c'est-à-dire non verrouillé sur le réseau d'un opérateur) et conforme à la réglementation en vigueur ou, pour les offres comprenant cette fonctionnalité, dans la clé 3 G+ fournie par AfoneMobile.

**2.4.** Dans le cadre de la souscription de certaines offres, le Client peut se voir offrir la possibilité d'acquérir un terminal mobile à tarif préférentiel dès lors que cet achat est réalisé concomitamment à la souscription du Forfait concerné. Les conditions applicables à l'acquisition d'un terminal mobile à tarif préférentiel sont détaillées dans les conditions particulières relatives à l'acquisition d'un terminal mobile AfoneMobile. La liste des Forfaits AfoneMobile offrant droit à cette possibilité est disponible dans le Guide Tarifaire.

**2.5.** Le Client souhaitant accéder au Service à l'étranger ou dans les DOM-COM devra, préalablement à tout déplacement, contacter le Service Client AfoneMobile afin d'obtenir l'activation de l'option Itinérance. Cette option est activable gratuitement. L'option Itinérance sera activée dans un délai de 4 jours à compter de la demande d'activation du Client sous réserve que ce dernier soit à jour du paiement de ses factures. La liste des pays concernés par l'option Itinérance figure dans le Guide Tarifaire. Certaines restrictions d'accès au Service peuvent s'appliquer selon la limitation de couverture du réseau de l'Opérateur et des accords d'itinérance conclus par l'Opérateur avec les opérateurs étrangers et/ou actifs dans les DOM-COM. L'accès au Service dans le cadre de l'option Itinérance se fait selon les conditions techniques de l'opérateur étranger et/ou actif dans les DOM-COM.

**2.6.** Certaines caractéristiques des Forfaits AfoneMobile (telles que notamment les fonctions data, MMS ou WAP) peuvent ne pas être disponibles lorsque le Client utilise le Service avec certains types de terminaux mobiles. Il appartient au Client, avant de souscrire le Service, de

s'assurer auprès du Service Client de la compatibilité de son terminal mobile avec les caractéristiques du Forfait qu'il souhaite souscrire. La responsabilité d'AfoneMobile ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'incompatibilité du terminal mobile du Client avec le Service.

**2.7.** Il appartient au Client de s'assurer, préalablement à toute souscription, de l'adéquation du Forfait qu'il souhaite souscrire avec ses besoins et objectifs professionnels. La responsabilité d'AfoneMobile ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inadéquation de l'offre souscrite par le Client avec ces besoins et objectifs.

### **3. Souscription du Service**

**3.1.** Cadre général. La souscription du Service est réservée aux clients professionnels, c'est-à-dire aux personnes morales et/ou physiques domiciliées en France disposant d'un numéro SIREN. Le nombre de souscriptions est en principe limité à **20**. Toutefois, le Client peut procéder à un nombre plus important de souscriptions par jour s'il s'acquitte du dépôt de garantie prévu à l'article 4.1.

Pour pouvoir souscrire le Service, Le Client doit disposer d'une adresse de courrier électronique et d'un numéro de téléphone de contact. Le Client choisit l'offre, les éventuelles options complémentaires qu'il souhaite souscrire et le cas échéant le terminal mobile à tarif préférentiel dont il souhaite bénéficier et remplit un formulaire de souscription (ci-après la « Commande »).

La souscription du Service peut être effectuée auprès d'un représentant AfoneMobile ou auprès d'un téléopérateur au 0970 806 514 (conditions d'accès et tarification applicables disponibles dans le Guide Tarifaire). Dans ce dernier cas, le Client recevra, à la suite de sa Commande par téléphone, un formulaire d'inscription qu'il devra remplir et retourner à AfoneMobile. Ce formulaire devra être accompagné des documents justificatifs visés à l'article 3.2 et retourné selon les formes et les délais prévus à ce même article.

AfoneMobile adressera au Client un courrier électronique à l'adresse renseignée sur son formulaire de souscription, afin de l'informer de la validation de sa souscription. Le Client recevra également par courrier électronique un mot de passe lui permettant d'accéder à son espace client.

La signature par le Client de son formulaire de souscription manifeste son acceptation de l'intégralité des termes du Contrat.

En cas de changement, au cours du Contrat, d'adresse postale, de messagerie électronique ou, en cas d'option pour le prélèvement automatique, de coordonnées bancaires, le Client s'engage à en informer AfoneMobile, dans un délai de 15 jours calendaires, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à AfoneMobile – **Service Client – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 2**. S'agissant de son adresse postale et/ou de son adresse de messagerie électronique, il peut également informer AfoneMobile de ce changement en modifiant les informations correspondantes dans son espace client ou par téléphone en contactant le Service Client au numéro suivant : **0970 806 514**. A défaut, le Client ne pourra se prévaloir de ces changements auprès d'AfoneMobile, pour quelque cause que ce soit.

**3.2. Documents Justificatifs.** Le Client s'engage à fournir à AfoneMobile :

- une copie recto/verso d'une pièce d'identité valide ou, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une copie recto/verso d'une carte de résident à son nom et valable encore un an (dans le cas de personne morale, il s'agit de la copie recto/verso de la pièce d'identité ou de la carte de résident d'une personne physique dûment habilitée à engager la personne morale),
- un document justifiant de la détention d'un numéro SIREN (extrait Kbis, inscription au répertoire des métiers,...),
- si le Client est une personne morale et si la personne physique réalisant la souscription n'est pas un mandataire social identifié comme tel sur le document justifiant de la détention d'un numéro SIREN, un pouvoir l'habilitant à engager la personne morale,
- en cas d'option pour le prélèvement automatique, un chèque barré relatif au compte bancaire concerné par le prélèvement ainsi qu'une autorisation de prélèvement dûment remplie et signée, et
- un exemplaire des CGA Pro signées par ses soins ou, dans le cas d'une personne morale, par une personne physique dûment habilitée à engager la personne morale.

Si la Commande est passée auprès d'un représentant AfoneMobile, ces documents devront être remis au représentant AfoneMobile ou envoyés dans un délai de 15 jours à compter de la signature du formulaire de souscription.

Si la Commande est passée par téléphone, ces documents accompagnés du formulaire de souscription devront être envoyés dans un délai de 15 jours à compter de la passation de la Commande.

Les documents justificatifs éventuellement accompagnés du formulaire de souscription (cas d'une Commande par téléphone notamment) pourront être communiqués soit par email (à [serviceclients@afonemobile.fr](mailto:serviceclients@afonemobile.fr)) soit par courrier (**AfoneMobile – Service Client – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02**), soit par fax (0970 806 522).

Le Contrat ne sera formé qu'après réception, contrôle et validation par Afone du formulaire de souscription et des documents justificatifs.

**3.3. Contrôle de conformité et validation de la souscription** A la suite de la réception du formulaire de souscription et des documents justificatifs, AfoneMobile procède à un contrôle de conformité de la souscription. Ce contrôle est réalisé à l'issue (i) de l'application des mesures de contrôle antifraude mises en oeuvre par ses soins selon les conditions définies dans les CGA Pro (ce qui inclut notamment la validation des documents justificatifs fournis par le Client), (ii) du paiement de la première mensualité de l'offre et des éventuelles options complémentaires souscrites (en cas d'achat d'un terminal mobile, le prix du terminal mobile acheté par le Client s'ajoute à ce paiement) et (iii) du versement, le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4.1.

Si le contrôle de conformité ne peut être réalisé ou si AfoneMobile constate, à l'issue de celui-ci, que la souscription n'est pas conforme, notamment par ce que le Client n'aurait pas (i) adressé l'ensemble des documents justificatifs visés à l'article 3.2 ou (ii) n'aurait pas procédé au paiement de la première mensualité de l'offre et des options complémentaires qu'il a souscrites (ainsi que le cas échéant du prix de son terminal mobile) ou (iii) n'a pas procédé au versement du dépôt de garantie qui lui aura été demandé dans les conditions de l'article 4.1, AfoneMobile pourra procéder à l'annulation de la souscription.

L'annulation d'une souscription conformément aux stipulations du présent article emportera automatiquement annulation de l'achat du terminal mobile qui aurait été acquis de manière accessoire au Service.

#### 4. Dépôt de garantie

**4.1.** Dans le cadre des mesures antifraude mises en oeuvre par AfoneMobile, un dépôt de garantie d'un montant maximal de 400 euros HT/ligne pourra être demandé au Client lors de la souscription du Service et jusqu'à la validation du Contrat, dans les cas suivants :

- Inscription au fichier Préventel visé à l'article 9 ;
- Adresse de facturation constituée par une poste restante ou une boîte postale ;
- Chèque ou carte bancaire déclaré(e) irrégulier(ère) ;
- Aucune souscription d'un précédent abonnement auprès d'AfoneMobile ;
- Client titulaire d'un ou plusieurs abonnements de trois mois d'ancienneté auprès d'AfoneMobile ;
- Incident de paiement au cours des 12 derniers mois pour une offre précédemment souscrite auprès d'Afone ;
- Dépassement du nombre maximal de souscriptions visé à l'article 3.1.

**4.2.** AfoneMobile peut demander au Client un dépôt de garantie en cours de Contrat en cas de survenance des événements suivants :

- Inscription au fichier Préventel visé à l'article 9 ;
- Chèque ou carte bancaire déclaré(e) irrégulier(ère) ;
- En cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles dans le cadre l'exécution du Contrat, en particulier en cas d'incident de paiement.

**4.3.** Le montant du dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Il devra être versé dans les 10 jours qui suivent sa demande.

**4.4.** En cas de non versement du dépôt de garantie visé à l'article 4.1 ci-dessus dans les délais impartis, le Client s'expose aux conséquences détaillées à l'article 3.3. En cas de non versement du dépôt de garantie visé à l'article 4.2 ci-dessus dans les délais impartis, AfoneMobile pourra résilier le Contrat aux torts du Client, ce dernier s'exposant alors aux conséquences détaillées aux articles 16.3 à 16.5.

**4.5.** Le dépôt de garantie sera restitué par chèque ou virement au Client au plus tard dans un délai de 60 jours à compter du paiement par ce dernier de la dernière facture au titre du Contrat, étant précisé que conformément aux stipulations de l'article 20.2, une compensation pourra être opérée entre le dépôt de garantie et les dettes du Client. Dans cette dernière hypothèse, seul le solde correspondant du dépôt de garantie sera restitué.

#### 5. Réception et activation de la Carte/ Code confidentiel

**5.1. Réception de la Carte.** Sous réserve de la fourniture à AfoneMobile des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des CGA Pro, de leur validation et, le cas échéant, du versement du dépôt de garantie visé à l'article 4.1 ci-dessus, le Client reçoit par courrier sa Carte dans un délai de 30 jours à compter de sa souscription à l'adresse renseignée lors de sa Commande. En cas de demande de portabilité, le Client recevra sa Carte au plus tard le jour précédent la portabilité (cf. l'article 8.1 des CGA Pro concernant le délai de portabilité). Le Client reçoit également par courrier électronique, dans les délais précités, son code d'activation et, en l'absence de portabilité ou de choix, par le Client ayant souscrit cette option, de son numéro de téléphone, son numéro de téléphone.

Le dépassement des délais d'envoi susvisés ne saurait en aucun cas justifier la résiliation par le Client de son Contrat. De même, la responsabilité d'AfoneMobile ne saurait en aucun cas être engagée en raison d'un retard dans l'envoi de sa Carte au Client. Toutefois, en cas de dépassement des délais susvisés de plus de 60 jours, le Client a droit, sur demande adressée au Service Client par lettre recommandée avec avis de

réception, à la bonification indiquée dans le Guide Tarifaire. Cette indemnité vaut réparation forfaitaire du préjudice subi par le Client.

**5.2. Contrôle – réclamation.** Il appartient au Client de vérifier le bon état d'emballage de la Carte et sa conformité lors de la réception. Le Client devra faire toute réclamation éventuelle concernant l'état de la Carte ou tout dommage subi par cette dernière au cours du transport, au moment de sa réception ou refuser sa réception. Pour que cette réclamation puisse être dûment prise en compte, le Client doit la confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client dans les 7 jours suivant la réception de la Carte. L'absence de réclamation du Client selon les formes et délai susvisés vaudra acceptation sans réserve des éventuels non-conformités, vices ou défauts apparents affectant la Carte.

**5.3. Activation.** Le Client doit, après avoir reçu sa Carte, se rendre sur son espace client (« Mon compte PRO ») ou appeler le Service Client afin de procéder à son activation. Le Client doit procéder à l'activation de la Carte dans un délai de 30 jours à compter de la souscription du Service. Faute d'avoir procédé à l'activation de la Carte dans ce délai, le Contrat est résilié. Le Client s'exposera alors aux conséquences détaillées aux articles 16.3 à 16.5. La date d'activation de la Carte constitue le point de départ de l'éventuelle durée d'engagement dont peut être assortie l'offre souscrite.

**5.4. Code d'accès confidentiel.** Par défaut, la mise en marche de la Carte ne suppose la composition d'aucun code d'accès confidentiel (code PIN). Le Client peut cependant en configurer un.

En cas d'activation par le Client d'un code PIN, la composition successive de trois codes PIN erronés entraîne le blocage de la Carte. Pour pouvoir réinitialiser cette dernière, le Client doit s'adresser au Service Client afin d'obtenir la communication du code PUK.

#### 6. Perte, destruction ou vol de la Carte

**6.1.** Le Client est seul responsable de l'utilisation de la Carte dans le respect des conditions posées par le Contrat et de sa conservation en qualité de gardien. Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété sur la Carte, qui reste la propriété incessible, inaliénable et insaisissable d'AfoneMobile. AfoneMobile pourra la remplacer à tout moment, notamment en cas de défaillance constatée de celle-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

**6.2.** AfoneMobile pourra également remplacer la Carte à tout moment, à la demande du Client. En l'absence de défaillance constatée de la Carte, le remplacement de cette dernière sera facturé au Client selon le tarif figurant dans le Guide Tarifaire. Pour pouvoir être dûment prise en compte, toute réclamation relative à une défaillance de la Carte devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client.

**6.3.** En cas de non-conformité, de défaut ou de vice affectant la Carte livrée au Client, la responsabilité d'AfoneMobile sera limitée à la seule fourniture d'une nouvelle Carte et le Client ne saurait en conséquence solliciter la résiliation ou la résolution du Contrat ou encore l'octroi de dommages et intérêts en réparation de chefs de préjudice directement ou indirectement causés par une non-conformité, un défaut ou un vice de la Carte.

**6.4.** Le Client est seul responsable de toute utilisation du Service consécutive à une divulgation du code PIN, à son utilisation en cas de perte ou de vol avant la désactivation de la Carte et, plus généralement, de toute utilisation par une personne non autorisée.

**6.5.** En cas de perte ou de destruction de la Carte, le Client devra en informer immédiatement le Service Client par téléphone pour qu'elle soit désactivée. Le Client pourra également fournir au Service Client le numéro IMEI de son terminal mobile contenant la Carte perdue afin que ce dernier soit bloqué. Dans un délai de 30 jours maximum à compter de cet appel téléphonique, le Client devra confirmer la perte ou la destruction de sa Carte par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à **AfoneMobile - Service Client - BP 80627 – 49106 Angers Cedex 02** et accompagnée d'une copie recto / verso d'une pièce d'identité du Client ainsi que, dans le cas d'une perte, d'une déclaration de perte. AfoneMobile ne peut être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte.

**6.6.** En cas de vol de la Carte et sous réserve des dispositions de l'article L.34-3, al.2 du code des postes et des communications électroniques, celle-ci sera automatiquement désactivée et le terminal mobile contenant la Carte bloquée dans un délai de 4 jours ouvrés à compter de la date de réception, par AfoneMobile, de la déclaration officielle de vol du Client, transmise par les services de police ou de gendarmerie.

**6.7.** S'il souhaite que sa Carte soit désactivée avant l'expiration du délai de l'article 6.6 des CGA Pro, le Client devra appeler le Service Client au numéro figurant dans le Guide Tarifaire. La Carte sera ainsi immédiatement désactivée. Le Client devra confirmer le vol de sa Carte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie recto/verso d'une pièce d'identité à son nom ainsi que d'une copie du dépôt de plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Cette confirmation devra être adressée à **AfoneMobile - Service Client - BP 80627 – 49106 Angers Cedex 02**. Le Client pourra également fournir au Service Client le numéro IMEI de son terminal mobile contenant la Carte volée afin que ce dernier soit bloqué.

**6.8.** Pendant toute la durée de désactivation de la Carte, le Client reste redevable envers AfoneMobile des sommes dues en application du Contrat.

**6.9.** Une nouvelle Carte sera automatiquement adressée au Client dans un délai de 10 jours à compter de la réception par AfoneMobile, selon le cas, de la lettre recommandée avec accusé de réception visée à l'article 6.5 ou de la déclaration officielle de vol visée à l'article 6.6 des CGA Pro. Le Client devra s'assurer du bon état d'emballage de la Carte et de sa conformité dans les conditions détaillées à l'article 5.2. Cette nouvelle Carte lui sera facturée selon les conditions figurant dans le Guide Tarifaire. Le Client conservera le numéro d'appel attaché à la Carte volée ou perdue, sous réserve qu'aucun impératif technique ou de sécurité ne s'y oppose.

**6.10.** Le crédit de communications résiduel lors de la désactivation (report de minutes et partie non consommée du Forfait) sera reporté sur la nouvelle Carte.

**6.11.** La réactivation du Service sera facturée dans les conditions figurant dans le Guide Tarifaire. Pendant toute la période comprise entre la perte, le vol ou la destruction de la Carte ou du terminal mobile contenant la Carte et la désactivation de la Carte ainsi que pendant toute la durée de désactivation de la Carte, le Client reste redevable des sommes dues en application du Contrat.

## **7. Espace client « Mon compte PRO »**

Le Client peut accéder à son espace client sur le site Internet [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr) afin de :

- Modifier ses informations personnelles et codes d'accès,
- Modifier les paramètres du Contrat,
- Souscrire de nouvelles options,
- Procéder à un rechargement de son Forfait bloqué pro le cas échéant,
- Suivre sa consommation,
- Solliciter son inscription à l'annuaire,
- Réaliser une demande de portabilité,
- Entrer en relation avec le Service Client Electronique et gérer les requêtes adressées à celui-ci.

## **8. Portabilité**

La portabilité du numéro permet au Client de changer d'opérateur tout en conservant le numéro de téléphone dont il disposait.

### **8.1. Portabilité entrante**

**8.1.1. Demande de portabilité lors de la souscription.** Le Client désireux de bénéficier de la portabilité de son numéro mobile lors de la souscription du Service devra fournir à AfoneMobile le code RIO qui lui a été attribué par son précédent opérateur, ainsi qu'un certain nombre d'informations complémentaires.

En communiquant son code RIO à AfoneMobile, le Client lui donne mandat pour procéder aux opérations afférentes à cette demande de portabilité, ainsi que pour résilier le contrat de téléphonie mobile auquel était attaché le numéro en cause.

Sauf en cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du portage ou si le Client demande expressément à bénéficier d'un délai supplémentaire (la date de portabilité souhaitée par le Client ne pouvant excéder 59 jours à compter de la date de souscription du Service), le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de 3 jours ouvrables, sous réserve que le Client ait accompli l'ensemble des formalités nécessaires, d'une part, à la validation de sa souscription selon les termes et conditions des articles 3 et 4 et, d'autre part, au traitement de sa demande de portabilité. Le Client est informé par SMS de la prise en compte de sa demande, ainsi que de la date de portage effective et de la plage horaire du portage à venir. Le Client peut annuler sa demande de portage jusqu'à 2 jours ouvrables avant sa mise en oeuvre.

Enfin, la résiliation du Contrat avant la portabilité (notamment si le Client ne fournit pas à AfoneMobile les éléments qu'il doit lui communiquer en vertu de l'article 3.2) ne permettra pas sa mise en oeuvre.

### **8.1.2. Demande de portabilité entrante pendant l'exécution du Contrat.**

Si le Client n'a pas formulé de demande de portabilité lors de la souscription, il pourra également bénéficier de la portabilité pendant l'exécution du Contrat, sous réserve que le numéro à porter soit toujours actif à cette date et que le Client ait formulé sa demande de portabilité dans un délai de 30 jours à compter de la date d'activation de sa Carte.

Dans ce cas, le numéro qu'il souhaite porter se substituera au numéro attaché jusqu'alors à sa Carte. Pour bénéficier de la portabilité, le Client devra contacter le Service Client ou compléter le formulaire disponible dans son espace client et suivre la procédure décrite au point 8.1.1 des CGA Pro. Sous réserve que cette demande puisse être mise en oeuvre, le Client recevra, dans un délai de **10 jours**, une nouvelle Carte à laquelle sera attaché le numéro porté.

Sous réserve (i) que le numéro à porter soit toujours actif, (ii) que le Client ait accompli l'ensemble des formalités nécessaires au traitement de sa demande de portabilité et (iii) que celle-ci soit intervenue dans le délai de 30 jours susvisé, le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à compter de la réception de sa nouvelle Carte, sauf en cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du portage ou

si le Client demande expressément à bénéficier d'un délai supplémentaire (la date de portabilité ne pouvant excéder 59 jours à compter de la date de demande de portabilité du Client). Le Client peut annuler sa demande de portage jusqu'à 2 jours ouvrables avant sa mise en oeuvre.

Le Client est informé par SMS de la prise en compte de sa demande, ainsi que de la date de portage effective et de la plage horaire. La mise en oeuvre de la portabilité conduit à la désactivation de la précédente Carte. Les informations concernant son Forfait demeurent inchangées (crédit résiduel, report de minutes, etc.) mais les données que le Client avaient stockées sur sa précédente Carte ne sont pas transférées (contacts, etc.).

**8.1.3. Conséquences associées à la portabilité entrante.** Le Client est informé et reconnaît que :

- Sa demande de portabilité de numéro mobile vaut demande de résiliation du contrat du Client avec son précédent opérateur ;
- Le portage effectif du numéro mobile entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat du Client avec son précédent opérateur ;
- La résiliation de son précédent contrat ne dispense pas le Client d'honorer les obligations contractuelles qu'il avait souscrites à l'égard de son précédent opérateur (en particulier les obligations relatives à une éventuelle durée minimale d'engagement).

En cas d'annulation ou d'inéligibilité de la demande de portabilité, le Client reste tenu de respecter le Contrat, quand bien même le contrat avec son précédent opérateur de téléphonie mobile demeurerait en vigueur. Un nouveau numéro lui sera alors attribué par AfoneMobile pour utiliser le Service.

### **8.2. Portabilité sortante**

AfoneMobile peut procéder à la portabilité du numéro du Client vers l'opérateur de téléphonie mobile métropolitain de son choix. Pour réaliser cette portabilité, le Client doit s'adresser à son nouvel opérateur et lui transmettre les informations requises par ce dernier en particulier son code RIO. Ce code est accessible dans son espace client ou via le service vocal d'information dont le numéro figure dans le Guide Tarifaire. Le Client est informé que la portabilité sortante entraîne la résiliation du Contrat.

### **8.3. Inéligibilité de la portabilité entrante ou sortante**

Une demande de portabilité peut être déclarée inéligible dans les cas suivants :

- La demande de portabilité sortante n'est pas présentée par le Client ou une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- Le Client n'est pas le titulaire du contrat qui sera résilié par la mise en oeuvre de la portabilité ou n'est pas dûment mandaté par le titulaire de ce contrat ;
- Les informations transmises au soutien de la demande de portabilité sont incomplètes ou erronées ;
- le numéro à porter est inactif le jour de la demande et/ou du portage ;
- une demande de portabilité en cours de traitement a déjà été sollicitée pour le numéro concerné ;
- La demande de portabilité est incompatible avec le plan national de numérotation.

### **8.4 Interruption du Service lors de la réalisation du portage**

La réalisation des opérations de portage peut entraîner le jour du portage une interruption temporaire du Service. Cette interruption du Service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ni engager la responsabilité d'AfoneMobile. En cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage, celui-ci pourra prétendre à l'indemnisation prévue à l'article 15.1 en cas d'indisponibilité du réseau excédant 10% mais inférieure ou égale à 11%. Dans l'hypothèse où l'indisponibilité se prolongerait au-delà de ce seuil de 11%, le Client pourra se prévaloir du dispositif d'indemnisation alors prévu à l'article 15 dans les conditions fixées par ce dernier.

## **9. Données à caractère personnel**

**9.1.** Les données à caractère personnel du Client recueillies par AfoneMobile font l'objet d'un traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés aux fins d'exécution du Contrat. Ces données à caractère personnel doivent être communiquées à des tiers (en particulier à la Banque de France afin de contrôler la régularité du chèque barré remis par le Client lors de sa souscription et, en cas de demande de portabilité, au GIE EGP, entité de gestion de la portabilité) pour que le Service puisse être rendu. Ces tiers ne peuvent utiliser ces données qu'à ces mêmes fins.

**9.2.** Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant qu'il peut exercer en écrivant à **AfoneMobile – Service Client – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02.**

**9.3.** AfoneMobile prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont transmises par le Client.

**9.4.** En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement, ainsi que d'être inscrites dans le fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux opérateurs de télécommunications

et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE Préventel Service des consultations TSA n° 90 003 93588 Saint-Ouen Cedex. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès et de rectification en écrivant au Service Client à l'adresse indiquée à l'article 9.2 des CGA Pro.

#### 10. Contrôle Fia-Net pour les commandes par Internet

Les informations en rapport avec la commande du Client font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

FIA-NET S.A. et AfoneMobile sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non transmission des données en rapport avec la commande du Client empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction. Certaines données non personnelles en rapport avec la commande du Client comme l'adresse IP peuvent faire l'objet d'un traitement hors de l'Union européenne.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande du Client associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en oeuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Dans le cadre du service de contrôle de commandes, la société FIA-NET peut être amenée à contacter le Client par tous moyens en vue de la validation d'une transaction et pourra, le cas échéant, demander des pièces justificatives (Pièce d'identité et RIB/Chèque annulé...).

Le Client est informé que le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés empêchera FIA-NET de valider la transaction concernée et pourra conduire AfoneMobile à proposer un moyen alternatif de règlement. Le délai de transmission à FIA-NET des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du(ES) Produit(s) commandé(s) et/ou la souscription du Service.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET – Service Informatique et Libertés – Traitements n°773061 et n°1080905 – 39 rue Saint La zare, 75009 PARIS.

#### 11. Annuaire universel

Le Client peut demander gratuitement à être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements. Le Client dispose également des droits suivants :

- Droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services universels de renseignements ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile (sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée par le Client consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs);
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
- Droit à ce que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre AfoneMobile et le Client;
- Droit à ce que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Le Client pourra à tout moment modifier les données Annuaires le concernant et ses choix de parution en se rendant sur son espace client ou en contactant le Service Client.

#### 12. Présentation du numéro

12.1. AfoneMobile propose au Client un service de présentation du numéro de l'appelant permettant l'affichage sur le terminal du Client du numéro de la personne cherchant à le joindre.

12.2. Néanmoins, AfoneMobile ne pourra garantir au Client la fourniture de ce service dans les cas suivants :

- Si l'appelant s'est opposé à la divulgation de son numéro,
- Si l'information n'est pas fournie par le service d'origine (notamment si l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'opérateurs tiers).

12.3. En outre, lorsque l'appel émane de certaines installations, le numéro affiché ne correspondra pas nécessairement au numéro de l'appelant :

- Si l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique, le numéro affiché correspondra à la borne radioélectrique ;
- Si l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique, le numéro affiché correspondra au numéro de l'installation ;

• Si l'appel provient d'une installation Numéris, le numéro du terminal de l'appelant ne sera communiqué que si l'installation transmet cette information.

12.4. AfoneMobile n'est pas responsable des conditions de restitution des numéros appelants par le terminal du Client. Le Client s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins personnelles, sans en constituer de fichier.

12.5. Par ailleurs, en cas d'appel du Client, son numéro d'appel sera systématiquement présenté à son correspondant dès lors que celui-ci dispose d'un service équivalent. A cet égard, AfoneMobile n'est pas responsable de l'utilisation que pourrait faire le correspondant du numéro du Client.

12.6. Le Client peut néanmoins préserver la confidentialité de son numéro, soit appel par appel, soit de manière permanente.

12.7. Pour assurer la préservation appel par appel de son numéro, le Client doit composer sur son terminal le #31# suivi du numéro de téléphone de son correspondant. Si le Client souhaite préserver de manière permanente son numéro d'appel, il doit prendre contact avec le Service Client. Cette option est gratuite et désactivable appel par appel.

#### 13. Tarifs – facturation – modifications - paiements

13.1. **Tarifs.** Les tarifs et conditions des offres et des options disponibles dans le cadre du Service figurent dans le Guide Tarifaire. Les Parties prennent bonne note que les stipulations du Contrat répartissent les risques entre AfoneMobile et le Client ; en conséquence, les prix convenus reflètent cette répartition du risque et les limitations de responsabilité qui en résultent.

13.2. **Facturation.** A compter de la date d'activation de la Carte et sauf pour ce qui concerne, d'une part, le premier paiement réalisé dans le cadre de la souscription et, d'autre part, les rechargements pour les Forfaits bloqués pro AfoneMobile, le Service est facturé tous les mois, à la date d'anniversaire de l'activation du Service (le « Mois de Facturation »). Lorsque l'activation intervient entre le 28 et le 31 d'un mois donné, la facturation interviendra le 28 de chaque mois.

La facture indique (i) le montant des redevances mensuelles dues au titre des offres et options souscrites par le Client dans le cadre du Service et (ii) les communications, abonnements, services ou frais additionnels non compris dans les offres ou options souscrites par le Client et qui sont facturés par AfoneMobile conformément au Guide Tarifaire. AfoneMobile pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus. La facture indiquera également, le cas échéant, les autres frais susceptibles d'être facturés au Client conformément au descriptif de la ou des offres souscrites (notamment les frais administratifs et dépôts de garantie), ainsi que les prestations annexes et spécifiques qui ne seraient pas couvertes par les redevances mensuelles dues au titre des offres et options souscrites dans le cadre du Service.

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat sont facturées terme à échoir s'agissant des redevances mensuelles dues par le Client au titre des Forfaits et options complémentaires souscrites et à terme échu s'agissant des communications, abonnements, services ou frais additionnels non compris dans les offres et options disponibles dans le cadre du Service.

Par exception, la première mensualité relative à l'offre et aux éventuelles options complémentaires souscrites devra être acquittée dans les 15 jours qui suivent la souscription du pour permettre la validation de la souscription (en cas d'achat d'un terminal mobile, le prix du terminal mobile acheté par le Client s'ajoute à ce paiement).

AfoneMobile se réserve le droit de modifier la périodicité de facturation après en avoir informé le Client dans les conditions prévues à l'article 16.6.

13.3. **Modification / résiliation des options complémentaires souscrites.** Sous réserve des éventuelles conditions particulières propres à chaque option, le Client peut librement souscrire, modifier ou résilier les options associées au Forfait qu'il a souscrit. Ces différentes opérations se font par l'intermédiaire de l'espace client ou en contactant le Service Client. En cas de souscription, modification ou de résiliation d'une option, la prise d'effet de la souscription, modification ou de la résiliation de l'option concernée interviendra sur le Mois de Facturation suivant le Mois de Facturation au cours duquel la souscription, modification ou la résiliation aura été demandée, sous réserve que cette demande soit intervenue au moins 5 jours avant la date anniversaire mensuelle de l'activation du Service. A défaut, le changement ne sera effectif qu'à compter du deuxième Mois de Facturation suivant le Mois de Facturation au cours duquel la souscription, la modification ou la résiliation de l'option aura été demandée.

Ainsi, pour un Forfait dont la date anniversaire mensuelle est le 16 de chaque mois, une demande de résiliation d'option intervenant avant le 10 janvier sera effective sur le Mois de Facturation couvrant la période du 16 janvier au 15 février. Si elle intervient le 12 janvier, elle sera effective sur le Mois de Facturation couvrant la période du 16 février au 15 mars.

13.4. **Paiements.** Les factures sont payables à 30 jours date de facture par prélèvement automatique ou par espèces. Tout paiement effectué en espèces devra se faire au siège d'AfoneMobile sis 11, place François

Mitterrand, 49100 Angers, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Le paiement en espèces donnera lieu à l'application du surcoût mensuel indiqué dans le Guide Tarifaire compte tenu des frais administratifs et de gestion qu'il suscite.

En cas de défaut partiel ou total de paiement à échéance, sans qu'il soit besoin de mettre le Client en demeure de régler le montant des sommes dues et sans préjudice de la possibilité d'AfoneMobile de suspendre le Service conformément à l'article 14, le Client devra verser à AfoneMobile des intérêts de retard d'un montant correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal, ces intérêts étant exigibles le premier jour suivant la date d'échéance des sommes dues au principal. Ces sommes seront sans préjudice de l'indemnité de recouvrement dont le Client sera redevable compte tenu des frais exposés par AfoneMobile dans ce cas, et dont le montant est indiqué dans le Guide Tarifaire.

Une facture non contestée par le Client dans un délai de 30 jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée sans réserve. Pour pouvoir être dûment prise en compte, toute contestation de facture devra être formulée par lettre recommandée avec avis de réception. La contestation d'une facture ne soustrait pas le Client à son obligation de paiement selon les termes et conditions du Contrat. Toute réduction de facture à la suite d'une contestation donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction des factures suivantes.

Le Client dispose du droit de recevoir des factures non détaillées et gratuitement, sur sa demande, des factures détaillées, qui couvriront une période d'au moins 4 mois.

Les consommations téléphoniques du Client sont déterminées, jusqu'à preuve contraire, par le système d'enregistrement de l'Opérateur.

#### 14. Utilisation du Service – Suspension

**14.1. Utilisation du Service.** Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, pour un usage personnel et conforme aux stipulations du Contrat et à la réglementation en vigueur. Ainsi, le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service de manière frauduleuse ou à des fins illégales et, de manière générale, contraire à la réglementation en vigueur.

En particulier, le Client s'interdit de :

- Commercialiser, revendre, céder sous quelque forme que ce soit le Service ;
- Détourner le Service de sa finalité ;
- Utiliser le Service afin de porter atteinte aux droits de tiers (notamment par le biais de consultation ou de téléchargement de contenus illégaux) ;
- Se livrer à des pratiques de streaming, peer to peer et de voix sur IP par l'intermédiaire du Service ;
- Insérer la Carte dans tout autre équipement qu'un terminal mobile, ainsi que de l'utiliser comme passerelle de réacheminement d'appels ou d'envoyer en masse et automatiquement des communications électroniques, quelles qu'elles soient.

Le Client est également informé que les informations stockées, utilisées, transmises, reçues et consultées par ses soins dans le cadre de l'utilisation du Service le sont sous sa seule responsabilité et sans qu'AfoneMobile exerce le moindre contrôle sur leur contenu, conformément au secret dont doivent bénéficier les correspondances privées. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, AfoneMobile se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à la règle de confidentialité des correspondances dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

Le Client reconnaît également que l'accès au réseau Internet n'étant pas sécurisé, il lui appartient de prendre toute mesure utile pour assurer la protection et la confidentialité de ses données, ainsi que de se protéger contre toute intrusion ou virus.

Toute transmission de données que le Client considérerait comme confidentielles se fera à ses risques et périls compte tenu de l'absence de fiabilité du réseau Internet.

Le Client reconnaît par ailleurs que l'utilisation des contenus et services depuis le WAP et/ou l'Internet peut être réglementée, notamment par des droits de propriété et que l'abonné est seul responsable de l'usage qu'il en fait. Le Client s'interdit en particulier d'utiliser le Service depuis le WAP et/ou l'Internet à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. En cas de manquement à cette obligation, le Client pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra en outre recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Le Client reconnaît également que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle

que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal.

Le Client s'interdit en outre donc d'utiliser le Service aux fins de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative. Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion de contenus pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.

Le Client reconnaît et accepte qu'il s'expose, en cas de manquement à ses obligations en vertu du présent article et outre les éventuelles sanctions civiles et/ou pénales susceptibles d'être encourues en raison de ces manquements, aux conséquences figurant aux articles 14 et 16.

La responsabilité d'AfoneMobile ne saurait en aucun cas être engagée en raison d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service par le Client.

**14.2. Suspension.** AfoneMobile se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de plein droit et sans préavis dans les cas suivants :

- Non-respect par le Client d'un usage personnel, licite et conforme aux stipulations du Contrat ;
- Absence ou fausse déclaration du Client lors de sa souscription ;
- Fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre des opérations de rechargement ;
- Incident de paiement ;
- Cession ou transmission du Service ou de la Carte sans l'autorisation préalable d'AfoneMobile ;
- Utilisation abusive, frauduleuse ou excessive du Service (notamment détournement du Service, réacheminement des communications, composition automatique et en continu d'appels, envois en masse de communications électroniques de manière automatisée ou non) générant un encombrement, une perturbation des serveurs ou plateformes techniques d'AfoneMobile ou de l'Opérateur et, plus généralement, susceptible de dégrader la qualité de service ;
- Consommation excessive hors forfait. Une consommation excessive est caractérisée dans les hypothèses suivantes :
  - Le montant des communications hors forfait ou hors option du Client excède 50 euros TTC sur 24 heures glissantes consécutives. Dans le cas où le Client a souscrit son Contrat depuis moins de 3 mois ou a connu un incident de paiement au cours des 12 derniers mois, ce montant est ramené à 20 euros TTC ;
  - Le montant des communications hors forfait ou hors option du Client excède 75 euros TTC depuis la fin du Mois de Facturation précédent. Dans le cas où le Client a souscrit son Contrat depuis moins de 3 mois ou a connu un incident de paiement au cours des 12 derniers mois, ce montant est ramené à 30 euros TTC.
- Utilisation d'un terminal mobile portant atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur ;
- De manière générale dans l'hypothèse d'un manquement grave au Contrat.

La suspension de l'accès au Service pour manquement du Client à ses obligations contractuelles ne suspend pas la facturation du Service et l'obligation de paiement du Client.

En cas de régularisation, le Client pourra demander à AfoneMobile la réactivation de sa Carte, laquelle lui sera facturée dans les conditions définies dans le Guide Tarifaire.

A défaut de régularisation de la cause de suspension dans un délai de 10 jours, AfoneMobile pourra procéder de plein droit et sans préavis à la résiliation du Contrat, cette résiliation entraînant les conséquences décrites aux articles 16.3 à 16.5 des CGA.

AfoneMobile pourra en outre demander la réparation des préjudices subis du fait de ces abus ou manquements.

**14.3. Restrictions d'usage.** Le Client est informé que certaines options complémentaires souscrites peuvent être soumises à des restrictions d'usage spécifiques. Ces restrictions d'usage ainsi que les options concernées sont précisées, soit dans les conditions particulières applicables, soit dans le Guide Tarifaire.

**14.4. Force majeure affectant l'exécution des prestations d'AfoneMobile.** Dans l'hypothèse où l'exécution des prestations d'AfoneMobile serait affectée en raison d'un événement de force majeure, AfoneMobile en informera le Client par tout moyen. Durant la durée de l'évènement de force majeure, les obligations respectives des parties seront suspendues. AfoneMobile fera ses meilleurs efforts pour tenter de faire disparaître le plus rapidement possible les perturbations ressenties et informera le Client par tout moyen dès que la reprise de ses prestations pourra être raisonnablement envisagée. L'éventuelle durée minimale d'engagement du Client sera prolongée d'une période égale à celle pendant laquelle les obligations respectives des parties auront été suspendues. Les Parties conviennent que seront considérés comme des cas de force majeure aux termes du Contrat, outre les cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence de la Cour de cassation, tout évènement échappant raisonnablement au contrôle d'AfoneMobile et ayant pour effet de retarder, entraver, empêcher ou de rendre excessivement onéreuse l'exécution de ses prestations tels que notamment les tempêtes ou autres évènements climatiques affectant le réseau d'AfoneMobile ou de l'Opérateur, les incendies et court-circuit affectant le réseau ou les installations informatiques ou serveurs d'AfoneMobile ou de l'Opérateur, les grèves internes ou externes affectant l'exécution des prestations d'AfoneMobile, les guerres, insurrections, émeutes ou encore les retards et défaillances des sous-traitants d'AfoneMobile.

## 15. Qualité de service

### 15.1. Disponibilité et rétablissement de Service

AfoneMobile s'engage à assurer, dans les zones couvertes par le réseau de l'Opérateur, une disponibilité du Service à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

La disponibilité du Service consiste dans la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication (voix, SMS/MMS, data) dans les conditions suivantes : le Client se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau s'affichant sur son mobile), il dispose d'un matériel compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité du Service (c'est-à-dire un dysfonctionnement entraînant pour le Client l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications) a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que le Client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau de l'Opérateur a effectivement dû supporter cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée, sous réserve que sa demande d'indemnisation soit recevable et présentée dans les formes prescrites à l'article 15.4 :

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 15 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 25 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : remboursement d'un montant de 10 euros TTC.

Il est entendu que les indemnités attribuées au titre de l'indisponibilité du Service sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler.

AfoneMobile s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure telle que définie à l'article 14.4.

Le Client reconnaît et accepte (i) que, s'agissant des communications data, le Fournisseur assure un débit minimum qui est celui permettant d'avoir accès au Service dans des conditions normales - telles que rappelées ci-dessus : le Client se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau s'affichant sur son mobile), il dispose d'un matériel compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement - et (ii) que les débits précisés dans le Guide Tarifaire ou sur le site Internet d'AfoneMobile ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage du réseau de l'Opérateur.

Le Client est également informé qu'à l'exception des sites Internet dont elle est l'éditeur, AfoneMobile ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles depuis le WAP et/ou l'Internet, sur leur nature et leurs caractéristiques sur lesquelles elle n'exerce aucun contrôle. En conséquence, dans le cas où le Client aurait une réclamation à formuler s'agissant de ces services et contenus, il devra s'adresser directement aux fournisseurs de contenus concernés.

Enfin, le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur le WAP et sur l'Internet ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls.

### 15.2. Acheminement des SMS

AfoneMobile s'engage chaque mois calendaire, à l'égard de ses Clients, à ce que, en zone couverte, 90% des SMS transitant exclusivement sur le réseau de l'Opérateur soient acheminés en moins de 30 secondes.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le Client en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée sous réserve que sa demande d'indemnisation soit recevable et présentée dans les formes prescrites à l'article 15.4 :

- Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 89% mais inférieur à 90 % : attribution de 15 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89 % : attribution de 20 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est inférieur à 88 % : attribution de 25 SMS métropolitains gratuits.

### 15.3. Messagerie vocale

AfoneMobile s'engage à assurer un fonctionnement de qualité du service de messagerie vocale à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

La qualité de fonctionnement de la messagerie vocale s'apprécie au regard de la possibilité pour des correspondants de déposer des messages, la bonne notification des messages reçus, la possibilité de consulter lesdits messages.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le Client en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable et présentée dans les formes prescrites à l'article 15.4 :

- Taux de dysfonctionnement excédant 10% mais inférieur ou égal à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 15 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Taux de dysfonctionnement excédant 11% mais inférieur ou égal à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 25 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

### 15.4. Indemnisation

Tout Client ayant été affecté par une indisponibilité prévue aux articles 15.1 à 15.3 pourra présenter à AfoneMobile une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non-atteinte du niveau de qualité annoncé.

Cette demande devra être formulée par écrit, dans le mois suivant l'incident constaté et indiquer précisément les dates, heures et localisation en précisant si possible le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle le Client a subi le dysfonctionnement.

Les demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du Service,
- en cas de mauvais paramétrage/dysfonctionnement du terminal mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la Carte,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat ou de la réglementation en vigueur,
- du fait de prestations rendues par des prestataires de services indépendants d'AfoneMobile. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus,
- en cas de cessation de l'autorisation de l'exploitation du Service décidée par les autorités compétentes,
- 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,
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 14.4

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par AfoneMobile au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception.

L'indemnisation qui sera octroyée au Client sera en toutes hypothèses libératoire et le Client ne saurait donc solliciter en plus de cette indemnisation la résiliation ou résolution du Contrat ou la réparation de tout autre chef de préjudice, qu'il soit direct ou indirect.

### 16. Durée du Contrat - Modification - Résiliation

**16.1.** Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, laquelle peut être assortie d'une durée minimale d'engagement de 12 ou 24 mois selon le Forfait choisi par le Client. Sans préjudice des cas de résiliation anticipée prévus par le Contrat, chaque partie peut résilier le Contrat sans avoir à motiver sa décision, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie. Sauf faute grave de l'une des parties justifiant la résiliation immédiate du Contrat et sans préjudice des autres cas de résiliation anticipée prévue au Contrat, la résiliation du Contrat prend effet à la fin du Mois de Facturation au cours duquel la demande de résiliation aura été reçue par la partie non résiliante. Toutefois, si cette demande est intervenue moins de 15 jours avant la fin du Mois de Facturation en cours,

la résiliation interviendra non pas à la fin du Mois de Facturation en cours mais à la fin de celui d'après.

**16.2.** Dans le cas où la résiliation serait à l'initiative du Client, la lettre de résiliation doit être envoyée à l'adresse suivante : **AfoneMobile – Service Client – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02.**

**16.3.** Toute résiliation qui serait due à une faute du Client entraînera, sans préjudice des autres frais ou indemnités dont pourrait être redevable le Client au titre du Contrat, la déchéance du terme de toute facture d'ores et déjà émise par AfoneMobile.

**16.4.** Lorsque la résiliation prend effet avant l'expiration de la période minimale d'engagement dont peut être éventuellement assorti le Forfait souscrit par le Client, l'intégralité des sommes dues à AfoneMobile et restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles et sont facturées au Client conformément à l'article 16.5.

**16.5.** Toute somme due par le Client au titre du Contrat à la date de la résiliation fera l'objet d'une facture payable à réception.

**16.6.** En cas de modification des conditions de fourniture du Service, AfoneMobile s'engage à avertir le Client un mois avant l'entrée en vigueur de cette modification. Faute pour le Client de manifester son opposition à cette modification dans ce délai, les nouvelles conditions de fourniture s'appliqueront de plein droit.

### **17. Service Client**

Pour entrer en relation avec le Service Client, le Client peut

- soit envoyer un courrier à l'adresse suivante : **AfoneMobile – Service Client – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02 ;**
- soit appeler le Service Client au numéro indiqué dans le Guide Tarifaire ;
- soit avoir recours au Service Client Electronique, accessible via l'espace client, rubrique « contact ».

Toute réclamation faite par courrier recevra, en principe, une réponse dans un délai de 30 jours. Si des éléments complémentaires sont nécessaires, AfoneMobile accusera alors réception de la demande du Client et lui indiquera le délai dans lequel la réponse peut être attendue.

En cas de réclamation par téléphone, le Client recevra en principe une réponse immédiate. Si un traitement spécifique est nécessaire, le téléopérateur informera le Client du délai dans lequel la réponse attendue pourra lui être donnée.

La mise en relation avec le Service Client Electronique via l'espace client est gratuite et donne lieu à une réponse à toutes les requêtes du Client au plus tard dans un délai de 30 jours. Si des éléments complémentaires sont nécessaires pour apporter une réponse satisfaisante au Client, AfoneMobile indiquera dans quel délai cette réponse est susceptible d'être fournie.

Le Client est informé que les appels téléphoniques au Service Client sont susceptibles d'être écoutés et/ou enregistrés de manière occasionnelle et aléatoire en vue d'assurer la formation des téléopérateurs et de permettre le contrôle et l'amélioration de la qualité du service rendu.

### **18. Cession du Contrat**

**18.1.** Le Contrat n'étant pas conclu en considération de la personne d'AfoneMobile, cette dernière peut céder, transférer ou apporter sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du Contrat à un tiers. Le Client en sera averti et il renonce par avance expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code civil. Le Contrat se poursuivra sans autres formalités aux mêmes conditions avec le tiers cessionnaire.

**18.2.** AfoneMobile pourra pour sa part refuser toute cession ou transmission du Contrat à un tiers, sous quelque forme que ce soit, par le Client.

### **19. Responsabilité d'AfoneMobile**

**19.1.** AfoneMobile s'engage à exécuter ses obligations aux termes du Contrat dans le cadre d'une obligation de moyens.

**19.2.** La responsabilité d'AfoneMobile en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat sera limitée à l'indemnisation des seuls dommages matériels directs qui pourraient être causés au Client, à l'exclusion de tout autre dommage indirect et/ou immatériel en ce compris, notamment, les pertes de marge, perte de chiffre d'affaires, annulation de commandes, pertes de chance ou autre préjudice d'image.

**19.3.** La responsabilité d'AfoneMobile ne pourra en aucun cas être engagée sur le fondement de la responsabilité du fait des produits défectueux, en cas de dommage causé aux biens qui ne sont pas utilisés par la victime principalement pour son usage ou sa consommation privée.

**19.4.** En tout état de cause, la responsabilité maximale d'AfoneMobile par année contractuelle sera strictement limitée au remboursement des sommes versées au Client au titre du Contrat durant l'année contractuelle au cours de laquelle la faute à l'origine du dommage du Client aura été commise.

### **20. Divers**

**20.1.** De convention expresse entre AfoneMobile et le Client, les SMS et les courriers électroniques échangés au titre de l'exécution du Contrat auront valeur probante.

**20.2.** Toutes les créances réciproques d'AfoneMobile et du Client au titre du Contrat se compenseront. Le Client autorise AfoneMobile à prélever sur le compte sur lequel elle bénéficie le cas échéant d'une autorisation de prélèvement l'intégralité des sommes et indemnités que le Client pourrait lui devoir.

**20.3.** Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties. Le Contrat remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à son objet. Il ne pourra être modifié que par un accord écrit et signé par les parties.

**20.4.** Le fait, pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque du Contrat ou de sa violation par l'autre partie ne pourra être considéré comme valant renonciation au bénéfice de cette stipulation ou de cette violation. Aucune renonciation d'une partie à un quelconque recours relativement à l'inexécution des stipulations du Contrat ne devra être considérée comme étant une renonciation à tout autre manquement suivant ou à toute autre stipulation du Contrat.

**20.5.** Si une ou plusieurs stipulations du Contrat venaient à être considérées comme non valides, illégales ou non applicables par une juridiction compétente, la validité, la légalité et l'applicabilité des autres stipulations du Contrat n'en seraient pas affectées et garderaient toute leur force et leur portée. Parallèlement, et dans la mesure du possible, les parties s'efforceront de substituer à la ou aux stipulations considérées comme non valides, illégales ou non applicables, des stipulations de portée équivalente et ne bouleversant pas l'économie du Contrat.

**20.6.** Toute stipulations du Contrat qui prévoit une exécution après la résiliation, la résolution, la nullité, la caducité ou le terme du Contrat perdurera et demeurera intégralement en vigueur et de plein effet. Toutes les stipulations survivront au terme ou à la résiliation du Contrat dans la pleine mesure nécessaire afin de donner aux parties l'entier bénéfice de ce qui est expressément traité dans les présentes.

### **21. Règlement des litiges – Loi applicable**

LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS. TOUS LES LITIGES CONCERNANT LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION, L'INEXECUTION OU LA MAUVAISE EXECUTION DU CONTRAT, SA RESILIATION OU SA RESOLUTION, SERONT SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE D'ANGERS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU SUR REQUETE.

## **CONDITIONS PARTICULIERES**

Les conditions particulières complètent les CGA Pro mais ne s'y substituent pas. Ainsi, les stipulations des CGA Pro demeurent pleinement applicables. En cas de contradiction entre les CGA Pro et les conditions particulières, les stipulations des conditions particulières primeront conformément à l'article 1 des CGA Pro.

### **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX OFFRES FORFAIT BLOQUE PRO AFONEMOBILE**

**1.** Dans le cadre du Forfait bloqué pro AfoneMobile, le Client bénéficie d'un crédit mensuel de communications, dont la durée dépend de l'offre souscrite. **Le Client est informé que, dans le cadre des forfaits bloqués Pro le crédit mensuel de communications lui permet d'émettre et de recevoir des appels voix et/ou des SMS à l'exclusion de tout autre type de communication.**

**2.** Le prix du Forfait bloqué pro AfoneMobile qui figure dans le Guide Tarifaire est fonction de la durée du Forfait bloqué pro AfoneMobile souscrit.

**3.** Le Client peut librement changer de Forfait bloqué pro AfoneMobile en cours de Contrat. Ce changement se fait par l'intermédiaire de l'espace client ou en contactant le Service Client. Tout passage à un Forfait bloqué pro AfoneMobile d'un tarif inférieur à celui du Forfait initialement souscrit entraîne la perte de l'éventuel crédit de communications résiduel (report de minutes et/ou partie non consommée de la recharge) du Client le jour où cette modification sera effective. Le changement de durée du Forfait bloqué pro AfoneMobile prend effet au cours du Mois de Facturation qui suit celui au cours duquel la demande a été formulée par le Client. Toutefois, si cette demande est intervenue moins de 6 jours avant la fin du Mois de Facturation en cours, ce changement interviendra non pas durant le Mois de Facturation suivant mais durant celui d'après. En toute hypothèse, les CGA Pro continueront à s'appliquer sauf dispositions contraires.

**4.** Par dérogation aux stipulations du point 3 ci-dessus, durant les douze premiers mois de la période d'engagement associée à son Forfait bloqué pro AfoneMobile, le Client ne pourra substituer à l'offre initialement souscrite qu'un Forfait bloqué pro dont le tarif serait supérieur. Au-delà de

ces douze premiers mois, le Client pourra substituer à l'offre initialement souscrite le Forfait bloqué pro de son choix, que celui-ci soit d'un tarif plus élevé ou moins élevé. Les conditions de prise d'effet de ces changements et les conséquences qui y sont associées sont identiques à celles décrites au paragraphe précédent.

5. Le Forfait bloqué pro AfoneMobile peut faire l'objet, après son activation et à la condition qu'il ne soit ni résilié ni suspendu, d'un rechargement par le Client en cours de Mois de Facturation, soit par l'intermédiaire du numéro 808 (appel gratuit depuis un téléphone mobile avec un Forfait AfoneMobile), soit par l'intermédiaire de l'espace client.

6. Le rechargement est soumis aux conditions suivantes :

- Rechargement minimum de 5 €. Le montant maximum de rechargement par Mois est défini, en fonction de la durée du forfait souscrit par le Client, dans le Guide Tarifaire ;
- Le paiement du rechargement s'effectue par carte bancaire ;
- Une même carte bancaire ne peut pas être utilisée pour recharger plus de deux Forfaits bloqués pro AfoneMobile différents par Mois de Facturation.

7. Lorsque le Forfait est épuisé au cours d'un Mois de Facturation, et tant qu'aucun rechargement n'a été effectué, le Client ne pourra plus émettre d'appels (sauf vers les numéros d'urgence, le service de rechargement et sa messagerie vocale depuis la France métropolitaine) mais il pourra recevoir des appels en France métropolitaine.

8. Par dérogation à l'article 2.5 des CGA Pro, l'émission et la réception de communications depuis l'étranger ou les DOM-COM ne nécessite pas que le Client souscrive l'option Itinérance d'AfoneMobile.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A L'OPTION SMS ILLIMITES**

1. L'option SMS illimités permet aux Clients d'émettre et de recevoir des SMS vers et depuis le territoire de la France métropolitaine. Les SMS émis ou reçus vers ou depuis les DOM-COM et l'étranger sont facturés hors option selon les tarifs figurant dans le Guide Tarifaire.

2. L'envoi de SMS dans le cadre de cette option est limité à un nombre fixe de destinataires différents par Mois de Facturation (ce nombre est défini dans le Guide Tarifaire) et est réservé uniquement à un usage interpersonnel. Les SMS vers les numéros courts, spéciaux ou surtaxés, ainsi que les SMS multidestinataires et les SMS émis via un automate et/ou dispositif automatique d'envoi ne sont pas éligibles à l'option SMS illimités. Sans préjudice de la possibilité pour AfoneMobile de suspendre et, le cas échéant, de résilier, dans les conditions des articles 14 et 16 des CGA Pro, le Contrat, tout SMS envoyé en violation de ces obligations sera facturé à l'unité, au tarif hors option du SMS de la formule souscrite.

3. L'option SMS illimités n'est disponible que sous réserve d'un usage non excessif. A cet égard, le fait d'émettre plus de 5.000 SMS par Mois de Facturation pendant deux mois consécutifs est considéré comme constitutif d'un usage excessif. Un usage excessif entraînera, outre la facturation à l'unité, au tarif hors option de l'offre souscrite, de tout SMS envoyé au-delà de la limite d'usage susvisée, la suspension et, le cas échéant, la résiliation du Contrat dans les conditions des articles 14 et 16 des CGA Pro.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A L'OPTION INTERNET ILLIMITE**

1. L'option Internet illimité permet au Client d'émettre et de recevoir des communications data et d'accéder au réseau Internet depuis le territoire de la France métropolitaine, sous réserve des caractéristiques techniques du terminal mobile du Client. Les communications data et/ou la navigation sur Internet vers un service payant ainsi que les communications data et la navigation sur Internet depuis l'étranger ou les DOM-COM sont facturées hors option, selon les tarifs figurant dans le Guide Tarifaire.

2. Dans le cadre de l'option Internet Illimité, le débit sera réduit au-delà d'un usage de 1 Go par Mois de facturation (flux montants et descendants pris en compte).

4. Les usages modem, voix sur IP, peer to peer et newsgroups ne sont pas autorisés dans le cadre de l'option Internet Illimité. AfoneMobile se réserve le droit d'appliquer les dispositions des articles 14 et 16 des CGA Pro en cas de non-respect de cette obligation.

5. Les communications data et la navigation sur Internet (flux montants et descendants) passées par le Client depuis la France métropolitaine et incluses dans l'option Internet Illimité sont décomptées par pas de 1 Mo.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU FORFAIT CLE 3 G+**

1. Le Forfait clé 3 G+ pro permet au Client disposant d'un ordinateur compatible, et de la clé 3 G+ fournie par AfoneMobile, d'accéder au réseau Internet dans les conditions définies au sein des présentes Conditions Particulières et du Guide tarifaire.

2. Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des CGA Pro, de leur validation, du paiement, le cas échéant, de la première mensualité de l'offre dans les conditions de l'article 13.2 des CGA Pro et du versement, le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4.1 des CGA Pro, Client reçoit par courrier sa Carte

et sa clé 3 G+ pro dans un délai de 30 jours à compter de sa souscription à l'adresse renseignée lors de la Commande.

3. Le dépassement du délai d'envoi susvisé ne saurait en aucun cas justifier la résiliation par le Client de son Contrat. De même, la responsabilité d'AfoneMobile ne saurait en aucun cas être engagée en raison d'un retard dans l'envoi de sa clé 3G+ au Client. Toutefois, en cas de dépassement du délai d'envoi de plus de 60 jours, le Client a droit, sur demande adressée au Service Client par lettre recommandée avec avis de réception, à la bonification indiquée dans le Guide Tarifaire. Cette indemnité vaut réparation forfaitaire du préjudice subi par le Client.

4. Dans le cadre du Forfait clé 3 G+ pro, la Carte fournie par AfoneMobile est uniquement destinée à être insérée au sein de la clé 3G+ d'AfoneMobile. Tout autre utilisation de la Carte, et notamment toute utilisation au sein d'un terminal mobile ou les usages modem, voix sur IP, peer to peer, newsgroup et envois de spams sont interdits et seront considérés comme une utilisation abusive. Ils conduiront à la facturation de l'ensemble des communications ainsi réalisée sur la base du tarif hors forfait applicable, ainsi qu'à la suspension et, le cas échéant, la résiliation du Contrat dans les conditions des articles 14 et 16 des CGA Pro.

5. Il appartient au Client de vérifier le bon état d'emballage de la clé 3 G+ ainsi que sa conformité lors de la réception. Le Client devra faire toute réclamation éventuelle concernant l'état de la clé 3 G+ ou tout dommage subi par cette dernière au cours du transport, au moment de sa réception ou refuser sa réception. Pour que cette réclamation puisse être dûment prise en compte, le Client doit la confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client dans les 7 jours suivant la réception de la clé 3 G+. L'absence de réclamation du Client selon les formes et délai susvisés vaudra acceptation sans réserve des éventuels non-conformités, vices ou défauts apparents affectant la Carte.

6. Afin d'accéder au Service, le Client doit insérer la Carte dans la clé 3 G+ fournie par AfoneMobile, puis brancher la clé 3 G+ dans son ordinateur. Lors de la première connexion de la clé 3 G+, le Client devra suivre les instructions de configuration indiquées dans la fiche de paramétrage fournie par AfoneMobile.

7. Pour bénéficier du service Internet par clé 3 G+, le Client doit disposer d'un ordinateur avec la configuration minimum suivante :

- lecteur de CD-ROM ou DVD-ROM ;
- PC processeur 900 Mhz équipé de Windows XP, Windows Vista ou Windows 7, ou encore Mac processeur G4 équipé de Mac OS 10.3 à 10.5 ;
- port USB ;
- prise Ethernet 100BT ou Wifi ;
- résolution d'écran minimum 1024\*768.

8. Le Forfait clé 3 G+ pro donne accès à des communications data sur le réseau Internet émises en France métropolitaine, le volume maximal de données échangées étant précisé dans le Guide Tarifaire. Les communications data réalisées hors France métropolitaine et celles réalisées au-delà du volume maximal seront facturées hors forfait, suivant les conditions prévues au sein du Guide tarifaire. Pour pouvoir réaliser des communications data hors de France métropolitaine, le Client devra avoir au préalable satisfait aux exigences de l'article 2.5 des CGA Pro.

9. Le Client pourra suivre la consommation de son Forfait clé 3G+ pro au travers de l'espace client « Mon Compte PRO ».

10. Pour mettre fin à sa connexion Internet, le Client doit cliquer sur "Déconnexion" dans son gestionnaire/logiciel de connexion. Il est informé que la déconnexion n'intervient que par cette manipulation et non pas, par exemple, en retirant simplement sa clé 3 G+ de son ordinateur.

11. Le Client est seul responsable de l'utilisation de la clé 3G+ dans le respect des conditions posées par le Contrat et de sa conservation en qualité de gardien. Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété sur la clé 3G+, qui reste la propriété inaliénable et insaisissable d'AfoneMobile. AfoneMobile pourra la remplacer à tout moment, notamment en cas de défaillance constatée de celle-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

12. AfoneMobile pourra également remplacer la clé 3G+ à tout moment, à la demande du Client. En l'absence de défaillance constatée de la clé 3G+, le remplacement de cette dernière sera facturé au Client selon le tarif figurant dans le Guide Tarifaire. Pour pouvoir être dûment prise en compte, toute réclamation relative à une défaillance de la clé 3G+ devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client.

13. En cas de non-conformité, de défaut ou de vice affectant la clé 3G+ Carte livrée au Client, la responsabilité d'AfoneMobile sera limitée à la seule fourniture d'une nouvelle clé 3G+ et le Client ne saurait en conséquence solliciter la résiliation ou la résolution du Contrat ou encore l'octroi de dommages et intérêts en réparation de chefs de préjudice directement ou indirectement causés par une non conformité, un défaut ou un vice de la clé 3G+.

14. Le Client est seul responsable de toute utilisation du Service consécutive en cas de perte ou de un vol avant la désactivation de la clé

3G+ et, plus généralement, de toute utilisation par une personne non autorisée.

**15.** En cas de perte, de vol ou de destruction de la clé 3G+, le Client devra en informer immédiatement le Service Client par téléphone pour qu'elle soit désactivée. Dans un délai de 30 jours maximum à compter de cet appel téléphonique, le Client devra confirmer la perte, le vol ou la destruction de sa clé 3G+ par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à **AfoneMobile - Service Client - BP 80627 - 49106 Angers Cedex 02** et accompagnée, dans le cas d'un vol, d'une copie recto / verso d'une pièce d'identité du Client et d'une copie du dépôt de plainte relatif à la clé 3G+ ou, dans le cas d'une perte, d'une copie recto / verso d'une pièce d'identité du Client et d'une déclaration de perte. AfoneMobile ne peut être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte. Pendant toute la durée de désactivation de la clé 3G+, le Client reste redevable envers AfoneMobile des sommes dues en application du Contrat. Le remplacement de la clé 3G+ sera facturé au tarif indiqué dans le Guide tarifaire. Le crédit de communications data résiduel lors de la désactivation sera reporté sur la nouvelle clé 3G+. La réactivation du Service sera facturée dans les conditions figurant dans le Guide Tarifaire.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A L'ACHAT D'UN TERMINAL MOBILE**

**1. Généralités.** Dans le cadre de la souscription de certains Forfaits, le Client peut se voir offrir la possibilité d'acquérir un terminal mobile à tarif préférentiel dès lors que cet achat est réalisé concomitamment à la souscription du Forfait concerné. Certains modèles de terminaux mobiles peuvent être réservés à certains types de Forfaits. Les caractéristiques techniques des terminaux mobiles associés disponibles **sur le site Internet [afonemobile.fr](http://afonemobile.fr)**. Il appartient au Client de vérifier les caractéristiques techniques du terminal mobile qu'il souhaite acquérir préalablement à sa Commande. La responsabilité d'AfoneMobile ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inadéquation du terminal mobile acquis par le Client avec ses objectifs et besoins professionnels.

**2. Livraison.** Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des CGA Pro, de leur validation, du paiement, le cas échéant, de la première mensualité de l'offre dans les conditions de l'article 13.2 des CGA Pro et du versement, le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4.1 des CGA Pro, le Client reçoit par courrier son terminal mobile dans un délai de 30 jours à compter de sa souscription à l'adresse renseignée lors de la Commande, les conditions de l'article 5.1 des CGA Pro s'appliquant en cas de dépassement de ce délai.

Il appartient au Client de faire toute réclamation éventuelle concernant l'état du terminal ou tout dommage subi par le terminal au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison. Pour que cette réclamation puisse être dûment prise en compte, le Client doit la confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les 7 jours suivant la livraison du terminal. L'absence de réclamation du Client selon les formes et délai susvisés vaudra acceptation sans réserve des éventuels non-conformités, vices ou défauts apparents affectant le terminal mobile reçu. En cas de réclamation effectuée selon les formes et délais susvisés, le Client devra, s'il n'a pas refusé la livraison, retourner le terminal mobile reçu à l'adresse suivante **AfoneMobile - Service Client - BP 80627 - 49106 Angers Cedex 02**, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans son emballage d'origine. En cas de défaillance ou de dommage constaté, la responsabilité d'AfoneMobile sera limitée à la seule fourniture au Client d'un nouveau terminal mobile, dont les caractéristiques devront être équivalentes à celles du terminal retourné.

**3. Prix.** Le prix applicable est celui indiqué dans la Commande. Le prix du terminal est payable lors de la souscription du Forfait concerné.

**4. Transfert de propriété et des risques.** Le transfert de propriété au profit du Client du terminal mobile commandé est subordonné à l'encaissement effectif et intégral de son prix par AfoneMobile. En cas de défaut de paiement, AfoneMobile sera en droit de revendiquer la restitution du terminal mobile.

Les risques (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés au Client dès la livraison du terminal mobile et aucun remboursement ne pourra être demandé à AfoneMobile à ce titre.

**5. Garantie.** Les terminaux mobiles vendus par AfoneMobile sont garantis selon les conditions définies par les constructeurs et remises au Client en même temps que le terminal mobile. Cette garantie court à compter de la souscription du Service et est valable en France métropolitaine uniquement. Dans le cadre de cette garantie, les réparations du terminal mobile seront effectuées par le prestataire de service après-vente dont les coordonnées seront indiquées au Client en contactant le Service Client. Les interventions hors garantie seront facturées au Client.

Sauf stipulation contraire de la garantie constructeur, cette garantie est valable pour un usage normal du terminal mobile et ne couvre pas, notamment :

- Les dommages résultant de la négligence, d'une mauvaise utilisation, d'un choc ou d'une chute, d'une mauvaise connexion, des effets de surtensions électriques, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur, le gel ou la foudre, des dégâts des eaux, des modifications,

réparations ou de leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par AfoneMobile et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la livraison,

- La perte, le vol ou le bris du terminal mobile.

**6.** La responsabilité d'AfoneMobile en cas de défaut ou de vice du terminal mobile du Client est limitée à la réparation de ce terminal dans les conditions figurant au point 5 ci-dessus.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A LA GAMME FORFAIT TOUT ILLIMITE PRO**

**1.** Dans le cadre des Forfaits Tout Illimité Pro, les Clients ont la possibilité d'émettre et de recevoir des appels et des SMS vers et depuis le territoire de la France métropolitaine (hors numéros courts, spéciaux ou surtaxés) de manière illimitée sous réserve du respect des conditions posées au point 3 ci-après. Les appels et/ou SMS ne respectant pas ces conditions, les appels et/ou SMS vers les numéros courts, spéciaux ou surtaxés, ainsi que les appels et/ou SMS émis ou reçus vers ou depuis les DOM-COM et l'étranger sont facturés hors forfait selon les tarifs figurant dans le Guide Tarifaire.

**2.** Les Forfaits Tout Illimité Pro permet également aux Clients, sous réserve des caractéristiques de leur terminal et du respect des conditions du point 3 ci-après, d'émettre et de recevoir des communications data depuis le territoire de la France métropolitaine et d'accéder au réseau Internet depuis le territoire de la France métropolitaine de manière illimitée. Les communications data et/ou la navigation sur Internet vers un service payant ainsi que les communications data et/ou la navigation sur Internet depuis l'étranger ou les DOM-COM sont facturées hors forfait, selon les tarifs figurant dans le Guide Tarifaire. L'envoi de communications data et la navigation sur Internet sont soumis à une limite d'usage (flux montants et descendants pris en compte) au-delà de laquelle le débit d'accès aux services data et Internet est réduit afin de préserver la qualité des services fournis par AfoneMobile. Cette limite d'usage est définie dans le Guide Tarifaire et est fonction du type de Forfait Tout Illimité Pro souscrit par le Client. Les communications data et la navigation sur Internet (flux montants et descendants) depuis la France métropolitaine incluses dans le forfait sont décomptées par Pas de 1 Mo.

**3.** Les composantes Voix SMS et Data illimitées sont soumises aux conditions suivantes :

- S'agissant de l'émission d'appels en France métropolitaine vers les fixes et les mobiles, celle-ci est incluse dans le forfait dans la limite de d'un nombre fixe de destinataires différents par Mois de Facturation, hors numéros courts, spéciaux ou surtaxés et de deux heures par appel. Ce nombre limite de destinataires par mois est défini dans le Guide Tarifaire et est fonction du type de Forfait Tout Illimité Pro souscrit par le Client. Au-delà de cette limite, les appels sont facturés sur la base du tarif hors forfait applicable fixé dans le Guide Tarifaire. La durée d'appel maximale est de deux heures par appel. Au-delà de cette durée, l'appel est facturé hors forfait sur la base du tarif hors forfait applicable fixé dans le Guide Tarifaire. Seuls sont inclus dans le Forfait les appels directs entre 2 personnes physiques (sans rerouting) ;

- Pour ce qui concerne l'envoi de SMS, celui-ci est limité à un certain nombre de destinataires différents par Mois de Facturation, hors numéros courts, spéciaux ou surtaxés dans le cadre d'un usage non excessif (un usage excessif consistant notamment dans l'émission de plus de 5.000 SMS mois par Mois de Facturation deux mois de suite). Le nombre limite de destinataires par mois est défini dans le Guide Tarifaire et est fonction du type de Forfait Tout Illimité Pro souscrit par le Client. L'envoi de SMS est également uniquement réservé à un usage entre 2 personnes physiques (SMS émis via un automate et/ou dispositif automatique d'envoi et SMS multidestinataires exclus). Au-delà de cette limite, les SMS sont facturés sur la base du tarif hors forfait applicable fixé dans le Guide Tarifaire. Il en est de même pour les SMS n'entrant pas dans le champ de la composante illimitée du Forfait.

- Pour la composante Data, celle-ci n'autorise pas les usages modem, voix sur IP, peer to peer et news group.

**4.** AfoneMobile se réserve le droit d'appliquer les dispositions des articles 14 et 16 des CGA Pro en cas de violation des présentes conditions particulières, sans préjudice de l'application des autres stipulations du Contrat.

---

*Afone, société anonyme au capital de 623 541 euros, dont le siège social est situé 11, place François Mitterrand - 49 100 Angers, immatriculée au RCS d'Angers sous le numéro B 411 068 737, n°de TVA intracommunautaire FR2141 1068737*

---