



Conditions générales d'abonnement à l'offre Carte prépayée AfoneMobile

Les présentes conditions générales d'abonnement (ci-après « CGA ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Afone (ci-après « AfoneMobile ») fournit au Client, dans le cadre de l'offre « Carte prépayée AfoneMobile », un service de téléphonie mobile par carte prépayée utilisant les technologies GSM et UMTS (ci-après le « Service ») par l'intermédiaire du réseau de SFR (ci-après « l'Opérateur ») dans les zones de couverture de celui-ci, en France métropolitaine, sous la marque « Afone Mobile ».

Article 1 : Documents contractuels

Les relations entre AfoneMobile et le Client sont régies par les CGA, complétées par les conditions tarifaires (« le Guide Tarifaire ») et le formulaire d'inscription rempli par le Client.

Le Guide Tarifaire est communiqué au Client lors de sa souscription et est également consultable à tout moment sur www.afonemobile.fr.

L'ensemble de ces documents complétés, le cas échéant, par les éventuelles conditions particulières applicables à certaines offres et options, constituent l'intégralité du contrat (le « Contrat »).

Article 2 : Description du Service

Le Service est un service de communications mobiles qui permet au Client, selon les fonctionnalités de son téléphone, d'émettre et de recevoir, des appels vocaux et SMS, vers la France et l'international depuis le territoire de la France métropolitaine (dans la zone de couverture du réseau GSM/UMTS de l'Opérateur).

Le détail des offres, des tarifs ainsi que des options complémentaires pouvant être souscrites par le Client dans le cadre du Service figure dans le Guide tarifaire.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit insérer la Carte USIM (Universal Subscriber Identity Module) fournie par AfoneMobile (ci-après 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.

Article 3 : Souscription du Service

3.1 La souscription du Service est réservée aux personnes physiques majeures dans la limite de 5 souscriptions par personne et est subordonnée à une acceptation par AfoneMobile à l'issue des éventuelles mesures de contrôle anti-fraude mises en œuvre par ses soins selon les conditions définies par le Guide Tarifaire.

La souscription au Service se fait sur Internet sur le site www.afonemobile.fr.

Afin de pouvoir souscrire le Service, le Client doit disposer d'une adresse email et d'un numéro de téléphone de contact. Le Client se rend dans la rubrique intitulée « Carte prépayée AfoneMobile », sélectionne l'offre initiale de Carte prépayée, ainsi que les éventuelles recharges qu'il souhaite acheter (ci-après la « Commande ») et remplit un formulaire d'inscription.

Une fois ce formulaire rempli, le Client valide sa Commande et accède à une zone sécurisée afin d'effectuer un paiement correspondant à la souscription initiale à l'offre Carte prépayée AfoneMobile, ainsi qu'au montant des recharges éventuellement choisies.

Le Client reçoit ensuite par email un message confirmant son inscription. Le Client reçoit également par email le récapitulatif de sa Commande.

La validation par le Client de sa Commande sur Internet manifeste son acceptation de l'intégralité des termes du Contrat.

En cas de changement d'adresse postale ou de messagerie électronique, le Client s'engage à en informer AfoneMobile, dans un délai de 15 jours calendaires, soit par lettre recommandée avec avis de réception adressée à AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 2.

3.2 Le Client s'engage à faire parvenir 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, ainsi que, en cas d'option pour le prélèvement automatique, l'autorisation de prélèvement. Si l'adresse figurant sur les documents d'identité précités diffère de l'adresse actuelle du Client, celui-ci devra également fournir un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois. Cet envoi devra être réalisé dans un délai de 10 jours à compter de la souscription du Service soit par email (à serviceclients@afonemobile.fr) soit par courrier (AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02), soit par fax (0970 806 522).

Faute pour le Client de respecter ce délai, AfoneMobile pourra suspendre la fourniture du Service.

3.3 Le Service étant souscrit à distance, le Client dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de la date de souscription du Service. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou un jour chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra adresser, dans le délai précité, le cachet de la poste faisant foi, une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02.

Le Client ayant exercé son droit de rétractation sera remboursé de l'intégralité des sommes qu'il aura versées lors de la souscription du Service dans un délai de 30 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé.

Article 4 : Réception et activation de la Carte

4.1 Souscription du Service

4.1.1 Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des présentes CGA et de leur validation, le Client reçoit par courrier sa Carte dans un délai de 30 jours maximum à compter de sa souscription. Ce délai est ramené à 17 jours en cas de souscription avec demande de portabilité immédiate. En cas de portabilité décalée à la demande du Client dans les conditions posées par l'article 7, le Client recevra sa Carte au plus tard le jour précédent la portabilité.

En cas de non-respect de ce délai, 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.

Le Client reçoit également par email, dans le délai précité, son code d'activation et, en l'absence de portabilité, son numéro de téléphone.

4.1.2 Le Client, après avoir reçu sa Carte, doit appeler le Service Clients afin de procéder à son activation. Le Client doit procéder à l'activation de la Carte dans un délai de un an à compter de la souscription du Service. Faute d'avoir procédé à l'activation de la Carte dans ce délai, le Contrat est résilié et les sommes déjà versées par le Client demeurent acquises à AfoneMobile afin de couvrir les frais engagés par AfoneMobile pour la création de la ligne du Client.

4.2 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.

Article 5 : Perte, destruction ou vol de la Carte

En l'absence de faute de la part d'AfoneMobile, le Client est 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.

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 un vol avant la désactivation de la Carte et, plus généralement, de toute utilisation par une personne non autorisée.

En cas de perte, destruction ou vol de la Carte, le Client devra en informer immédiatement le Service Client par téléphone pour qu'elle soit désactivée.

Le Client devra confirmer le vol ou la perte de la Carte par lettre recommandée avec demande d'avis de réception accompagnée, dans le cas d'un vol, d'une photocopie du dépôt de plainte, adressée à AfoneMobile, **Service Client, BP 80627 – 49106 Angers Cedex 02.**

AfoneMobile ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de perte, destruction ou vol inexacte ou n'émanant pas du Client.

En cas de perte, destruction ou vol, le Contrat sera résilié de plein droit et le crédit figurant sur la Carte au moment de la désactivation sera définitivement perdu.

Article 6 : Crédit initial de la Carte, durée de validité et Rechargement

La Carte est fournie avec un crédit de communications initial défini au sein du Guide tarifaire.

Ce crédit initial de communications doit être utilisé selon les modalités et dans les délais fixés dans le Guide tarifaire après l'activation de la Carte.

Au terme de la durée de validité du crédit initial ou du dernier crédit chargé en cas de rechargement ou encore à partir du moment où le crédit de la Carte est nul, le Client dispose d'un délai de un an pour recharger sa Carte.

Tant que le Contrat n'est pas résilié, le Client peut à tout moment recharger le crédit de communication associé à sa Carte (« le Rechargement ») en achetant une recharge soit par l'intermédiaire du numéro 808 (appel gratuit depuis un téléphone mobile avec un Forfait AfoneMobile), soit par l'intermédiaire du site www.afonemobile.fr. Le prix des recharges, le montant des crédits de communications obtenus pour chaque recharge, ainsi que la durée de validité de ces crédits de communication, sont définis au sein du Guide tarifaire.

La période de validité d'une recharge commence le jour de l'achat par le Client de cette dernière.

Le montant des recharges s'ajoute à l'éventuel solde du crédit de communications de la Carte. Néanmoins, la durée de validité de chaque nouveau crédit correspond à la durée de la recharge correspondante. L'ajout d'un nouveau crédit ne modifie pas la durée de validité restante des crédits antérieurs. Tout crédit de communications est automatiquement et irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé avant la fin de sa durée de validité.

Afin de connaître son crédit de communications restant, le Client peut consulter le N° court 950.

La responsabilité d'AfoneMobile ne saurait être engagée pour les erreurs commises par le Client lors des opérations de Rechargement. En outre, les recharges souscrites par erreur ne sont ni remboursables ni échangeables.

Lorsque le crédit de communications (initial ou rechargé) est épuisé ou que sa date de validité est expirée, 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.

A l'issue du délai de un an dont dispose le Client pour procéder à un Rechargement, le Service sera définitivement arrêté et le Contrat résilié. La Carte sera alors désactivée et le Client perdra définitivement le numéro de téléphone attaché à la Carte, sauf s'il a effectué une demande de portabilité sortante.

Article 7 : Portabilité

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

7.1 Portabilité entrante

7.1.1 Lors de la souscription du Service, le Client peut solliciter la portabilité de son numéro. Il doit alors 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.

Le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de 10 jours calendaires, sauf si le Client demande expressément à bénéficier d'un délai supplémentaire (dans la limite de un an jours à compter de la souscription). Le Client est informé par SMS de la date de portage effective et de la plage horaire. Le Client peut annuler sa demande de portage jusqu'à deux jours avant sa mise en œuvre.

Le Service étant souscrit à distance, le délai de portage ne court qu'à l'expiration du délai de rétractation.

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 œuvre.

7.1.2. 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 à condition d'en faire la demande au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'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 et suivre la procédure décrite au point 7.1.1. Sous réserve que cette demande puisse être mise en œuvre, le Client recevra, avant la date de mise en œuvre de la portabilité, une nouvelle Carte à laquelle sera attaché le numéro porté.

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

7.1.3 Conséquences associées à la portabilité entrante

Le Client est informé et reconnaît que la résiliation de son précédent contrat ne le dispense pas 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.

7.2 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 en contactant le service client AfoneMobile.

7.3 Inéligibilité de la portabilité entrante ou sortante

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

- Le Client n'est pas le titulaire du contrat qui sera résilié par la mise en œuvre de la portabilité ou n'est pas dûment mandaté par ce dernier ;
- 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.

Article 8 : Données à caractère personnel

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, 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.

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 Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02.

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.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement. A compter de l'adhésion d'AfoneMobile au GIE Préventel, ces informations pourront également être inscrites dans le fichier géré par ce GIE et, ainsi, être accessibles aux

opérateurs de téléphonie mobile. 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.

Article 9 : 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 ;
- 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 contactant le Service Client.

Article 10 : Présentation du numéro

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.

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).

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.

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

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.

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

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.

Article 11 : Tarifs – facturation - paiement

Les prix et durées de validité correspondantes de la Carte, des recharges et des options disponibles dans le cadre du Service figurent dans le Guide tarifaire.

Dans le cas où plusieurs formules tarifaires seraient proposées par AfoneMobile, le Client pourra changer de formule à chaque Rechargement, étant précisé que le changement de formule s'appliquera uniquement au nouveau crédit souscrit. En cas de crédit résiduel soumis à une autre formule tarifaire, le décompte des communications se fera par priorité sur le crédit résiduel et selon la formule tarifaire applicable à ce dernier.

Une fois celui-ci épuisé, le décompte des communications se fera sur le nouveau crédit selon la nouvelle formule tarifaire choisie.

En toute hypothèse, les CGA continueront à s'appliquer sauf stipulations contraires.

Les factures relatives aux paiements effectués par le Client sont adressées au Client par courrier. Sous réserve d'avoir choisi cette option lors de la souscription du Service ou d'en avoir fait la demande auprès du Service Client, le Client pourra recevoir les factures directement à l'adresse électronique qu'il aura communiquée sur le formulaire d'inscription sous format électronique en lieu et place de cet envoi papier. 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.

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.

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

Article 12 : Utilisation du Service – Suspension – Résiliation

Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, pour un usage personnel, privé et strictement non commercial conformément 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.

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 non commercial ;
- Absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de sa souscription ;
- Non remise ou envoi des pièces nécessaires à la complétude de son dossier visées à l'article 3 ;
- 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 ;
- Utilisation d'un terminal mobile portant atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur ;

- Force majeure ;
- De manière générale dans l'hypothèse d'un manquement grave au Contrat.

Dans l'hypothèse où la date de validité du crédit de communications du Client expirerait pendant la période de suspension, le Client perdra alors ledit crédit de communications sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnisation.

En cas de régularisation, le Client pourra demander à AfoneMobile la réactivation de sa Carte.

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.

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

Article 13 : Qualité de service

13.1 Disponibilité du Service 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 terminal 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 du 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 13.4 :

- 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.

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.

13.2 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 13.4 :

- 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

13.3 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 13.4 :

- 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

13.4 Indemnisation

Tout Client ayant été affecté par une indisponibilité prévue aux articles 134.1 à 134.3 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 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 au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

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

Article 14 : Durée du Contrat et modification du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. 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. La résiliation est effective dans un délai de 10 jours maximum après la réception de la lettre de résiliation.

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 Clients – BP 80 627 – 49106 Angers Cedex 02.

Dans le cas où AfoneMobile souhaiterait modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service, elle transmettra au Client le projet de modifications contractuelles au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Aussi longtemps qu'il ne l'aura pas expressément accepté, le Client pourra, jusque dans un délai de quatre mois à compter de l'entrée en vigueur de ce projet de modifications résilier le Contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement.

Article 15 : Service Client

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

- soit envoyer un courrier à l'adresse suivante AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02 ;
- soit appeler le Service Client au numéro indiqué dans le Guide Tarifaire ;

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.

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.

Article 16 : Cession du contrat

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.

Le Contrat étant en revanche conclu en considération de la personne du Client, celui-ci s'interdit de le céder ou de le transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, sauf autorisation préalable et expresse d'AfoneMobile selon les conditions définies par cette dernière.

Article 17 : Divers

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.

Toutes les créances réciproques d'AfoneMobile et du Client au titre du Contrat se compenseront.

Article 18 : Règlement des litiges – Loi applicable

Le Contrat est soumis à la loi française.