



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

Les présentes conditions générales d'abonnement professionnelles (ci-après « CGA Pro ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Afone (ci-après « AfoneMobile ») fournit au Client, dans le cadre des offres Forfait AfoneMobile Pro, Forfait web pro AfoneMobile, Forfait bloqué pro AfoneMobile et Forfait clé 3 G+ pro, un service de téléphonie mobile utilisant les technologies GSM et UMTS (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 « AfoneMobile ». Le Client entend bénéficier du Service pour les besoins de son activité professionnelle.

### **Article 1 : Documents contractuels**

Les relations entre AfoneMobile et le Client sont régies par les CGA Pro, 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 le site Internet [www.afonemobile.fr](http://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**

**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, d'émettre et de recevoir, des appels vocaux, visio, SMS, MMS ou data vers la France et l'international et 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 (cf. liste des pays figurant dans le Guide Tarifaire).

**2.2** Le détail des offres (Forfait AfoneMobile Pro, Forfait web pro AfoneMobile, Forfait bloqué pro AfoneMobile et Forfait clé 3 G+ pro), des tarifs ainsi que des options complémentaires pouvant être souscrites par le Client dans le cadre du Service figurent 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, s'agissant du Forfait clé 3 G+ pro, dans la clé 3 G+ fournie par Afone.

**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 au forfait concerné. Les conditions applicables à l'acquisition d'un terminal mobile à

tarif préférentiel sont détaillées à l'article 19 des présentes CGA Pro. La liste des forfaits AfoneMobile offrant droit à cette possibilité est disponible dans le Guide Tarifaire. La gamme de terminaux mobiles proposés par AfoneMobile et leurs caractéristiques techniques sont détaillées dans la rubrique <http://www.afonemobile.fr/forfait-mobile-pro.html>.

**2.5** Le Client souhaitant accéder au Service à l'étranger ou dans les DOM-TOM devra, préalablement à tout déplacement, souscrire l'option Itinérance en contactant le Service Clients AfoneMobile. La souscription de l'option Itinérance est réservée aux Clients qui se sont acquittés, dans les conditions de l'article 13, de 4 factures émises par AfoneMobile au titre du Service. L'option Itinérance sera activée dans un délai de 4 jours à compter de sa souscription par le Client ou, pour les Clients ne pouvant encore bénéficier de l'option Itinérance, dans un délai de 4 jours à compter du paiement, dans les conditions de l'article 13, de leur 4ème facture au titre du Service. 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. L'accès au Service dans le cadre de l'option Itinérance se fait selon les conditions techniques de l'opérateur étranger.

### **Article 3 : Souscription du Service**

**3.1** 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 **5** souscriptions **dans la même journée** par Client. Toutefois, le Client peut procéder à un nombre plus important de souscriptions par jour s'il s'acquitte du dépôt de garantie prévu par le Guide Tarifaire.

La souscription 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 par Internet sur le site Internet [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr).

Le Client doit disposer d'une adresse email 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 téléphone mobile à tarif préférentiel dont il souhaite bénéficier (ci-après la « Commande ») puis crée son espace client en remplissant un formulaire d'inscription.

Une fois ce formulaire rempli, le Client reçoit par email un message confirmant son inscription et contenant un mot de passe lui permettant d'accéder à son espace client. Le Client reçoit également par email le récapitulatif de sa Commande.

Une fois la Commande validée, le Client accède à une zone sécurisée afin d'effectuer un premier paiement correspondant à la première mensualité de l'offre et des éventuelles options complémentaires souscrites. Si le Client choisit un paiement en espèces, celui-ci devra être effectué dans les conditions de l'article 13.

La validation par le Client de sa Commande sur Internet manifeste son acceptation de l'intégralité des termes du Contrat. La date de souscription constitue le point de départ de l'éventuelle durée d'engagement dont peut être assortie l'offre souscrite.

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 02, soit en modifiant les informations correspondantes dans son espace client.

**3.2** Le Client s'engage à faire parvenir à AfoneMobile :

- 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),

- une copie recto/verso d'une pièce d'identité valide (dans le cas de personne morale, il s'agit de la copie recto/verso de la pièce d'identité d'une personne physique dûment habilitée à engager la personne morale) 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,
- un document justifiant de la détention d'un numéro SIREN (extrait Kbis, inscription au répertoire des métiers,...) et,
- 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 outre, en cas d'option pour le prélèvement automatique, le Client devra transmettre à AfoneMobile l'autorisation de prélèvement.

L'envoi de ces différents documents devra être réalisé dans un délai de 10 jours à compter de la souscription du Service soit par email (à [serviceclients@afonemobile.fr](mailto: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 cette obligation, AfoneMobile pourra résilier le Contrat et le Client sera redevable des sommes normalement dues jusqu'à la fin de sa durée d'engagement.

## **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 Pro et de leur validation, le Client reçoit par courrier sa Carte et, le cas échéant, le téléphone par courrier distinct dans un délai de 30 jours à compter de sa souscription. Ce délai est ramené à 10 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 9.1.1, le Client recevra sa Carte au plus tard le jour précédent la portabilité.

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

**4.1.2** 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 60 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 et le Client sera redevable des sommes normalement dues jusqu'à la fin de sa durée d'engagement.

### **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 : Forfait bloqué pro AfoneMobile - Rechargement**

**5.1** Dans le cadre du Forfait bloqué pro AfoneMobile, le Client peut uniquement, et sous réserve des fonctionnalités de son terminal, émettre et 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).

**5.2** Le prix du Forfait bloqué pro AfoneMobile qui figure dans le Guide Tarifaire est fonction de la durée du Forfait bloqué pro AfoneMobile. Ce prix comprend, d'une part, un coût d'accès mensuel au

Forfait bloqué pro AfoneMobile et, d'autre part, un crédit mensuel de communications. Le montant du coût d'accès mensuel est défini dans le Guide Tarifaire. Le crédit mensuel de communications correspond à la différence entre le prix mensuel du Forfait bloqué pro AfoneMobile et le coût d'accès mensuel.

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) Service Client, soit par l'intermédiaire de l'espace client.

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.
- Une même carte bancaire ne peut pas être utilisée pour recharger plus de deux Forfaits Bloqués rechargeables différents par Mois de Facturation.

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.

### **Article 6 – Forfait clé 3 G+ pro**

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 présent article et au sein du Guide tarifaire.

Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des présentes CGA Pro et de leur validation, le Client reçoit par courrier sa Carte et sa Clé 3 G+ dans un délai de 30 jours maximum à compter de sa souscription.

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.

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 10.6 ;
- port USB ;
- prise Ethernet 100BT ou Wifi ;
- résolution d'écran minimum 1024\*768.

Le Forfait clé 3 G+ pro donne accès à des communications data sur le réseau Internet émises en France métropolitaine. Les communications data réalisées hors France métropolitaine 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 présentes CGA Pro.

Dans le cadre du Forfait clé 3 G+ pro, AfoneMobile fournit au Client une Carte, destinée à être insérée au sein de la clé 3G+, celle-ci étant également fournie par 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 applicable 2 €/HT par tranche de 1 Mo, ainsi qu'à la résiliation immédiate du Contrat par AfoneMobile. Du fait de cette résiliation, le Client sera redevable des sommes normalement dues jusqu'à la fin de sa durée d'engagement.

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

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.

### **Article 7 : Perte, destruction ou vol de la Carte ou de la clé 3 G+**

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, AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02.

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

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

Une nouvelle Carte sera envoyée au Client dans un délai de 10 jours à compter de la réception par AfoneMobile de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception précitée. 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.

La réactivation du Service sera facturée dans les conditions figurant dans le Guide Tarifaire.

Les mêmes conditions s'appliqueront en cas de perte, destruction ou vol de la clé 3 G+. Dans ce cas, le Client aura la possibilité de racheter une clé 3 G+ au prix indiqué dans le Guide tarifaire.

### **Article 8 : 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 AfoneMobile,

- Suivre sa consommation,
- Solliciter son inscription à l'annuaire,
- Réaliser une demande de portabilité,
- Entrer en relation avec le Service Clients Electronique et gérer les requêtes adressées à celui-ci.

## **Article 97 : Portabilité**

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

### **9.1 Portabilité entrante**

**9.1.1** 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 60 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.

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.

**9.1.2.** 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 ou compléter le formulaire disponible dans son espace client et suivre la procédure décrite au point 9.1.1. 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.).

### **9.1.3. 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.

### **9.2 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.

### **9.3 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 10 : 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 2.

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 Preventel, 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 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 ;
- 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 Annuaire le concernant et ses choix de parution en se rendant sur son espace client ou en contactant le Service Client.

## **Article 12 : 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 téléphone 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 13 : Tarifs – facturation - paiement**

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 la limitation de responsabilité qui en résulte.

A compter de la date d'activation de la Carte et sauf s'agissant du premier paiement réalisé lors de la souscription, le Service est facturé à terme à échoir 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.

Le Client peut, pour le Forfait AfoneMobile Pro et le Forfait bloqué pro AfoneMobile, librement changer la durée mensuelle de communications associée à son forfait. Ce changement se fait par l'intermédiaire de l'espace client. Cependant, durant les douze premiers mois de la période d'engagement associée à un Forfait AfoneMobile Pro ou un Forfait bloqué pro AfoneMobile, le Client ne pourra modifier la durée de son forfait qu'à la hausse (passage à une durée supérieure, par

exemple d'un forfait trois heures à un forfait six heures). Au-delà de ces douze premiers mois, le Client pourra faire évoluer son forfait à la hausse comme à la baisse. Tout passage à un forfait d'une durée moindre (passage par exemple d'un forfait six heures à un forfait trois heures) entraîne la perte de l'éventuel crédit de communications résiduel (report de minutes) du Client le jour où cette modification sera effective. Le changement de durée du forfait 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 5 jours avant la fin du Mois de Facturation en cours, ce changement interviendra non pas durant le Mois de Facturation mais durant celui d'après. En toute hypothèse, les présentes CGA Pro continueront à s'appliquer sauf dispositions contraires.

Les factures sont payables à 15 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.

Les factures sont adressées au Client par courrier ou par voie électronique directement dans son espace client en cas d'accord du Client. 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.

#### **Article 14 : Utilisation du Service – Suspension – Résiliation**

Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, pour un usage personnel, normal 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.

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, normal et conforme aux stipulations du Contrat ;
- Absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de sa souscription ;
- Fraude ou tentative de fraude du Client ;
- 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 SMS 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.

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. Dans l'hypothèse où cette résiliation interviendrait avant la fin de période minimale d'engagement souscrite par le Client, celui-ci sera alors redevable de l'intégralité des sommes dues à AfoneMobile et restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement. Ces sommes deviennent immédiatement exigibles à la date de la résiliation et sont facturées au Client conformément à l'article 13.

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

### **Article 15 : Qualité 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 et 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 du supporter cette indisponibilité, le Client bénéficiera de l'indemnisation prévue dans le Guide Tarifaire. Cette indemnisation est libératoire et le Client ne saurait donc solliciter en plus la réparation de tout chef de préjudice, qu'il soit direct ou indirect.

Cette demande d'indemnisation devra être présentée dans les formes prescrites ci-après :

Tout Client ayant été affecté par une indisponibilité prévue au présent article 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 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 16 : Durée du Contrat et modification du Contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée 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. La résiliation du Contrat prend effet à la fin du Mois de Facturation au cours duquel la demande de résiliation a été reçue par AfoneMobile. Toutefois, si cette demande est intervenue moins de 15 jours avant la fin du Mois de Facturation en cours, cette résiliation interviendra non pas à la fin du Mois de Facturation en cours mais à la fin de celui d'après.

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.

Lorsque la résiliation prend effet avant l'expiration de la période minimale d'engagement, 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 13. Les sommes versées d'avance par le Client lui seront remboursées, sous réserve du paiement des factures restant dues, dans un délai de 60 jours à compter du paiement de la dernière facture.

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.

### **Article 17 : 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 ;
- 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 Clients 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.

### **Article 18 : 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 19 – Stipulations applicables en cas d'acquisition d'un téléphone mobile lors de la souscription du Contrat**

Dans le cadre de la souscription de certaines offres AfoneMobile, le Client a la possibilité au moment de sa souscription d'acquérir un téléphone mobile auprès d'AfoneMobile.

**19.1. Disponibilité** - Les téléphones mobiles sont disponibles tant qu'ils sont proposés à l'achat sur le site Internet [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr).

## **19.2. Livraison -**

Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des présentes CGA Pro et de leur validation, le Client reçoit sa Carte et le terminal mobile, selon les délais mentionnés à l'article 4.1.1 des présentes CGA Pro.

**19.3. Prix** - Le prix applicable est celui indiqué dans la Commande (achat via internet lors de la souscription). Le prix est payable à la Commande.

**19.4. Transfert de propriété et des risques** - Le transfert de propriété au profit du Client du téléphone 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 téléphone mobile.

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

**19.5. Garantie**- Les téléphones mobiles vendus par AfoneMobile sont garantis selon les conditions définies par les constructeurs et remises au Client en même que le téléphone. 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 téléphone 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.

Cette garantie est valable pour un usage normal du téléphone 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,
- Les dommages subis par le Client du fait d'un mauvais fonctionnement du téléphone et, notamment, toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- La perte, le vol ou le bris du téléphone mobile.

Au titre de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code Civil), ainsi qu'au titre de la responsabilité pour non-conformité de la marchandise livrée, ou pour toute autre cause (en ce compris la responsabilité du fait des produits défectueux en cas de dommages causés aux biens de la victime principalement utilisés pour son usage ou sa consommation privée), la seule obligation incombant à AfoneMobile sera la réparation ou le remplacement du téléphone mobile défectueux, au seul choix d'AfoneMobile et à l'exclusion, de la façon la plus générale permise par la loi, (i) de toute résolution, (ii) de tous dommages-intérêts, à quelque titre que ce soit (en ce compris le cas de négligence grave d'AfoneMobile, ses employés ou ses partenaires, prestataires ou sous-traitants), frais de manutention et de mise en œuvre, ou (iii) de toute autre action que le Client pourrait avoir envers AfoneMobile.

Il sera tenu compte en tout état de cause de la durée d'usage du téléphone mobile. AfoneMobile décline toute responsabilité dans le cas où le téléphone mobile n'aurait pas été convenablement choisi en fonction de sa destination, utilisé et entretenu conformément aux préconisations d'AfoneMobile, comme au cas où ces préconisations n'auraient pas été mises en œuvre conformément aux règles de l'art. Aucune réclamation ne sera prise en considération s'il s'agit de téléphones mobiles de qualité inférieure ou déclassée, vendus comme tels.

## **Article 20 : 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. 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.

## **Article 21 : Règlement des litiges – Loi applicable**

**LE CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANÇAISE. TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES AU TITRE DU CONTRAT EST SOUMIS A LA COMPETENCE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU SUR REQUETE.**