

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

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 ses différentes offres, notamment les offres Forfait AfoneMobile Libre, Forfait AfoneMobile Bloqué rechargeable, Forfait AfoneMobile Classique, Forfait AfoneMobile Plus, Forfait AfoneMobile Internet mobile, Forfait AfoneMobile 100, Forfait mobile mensuel, Forfait AfoneMobile Extend et Forfait clé 3 G+ particuliers, un service de téléphonie mobile et d'accès Internet 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 ».

### **1 Documents contractuels.**

**1.1** 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.

**1.2** Le Guide Tarifaire est communiqué au Client lors de sa souscription et est également consultable à tout moment sur [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr).

**1.3** 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 »).

**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, (iii) le Guide Tarifaire et (iv) le formulaire d'inscription.

### **2 Description du Service**

**2.1** Le Service est un service de communications mobiles qui permet au Client, selon les fonctionnalités de son matériel, les caractéristiques de l'offre à laquelle il souscrit et les stipulations de l'article 2.5, 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 et les COM (cf. liste des pays figurant dans le Guide Tarifaire).

**2.2** Le détail des offres (notamment les offres Forfait AfoneMobile Libre, Forfait AfoneMobile Bloqué rechargeable et Forfait AfoneMobile Classique, Forfait AfoneMobile Plus, Forfait AfoneMobile Internet mobile Forfait AfoneMobile 100, Forfait mobile mensuel, Forfait Extend et Forfait clé 3 G+ particuliers), 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 dans la clé 3 G+ fournie par Afone.

**2.4** Dans le cadre de la souscription de certains forfaits AfoneMobile, 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 23 des présentes CGA. 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, 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 16, 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 16, de leur 4<sup>ème</sup> 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 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.

### **3 Souscription du Service**

**3.1** Cadre général. 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 mesures de contrôle anti-fraude mises en oeuvre par ses soins selon les conditions définies dans les CGA.

La souscription au Service se fait par Internet sur le site [www.afonemobile.fr](http://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 choisit l'offre et les éventuelles options complémentaires qu'il souhaite souscrire (ci-après la « Commande ») puis crée son espace client en remplissant un formulaire d'inscription.

Une fois ce formulaire rempli, le Client valide sa Commande et 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 (en cas d'achat d'un terminal mobile dans les conditions prévues à l'article 23 des présentes CGA le prix du terminal mobile acheté par le Client s'ajoute à ce paiement). Si le Client choisit un paiement en espèces, celui-ci devra être effectué dans les conditions de l'article 16.

Le Client reçoit ensuite 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. 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 2, soit en modifiant les informations correspondantes dans son espace client.

**3.2** Documents Justificatifs. 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](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 d'une pénalité forfaitaire dont le montant est fixé dans le Guide Tarifaire et permettant de couvrir les frais engagés par AfoneMobile pour la création de la ligne du Client. Si le Client avait souscrit une offre assortie d'une durée minimale d'engagement, il est redevable des sommes normalement dues jusqu'à la fin de sa durée d'engagement.

**3.3** Droit de rétractation. 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. L'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les conditions exposées au paragraphe précédent emporte également rétractation pour le terminal mobile acquis de manière accessoire à la souscription du Service.

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.

### **4 Dépôt de garantie**

**4.1** Dans le cadre des mesures anti-fraude mises en oeuvre par AfoneMobile, un dépôt de garantie d'un montant maximal de 400 euros TTC 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 12 ;
- 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 ;
- Incident de paiement pour une offre précédemment souscrite auprès d'AfoneMobile.

**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 12 ;
- Chèque ou carte bancaire déclaré(e) irrégulier(ère).

**4.3** Le montant du dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

**4.4** En cas de non versement du dépôt de garantie visé aux articles 4.1 et 4.2 ci-dessus dans les délais impartis, AfoneMobile pourra résilier sans frais le Contrat, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité de ce fait.

**4.5** Le dépôt de garantie sera restitué par chèque ou virement au Client au plus tard dans un délai de 10 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 22.2, 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 d'accès confidentiel**

**5.1** Réception. Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des présentes CGA, de leur validation et, le cas échéant, du versement du dépôt de garantie visé à l'article 4.1, le Client reçoit par courrier sa Carte dans un délai de 30 jours maximum à compter de sa souscription à l'adresse renseignée lors de la Commande. 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 11.1.1, le Client recevra sa Carte au plus tard le jour précédant 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 ou de choix par le Client de son numéro de téléphone, son numéro de téléphone.

**5.2** Activation. Le Client doit, après avoir reçu sa Carte, se rendre sur son espace client ou appeler le Service Clients 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 est redevable d'une pénalité forfaitaire dont le montant est fixé dans le Guide Tarifaire et qui vise à compenser les frais commerciaux, administratifs et logistiques engagés en pure perte par AfoneMobile. Si le Client avait souscrit une offre assortie d'une durée minimale d'engagement, il est redevable des sommes normalement dues jusqu'à la fin de sa durée d'engagement.

**5.3** 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 Forfait Bloqué rechargeable - Rechargement**

**6.1** Dans le cadre du Forfait AfoneMobile Bloqué rechargeable, 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).

**6.2** Le prix du Forfait Bloqué Rechargeable qui figure dans le Guide Tarifaire est fonction de la durée du Forfait Bloqué Rechargeable. Ce prix comprend, d'une part, un coût d'accès mensuel au Forfait Bloqué Rechargeable 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 Rechargeable et le coût d'accès mensuel.

Le Forfait Bloqué rechargeable 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.

## **7 Forfait clé 3 G+**

Le Forfait clé 3 G+ particuliers 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 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 à l'adresse renseignée lors de la Commande.

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+ particuliers 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.

Dans le cadre du Forfait clé 3 G+ particuliers, 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 de 2 euros TTC/ 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+ particuliers au travers de l'espace client « Mon Compte ». 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.

## **8 Perte, destruction ou vol de la Carte et/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 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 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.**

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 et/ou de la recharge) 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.

## 9 Forfait Extend

**9.1** Dans le cadre du Forfait Extend, le Client peut, sous réserve des fonctionnalités de son terminal et des stipulations de l'article 2.5, émettre et recevoir des appels vocaux, des SMS et des communications data vers la France et l'international, depuis le territoire métropolitain ou depuis l'international (dans la zone de couverture du réseau GSM/UMTS de l'Opérateur). Dans le cadre du forfait Extend, le Client bénéficie outre de son crédit de communication, d'un crédit de communication dédié (dont la durée est spécifiée dans le Guide Tarifaire et valable uniquement pour les appels émis depuis la métropole) vers un certain nombre de numéros (fixes ou mobiles métropolitains) qu'il aura préalablement choisis (ci-après « les numéros favoris »).

**9.2** Le choix de ces numéros favoris est effectué par le Client au moment de sa souscription du Service. Le Client peut librement modifier ses numéros favoris en cours de Contrat depuis son espace client (rubrique « Mon Compte ») sur le site Internet [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr). Les changements de numéros favoris sont activés dans les deux jours ouvrés suivant la date à laquelle le Client a validé sa demande de changement via son espace client. Toute modification effectuée en cours de Contrat dans le choix des numéros favoris entraîne, à compter du jour où cette modification est activée, la perte de l'éventuel crédit de communications résiduel (report de minutes) dont le Client disposait vers le numéro favori qu'il a choisi de désactiver.

**9.3 Pour toute modification effectuée en cours de Contrat dans le choix de ses numéros favoris, le Client devra s'acquitter, lors du paiement de sa prochaine facture au titre du Service, d'une somme forfaitaire dont le montant figure dans le Guide Tarifaire.**

## 10 Espace client

Le Client peut accéder à son espace client (« Mon Compte ») 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,
- Suivre sa consommation,
- Procéder à un rechargement de son Forfait AfoneMobile Bloqué rechargeable,
- 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.

## 11 Portabilité

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

### 11.1 Portabilité entrante

**11.1.1** 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.

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.

**11.1.2** 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 11.1.1. 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 avait stockées sur sa précédente Carte ne sont pas transférées (contacts, etc.)

### 11.1.3 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.

**11.2** 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.

### 11.3 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.

## 12 Données à caractère personnel

**12.1** 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, 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.

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

**12.3** 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.

**12.4** 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. 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 12.2.

## 13 Contrôle Fia-Net pour les souscriptions 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 nontransmission 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 œuvre 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.

#### 14 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 se rendant sur son espace client ou en contactant le Service Client.

#### 15 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.

#### 16 Tarifs – facturation – paiement - modifications

Les tarifs et conditions des offres et des options disponibles dans le cadre du Service figurent dans le Guide Tarifaire.

A compter de la date d'activation de la Carte et sauf s'agissant du premier paiement réalisé lors de la souscription (ou des rechargements pour le

Forfait AfoneMobile Bloqué rechargeable), 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 Libre, le Forfait AfoneMobile Bloqué rechargeable et le Forfait AfoneMobile Classique, librement changer de durée. Ce changement se fait par l'intermédiaire de l'espace client. Tout passage à un forfait d'une durée moindre (passage par exemple d'un forfait deux heures à un forfait une heure) entraîne la perte de l'éventuel crédit de communications résiduel (report de minutes ou partie non consommée de la recharge) 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 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 présentes CGA continueront à s'appliquer sauf dispositions contraires.

Par dérogation au paragraphe précédent, en cas de souscription d'un Forfait AfoneMobile Classique ou d'un Forfait AfoneMobile Bloqué Rechargeable incluant une durée d'engagement, durant les douze premiers mois de la période d'engagement associée à ce forfait, le Client ne pourra modifier la durée de son forfait qu'à la hausse (passage à une durée supérieure, par exemple d'un forfait une heure à un forfait deux heures). Au-delà de ces douze premiers mois, le Client pourra faire évoluer son forfait à la hausse comme à la baisse. Les conditions de prise d'effet de ces changements et les conséquences qui y sont associées sont identiques à celles décrites au paragraphe précédent.

Sous réserve des éventuelles conditions particulières propres à chaque option, le Client peut librement souscrire, modifier ou résilier les options associées à son forfait. Ces différentes opérations se font par l'intermédiaire de l'espace 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 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 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 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 au 16 février au 15 mars.

Les factures sont payables à 15 jours date de facture par prélèvement automatique ou par espèces, les rechargements du Forfait AfoneMobile Bloqué rechargeable étant également possibles par carte bancaire. 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 17, 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.

#### 17 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 ;
- 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.

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.

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

## 18 Qualité de service

### 18.1 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 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, 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 18.4 :

- 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 indemnisations 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.

### 18.2 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 18.4 :

- 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

### 18.3 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 18.4 :

- 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

### 18.4 Indemnisation

Tout Client ayant été affecté par une indisponibilité prévue aux articles 18.1 à 18.3 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 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.

### 19 Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, laquelle peut être assortie, selon l'offre souscrite par le Client, d'une durée minimale d'engagement. 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 ou à la date ultérieure spécifiée par le Client dans sa 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 – 49 106 Angers Cedex 02.

Lorsque le Contrat est assorti d'une durée minimale d'engagement et que la résiliation prend effet avant l'expiration de cette période pour un motif autre que légitime, les 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. Dans l'hypothèse toutefois où la durée minimale d'engagement souscrite par le Client était de 24 mois et que la résiliation intervient à son initiative après les douze premiers mois, cette résiliation entraîne le paiement par le Client du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du Contrat.

On entend notamment par motif légitime au sens du Contrat les événements suivants :

- Non-disponibilité du Service à l'adresse de la résidence principale du Client (défaut de couverture du réseau de l'Opérateur) ;
- Déménagement du Client à l'étranger ;
- Handicap physique du Client incompatible avec l'utilisation d'un téléphone mobile ;
- Mise en détention du Client ;
- Surendettement du Client ayant entraîné la notification d'une décision de recevabilité de la part de la Commission de Surendettement des Particuliers ;
- Force majeure affectant le Client. Tout motif légitime devra être dûment justifié par le Client.

Les sommes versées d'avance par le Client lui seront remboursées, sous réserve du paiement des factures restant dues, au plus tard dans un délai de dix jours à compter du paiement de la dernière facture, sans préjudice de la faculté de compensation prévue aux articles 4.5 et 22.2.

Enfin, la résiliation par le Client d'une offre Forfait AfoneMobile Libre, d'une offre Forfait AfoneMobile Bloqué rechargeable sans engagement ou d'une offre Forfait AfoneMobile 100 sans engagement entraînera l'application de frais de résiliation, compte tenu des frais administratifs et de gestion encourus par AfoneMobile. Le montant de ces frais de résiliation figure dans le Guide Tarifaire.

### 20 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.

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 susceptible 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.

### 21 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.

### 22 Divers

**22.1** 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.

**22.2** 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.

### 23 Achat d'un terminal mobile lors de la souscription de certaines offres AfoneMobile

**23.1** Dans le cadre de la souscription de certains forfaits AfoneMobile, 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. La liste des forfaits AfoneMobile offrant droit à cette possibilité et les conditions commerciales applicables sont détaillées dans le Guide Tarifaire. Ainsi certains modèles de terminaux mobiles peuvent être réservés à certains types de forfaits. Les caractéristiques techniques des terminaux mobiles associés disponibles ainsi que le prix de ceux-ci sont consultables sur le site Internet [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr).

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

**23.3 Livraison** - 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 sa Carte et le terminal mobile dans les délais mentionnés à l'article 5.1 des présentes CGA.

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.

Il appartient au Client de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature 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.

**23.4 Prix** - Le prix applicable est celui indiqué dans la Commande. Le prix du terminal est payable lors de la souscription du forfait AfoneMobile concerné.

**23.5 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.

**23.6 Garanties** : Les terminaux vendus par AfoneMobile sont garantis selon les conditions définies par les constructeurs et remises au Client en même temps que le terminal mobile. AfoneMobile reste dans tous les cas tenu des défauts de conformité du produit et des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil.

Cette garantie n'est valable que pour un usage normal du terminal mobile et ne couvre pas, notamment les dommages qui résulteraient :

- des faits et gestes du Client lui-même,
- des faits et gestes d'un tiers au Contrat, ou
- de la survenance d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

### 23.7 Droit de rétractation relatif à l'achat du terminal mobile

Le terminal étant acheté à distance, le Client bénéficie d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la réception du terminal mobile pour demander son remboursement sans pénalités. 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, et par recommandé avec avis de réception, une lettre par laquelle il demandera à bénéficier du droit de rétractation pour l'achat du terminal mobile. Cette lettre devra être

accompagnée dudit terminal mobile. Celui-ci devra être retourné dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations. Les frais d'expédition de la lettre et du terminal mobile sont à la charge du client, Le terminal mobile et la lettre devront être adressées à :

**AfoneMobile**  
**Service Clients**  
**BP 80627**  
**49 106 ANGERS CEDEX 02**

Le Client sera remboursé d'un montant équivalent au prix payé pour le terminal mobile. Cette somme lui sera versée dans un délai de 30 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation aura été exercé.

L'exercice du droit de rétractation relatif à l'achat du terminal mobile n'emporte pas résiliation du Contrat.

### **23.8 Terminal mobile inclus dans le cadre du Forfait mobile mensuel**

La souscription au Forfait mobile mensuel comprend l'acquisition par le Client d'un terminal mobile.

L'acquisition de ce terminal mobile fait partie intégrante de la souscription au Forfait mobile mensuel.

La liste et les caractéristiques techniques des terminaux mobiles disponibles dans le cadre du Forfait mobile mensuel sont consultables sur le site Internet [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr).

Le terminal mobile choisi par le Client est livré dans les conditions définies à l'article 23.3 des présentes CGA.

Le transfert de propriété au profit du Client du terminal mobile choisi est subordonné à l'activation par le Client de sa Carte, dans les conditions prévues à l'article 5.2 des présentes CGA.

En cas de défaut d'activation dans le délai indiqué à l'article 5.2 des présentes CGA, 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.

### **24 Modification des conditions contractuelles de fourniture du Service**

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 de dédommagement.

### **25 Règlement des litiges – Loi applicable**

**Le Contrat est soumis à la loi française.**

Les Conditions Particulières complètent les CGA mais ne s'y substituent pas. Ainsi, les stipulations des CGA demeurent pleinement applicables. En cas de contradiction entre les CGA et les Conditions Particulières, les stipulations des Conditions Particulières primeront conformément à l'article 1.3 des CGA.

### **Conditions particulières Forfait 2H & SMS illimités SANS ENGAGEMENT**

**1. Dans le cadre du Forfait 2h & SMS illimité, le client dispose d'un crédit de communications de deux heures d'appels pour les communications intra-France métropolitaine vers les fixes et les mobiles hors numéros courts, spéciaux ou surtaxés ainsi que de la possibilité d'émettre, de manière illimitée sous réserve de respecter les conditions fixées aux points 2 et 3, des SMS intra-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 ce forfait 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 de l'article 17 des CGA, 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. La possibilité d'émettre de manière illimitée des SMS dans le cadre de ce forfait ne doit pas faire l'objet d'un usage 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 de l'article 17 des CGA.**

**4. Par dérogation aux stipulations de l'article 19 des CGA, la résiliation de ce forfait ne sera pas soumise à l'application de frais de résiliation.**

### **Conditions particulières applicables au Forfait 2H & Web / SMS SANS ENGAGEMENT**

« Par dérogation aux stipulations de l'article des 19 CGA, la résiliation de ce forfait ne sera pas soumise à l'application de frais de résiliation. »

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

1. L'option SMS illimités permet aux Clients d'émettre des SMS intra-France métropolitaine de manière illimitée sous réserve de respecter les conditions fixées aux points 2 et 3. 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 200 destinataires différents par Mois de Facturation et est réservé uniquement à un usage privé entre 2 personnes physiques (SMS émis via un automate et/ou dispositif automatique d'envoi exclus). Sans préjudice de la possibilité pour AfoneMobile de suspendre et, le cas échéant, de résilier, dans les conditions des articles des CGA, 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 de l'article 17 des CGA.

### **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU FORFAIT illimité voix et SMS AfoneMobile**

1. Dans le cadre du Forfait illimité voix et SMS AfoneMobile, les Clients ont la possibilité d'émettre des appels et des SMS intra France métropolitaine (hors numéros courts, spéciaux ou surtaxés) de manière illimitée sous réserve du respect des conditions posées au point 2. 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 composantes Voix et SMS 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 50 destinataires différents par Mois de Facturation, hors numéros courts, spéciaux ou surtaxés. 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. Seuls sont inclus dans le forfait les appels directs entre 2 personnes physiques (sans reroutage) pour un usage privé et non lucratif uniquement.
- Pour ce qui concerne l'envoi de SMS, celui-ci est limité à 99 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 5000 mois par Mois de Facturation deux mois de suite). Il est également uniquement réservé à un usage privé et non lucratif entre 2 personnes physiques (SMS émis via un automate et/ou dispositif automatique d'envoi exclus).

AfoneMobile se réserve le droit d'appliquer les dispositions de l'article 17 des CGA en cas d'usage abusif ou frauduleux du Forfait illimité voix et SMS AfoneMobile.

3. Compte tenu des frais administratif et de gestion encourus par AfoneMobile au titre des opérations de résiliation, le Forfait illimité voix et SMS AfoneMobile est soumis à des frais de résiliation de 49 euros TTC.

### **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A L'OFFRE COMPTEUR SANS ENGAGEMENT**

1. Dans le cadre de l'Offre Compteur, l'émission et la réception des appels, SMS, MMS et des communications data sont facturées mensuellement dans les conditions figurant dans le Guide Tarifaire en fonction du nombre, de la durée et de la typologie des appels, des SMS, MMS et des communications data émis ou reçus pendant le Mois de Facturation.

Par ailleurs, AfoneMobile applique un minimum mensuel de facturation dont le montant figure dans le Guide Tarifaire.

Ce minimum de facturation vise à couvrir les frais fixes encourus par Afone au titre de la fourniture du Service (notamment les coûts de gestion de la carte SIM, les coûts de service client et de facturation).

Ce minimum mensuel de facturation est facturé chaque mois au Client, y compris dans l'hypothèse où le montant correspondant aux appels, aux SMS, aux MMS et aux communications data effectivement émis ou reçus pendant le Mois de Facturation serait inférieur à ce montant minimal.

Tant que le minimum mensuel de facturation n'a pas été atteint, les communications réalisées au cours d'un même Mois de Facturation s'imputent sur celui-ci. Lorsque le volume de communications du Mois de Facturation dépasse le minimum mensuel de facturation, les communications au-delà du minimum mensuel de facturation sont facturées selon les tarifs applicables figurant dans le Guide Tarifaire.

L'intégralité des communications (y compris SMS, MMS et communications data) payantes est imputable sur le minimum mensuel de facturation, à l'exception des communications comprises dans l'option SMS Illimités, cette option étant facturée en sus.

Le montant des communications du Mois de Facturation en cours peut être consulté par le Client dans son espace client ou en appelant le numéro indiqué dans le Guide Tarifaire.

2. Les usages modem, voix sur IP, peer to peer, news group et envois de spams ne sont pas autorisés dans le cadre des communications data. Le non-respect de cette interdiction expose le Client à l'application des stipulations de l'article 17 des CGA.

3. Par dérogation aux stipulations de l'article 2.5 des CGA, l'option Itinérance est disponible, sans qu'il soit besoin pour le Client de l'Offre Compteur de s'acquitter de ses 4 premières factures AfoneMobile. Le Client qui souhaite bénéficier de l'option doit néanmoins appeler le Service Clients préalablement à tout déplacement pour obtenir l'activation de cette option, **sous 3 jours**.

4. Si le montant des communications facturées à un Client au cours d'un Mois de Facturation dépasse le seuil indiqué dans le Guide Tarifaire, le Client bénéficie pendant le Mois de Facturation suivant d'un crédit d'appels intra-France métropolitaine offert. La durée de ce crédit est mentionnée dans le Guide Tarifaire.

La durée de validité du crédit offert est d'un mois, sans possibilité de report sur les Mois de Facturation suivants.

Les appels compris dans le crédit offert ne sont pas décomptés du minimum mensuel de facturation. Les appels intra-France métropolitaine passés pendant le Mois de Facturation pendant lequel le Client bénéficie d'un crédit offert s'imputent en priorité sur le crédit offert et ne sont décomptés du minimum mensuel de facturation qu'une fois le crédit offert entièrement consommé.

5. Le Client ayant souscrit à l'Offre Compteur a la possibilité de souscrire à une option SMS Illimités, dans les conditions prévues dans le Guide Tarifaire pour l'Offre Compteur, permettant d'émettre des SMS intra-France métropolitaine de manière illimitée sous réserve de respecter les conditions prévues ci-après. Cette option SMS illimitée est facturée en sus chaque mois. Elle n'entre pas dans le décompte des communications au titre du minimum mensuel de facturation.

Les SMS émis ou reçus vers ou depuis les DOM-COM et l'étranger sont imputables sur le minimum mensuel de facturation tant que le minimum n'a pas été atteint et, au-delà du minimum mensuel de facturation, sont facturés selon les tarifs applicables figurant dans le Guide Tarifaire.

L'envoi de SMS dans le cadre de cette option est limité à *99 destinataires différents* par Mois de Facturation et est réservé uniquement à un usage privé entre 2 personnes physiques (SMS émis via un automate et/ou dispositif automatique d'envoi exclus). Sans préjudice de la possibilité pour AfoneMobile de suspendre et, le cas échéant, de résilier, dans les conditions de l'article 17 des CGA, le Contrat, tout SMS envoyé en violation de ces obligations sera facturé à l'unité, au tarif hors option du SMS mentionné dans le Guide Tarifaire.

L'option SMS illimités n'est disponible que sous réserve d'un usage non excessif. A cet égard, le fait d'émettre plus de 5000 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 mentionné dans le Guide Tarifaire, 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 de l'article 17 des CGA.