

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service Mobile (ci-après le « Service »).

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR auxquelles elles se rattachent.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Prestataire fournit au Client, au titre du Service, un service de communications électroniques Voix et/ou SMS/MMS, et/ou données mobile permettant au Client, au moyen d'une carte SIM, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un équipement compatible.

L'ensemble des éléments constituant le Service, les éventuelles options supplémentaires souscrites par le Client, et les équipements compatibles font l'objet d'une description détaillée dans la Proposition commerciale et dans le Bon de Commande.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE COMMERCIALISATION

4.1 Modification de Service par le Prestataire

Les Prestations proposées par le Prestataire sont susceptibles d'être modifiées à l'initiative du Prestataire dans les cas suivants :

- En vue d'intégrer ou de supprimer de nouvelles fonctionnalités aux Prestations existantes,
- En vue de modifier le tarif des Prestations,
- En vue de se conformer à la réglementation en vigueur au terme de l'article « Réglementation »,
- En vue de supprimer le Service.

Les Parties gèreront l'incidence de ces modifications de la façon suivante :

- Notification préalable : le Prestataire adressera une notification au Client avec un préavis d'un (1) mois à chaque fois qu'une modification est planifiée pour chacun des Services proposés au Client.
- Refus des modifications : dans l'éventualité où les modifications planifiées par le Prestataire et notifiées au Client engendrent un surcoût tarifaire ou une dégradation de la qualité de service jugés inacceptables par le Client, ce dernier pourra alors refuser ces modifications par lettre recommandée avec avis de réception, motivée et adressée au Prestataire dans les quinze (15) jours suivant la réception de la notification de modification émise par le Prestataire : aucune nouvelle Commande ne pourra ensuite être passée par le Client en relation avec le Service concerné.
- Annulation des Commandes : le Client pourra alors annuler les Commandes concernées en cours de traitement ou déploiement, sans encourir de pénalité, dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la notification de modification émise par le Prestataire.
- Accord tacite : à défaut de réception par le Prestataire d'une notification de refus émise par le Client dans le délai imparti, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par le Prestataire qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

4.2 Modification du service par le Client

Le Client peut demander au Prestataire d'augmenter le volume de données mobile souscrit. Toute augmentation est définitive jusqu'à la fin du contrat initial.

Si cette augmentation de volume de données mobile peut être réalisée, elle sera formalisée par la signature d'un avenant et prend effet à la date de mise à disposition du Service modifié et aux conditions du nouveau Service.

Le Client ne pourra pas demander au Prestataire de diminuer le volume de données mobile souscrit ou le volume de données mobile augmenté.

4.3 Ressources en numérotation

La mise à disposition par le Prestataire pour les Utilisateurs Finaux d'un ou plusieurs Numéros mobiles ne saurait entraîner, conformément à la législation applicable, le transfert de propriété desdits Numéros mobiles. Si ces Numéros mobiles venaient à être retirés par une décision réglementaire, administrative ou judiciaire, le Client ne pourrait se prévaloir d'un quelconque droit à indemnisation.

Ces Numéros mobiles ne sont ni cessibles, ni transférables. Les Clients ne pourront les utiliser que pour leur propre usage et ne pourront en aucune circonstance et sous aucune forme en faire bénéficier un tiers.

Pour des raisons de changement du plan de numérotation national, le Prestataire se réserve le droit de modifier les

Numéros mobiles attribués aux Clients, sans que le Client puisse s'y opposer, ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice. Dans ce cas, les Parties définiront et mettront en oeuvre un plan de migration adapté.

4.4 Portabilité

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

- incapacité du demandeur à démontrer qu'il est dûment mandaté par le titulaire du Contrat avec l'opérateur donneur,
- demande incomplète ou contenant des informations erronées,
- jour de Portage demandé trop proche de la date de la Commande reçue (rejet si strictement inférieur à 6 jours ouvrables),
- jour de Portage demandé trop éloigné de la date de la Commande reçue (rejet si strictement supérieur à 59 jours calendaires),
- Numéro mobile inactif au jour du Portage. La demande de Portabilité doit porter sur un Numéro mobile actif au Portage, c'est-à-dire un Numéro mobile affecté à un abonné mobile y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur- donneur ou du fait de la demande de l'abonné,
- Numéro mobile ayant déjà fait l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée, et de manière plus générale, présentant un refus motivé par l'opérateur - donneur.

Avant d'accepter la demande de Portabilité d'un Client, le Prestataire informera ce dernier des modalités suivantes :

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

Par ailleurs, lors de la demande de Portabilité d'un Client de son Numéro mobile vers un autre opérateur, le Client fait son affaire de la résiliation du Contrat.

Le Portage effectif du Numéro mobile n'entraîne pas la résiliation automatique du Service pour la Ligne concernée à la date dudit Portage.

4.5 Accès aux réseaux GPRS, UMTS, HSDPA, DC et LTE (09/2015)

L'accès aux réseaux GPRS, UMTS, HSDPA, DC et LTE (09/2015) a lieu dans les conditions suivantes, étant entendu que l'accès à ces réseaux suppose l'utilisation par le Client d'un Terminal compatible respectivement GPRS, UMTS, HSDPA, DC et LTE correctement paramétré.

Accès au réseau hors de France Métropolitaine :

Dans le cas où le Client a souscrit au service « Accès Roaming » et à des services requérant une connexion aux réseaux GSM/GPRS et/ou UMTS/HSDPA préalablement au déplacement à l'étranger, ce dernier pourra accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels le Partenaire a signé un accord d'itinérance. Le réseau mis à disposition de l'Utilisateur Final, à savoir GSM/GPRS et/ou UMTS/HSDPA et/ou DC/LTE (09/2015), sera celui déployé par l'opérateur tiers.

4.6 Débit

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

4.7 Utilisation des cartes SIM

Chaque Carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation :

- par le Client en vue de bénéficier du Service.
- dans un Terminal ayant reçu un agrément aux normes GSM et, le cas échéant aux normes GPRS

et/ou UMTS et/ou HSDPA et/ou DC et/ou LTE (09/2015) par les autorités compétentes.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation des Cartes SIM. Le Client s'engage à utiliser les Cartes SIM conformément à leur destination, aux dispositions du Contrat et dispositions du Code des postes et des communications électroniques.

Toute tentative de duplication ou tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'une Carte SIM est passible des sanctions prévues par la loi et autorise le Prestataire à résilier les Commandes en cours concernées de plein droit et sans préavis. Peuvent être considérés comme un usage anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré de communications, une variation anormale du volume de consommations émises depuis une Ligne.

Par ailleurs, le Prestataire interrompra le Service sur la Ligne concernée, de plein droit sans préavis, en cas d'utilisation d'une Carte SIM avec un Terminal référencé comme perdu ou volé.

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

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

Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite de la carte SIM et de la Ligne associée, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent.

En cas de perte ou de vol de carte SIM, le détournement ou l'utilisation non autorisée d'une carte SIM, ou pour d'autres motifs, le Client peut demander au Prestataire la suspension du Service sur la Ligne Associée, bloquant l'ensemble des communications entrantes et sortantes depuis et vers la Ligne concernée. Si le Client souhaite réactiver la Ligne concernée, il doit impérativement contacter le Prestataire, qui effectuera la remise en service de la Ligne.

Lors de sa demande de suspension, le Client fournira toutes les informations demandées par le Prestataire. Ce dernier ne saurait être responsable des fausses déclarations. Le prix du Service sera facturé au Client jusqu'au traitement de la demande.

Les demandes de suspension ainsi émises seront exécutées dans un délai maximal de une (1) heure à compter de l'activation par le Prestataire.

4.8 Terminaux

Le Client est libre du choix des Terminaux. Le Terminal doit être compatible GSM pour bénéficier du Service, compatible GPRS pour pouvoir accéder au réseau GPRS, compatible UMTS pour accéder au réseau UMTS et compatible HSDPA pour pouvoir accéder au réseau HSDPA.

Le Prestataire n'est pas responsable du paramétrage du Terminal. Certains services comme l'accès au réseau GSM/GPRS et/ou UMTS/HSDPA ou l'envoi de MMS peuvent nécessiter une configuration spécifique du Terminal.

Le Client peut déclarer au Prestataire le vol caractérisé d'un Terminal associé à une Carte SIM en lui communiquant une copie de la plainte déposée concerné auprès des autorités compétentes mentionnant l'IMEI ainsi que le MSISDN de l'Utilisateur Final.

Si le Client a, préalablement au vol caractérisé, notifié au Prestataire l'utilisation conjointe de ce Terminal avec la Carte SIM, cette déclaration conduit le Prestataire à renseigner la base Antivol Mobile commune aux opérateurs mobiles français. A cet effet, le Client communiquera les informations nécessaires au renseignement de la base par le Prestataire notamment le numéro IMEI, le numéro mobile et la date d'enregistrement du dépôt de plainte, étant entendu que le Prestataire ne saurait être responsable des conséquences de

fausses déclarations. Cette inscription a pour effet de bloquer le Terminal dans les 48 heures suivant l'inscription dans ladite base. En conséquence, aucune communication sortante ou entrante du Terminal ne sera acheminée par les opérateurs mobiles.

4.9 Équipements prohibés

Le Client s'interdit de connecter aux réseaux du Prestataire, via l'infrastructure de ce dernier des équipements ayant pour objet ou pour effet de permettre un usage des Services autre que celui pour lequel ils ont été conçus et tel qu'il a été défini. En particulier, le Client s'interdit l'usage, dans le cadre de ce Contrat, de tout équipement servant à router des appels émanant de postes fixes en utilisant l'un ou l'autre des réseaux du Prestataire. Afin de préserver la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs du réseau, et, sauf autorisation préalable et expresse du Prestataire, le Client veille au respect des conditions d'usage des Services et notamment interdit tout usage, directement ou via des tiers, de dispositifs permettant de générer automatiquement et/ou en masse notamment des appels voix, des sessions GPRS, UMTS, HSDPA, DC, LTE (09/2015) des SMS et des MMS.

4.10 Fraude SMS

En corrélation avec le paragraphe précédent, il est rappelé ici que les dispositions de l'article L.34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques interdisent l'utilisation de SPAM SMS. En effet, une ligne est considérée comme faisant du SPAM SMS, dès lors :

- qu'elle n'utilise pratiquement que le service SMS, et pas ou très peu les services voix et data, et
- que son trafic SMS consiste majoritairement en SMS sortants.

Si le Prestataire détecte plus de 50 lignes attribuées au Client, faisant du SPAM SMS pendant 1 semaine, le Prestataire en informera immédiatement le Client et prendra les mesures appropriées pour mettre fin dans les 48H à ces comportements. Dans le cas où le Prestataire constaterait que les lignes détectées continuent de faire du SPAM SMS pendant une durée de 3 semaines à compter de l'information transmise par le Prestataire, ou que de nouvelles lignes seraient identifiées avec le même comportement, le Prestataire se réserve le droit de résilier le service SMS sur les lignes identifiées dans le délai des 3 semaines susmentionnées.

4.11 Service clientèle

Le Prestataire veille à mettre en place un service de relations clients ainsi que l'exige la réglementation.

4.12 Utilisation des services

Le Client s'engage à ce que l'utilisation des Services ne puissent créer de dysfonctionnements sur le réseau qui seraient susceptibles de dégrader la qualité de service de l'ensemble ou d'une partie des utilisateurs du réseau et veille au respect de cet engagement par ses Utilisateurs Finaux. Si le Prestataire identifie de tels détournements ou dysfonctionnements du fait des agissements des Clients, le Prestataire pourra suspendre les Services en cause en application de l'article « Suspension des Prestations » des présentes Conditions. D'une manière générale, sont interdits les usages interdits par le droit commun

5. CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Termes de facturation

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

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

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

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

5.2 Abonnement

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

5.3 Règles de gestion applicables à l'ensemble des forfaits tarifaires (forfaits illimités)

- un forfait est effectivement activé le jour de sa souscription par le Client et est facturé dès le mois de sa souscription,
- Tout mois entamé est dû, Sans résiliation du fait du Client, l'option reste souscrite, pour les mois suivant la dernière souscription,
- Les forfaits sont non mutualisables,
- Les forfaits sont facturés en débours : le forfait du mois M est facturé en début de mois M (et les consommations « Au-delà du forfait » du mois M sont facturées en début de mois M+1),
- Les forfaits sont proratisés par quinzaine à la vente et non proratisés à la clôture. La proratisation par quinzaine est définie comme suit : pas de proratisation entre le 01 et le 14 du mois d'activation ; du 15 au 30/31 du mois d'activation une proratisation de 50% est appliquée,
- Un seul forfait est activable par usage et par mois (pas de renouvellement / réactivation en cours de mois),
- Les forfaits s'entendent pour des usages au départ de la France métropolitaine et vers la France métropolitaine hors numéros spéciaux.

Les forfaits illimités sont réservés à un usage raisonnable. Les appels émis depuis et vers les plateformes téléphoniques, des centres d'appels, via des dispositifs de type callback, de mise en relation, de transfert d'appel ou de rappel, ainsi que la cession d'appel sont interdits. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre puis de résilier les lignes présentant une utilisation non raisonnable ou frauduleuse, et de refacturer l'ensemble des consommations émises sur les Lignes qui ne respecteraient pas cette exigence.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant cinq (5) jours à compter de son envoi, le Prestataire pourra réclamer des pénalités, calculées au taux Refi le plus récent de la BCE, majoré de 10 points de pourcentage, et ce jusqu'à complet paiement des sommes dues.

En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- entrée en vigueur d'un nouveau Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- modification des tarifs de tous opérateurs de boucle locale y compris des opérateurs mobiles,

Le Prestataire pourra augmenter les tarifs du Service en conséquence, ce nonobstant toute autre clause du présent Contrat. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations qui seront appliquées aux tarifs du Service. Dès qu'elles seront effectives, le Prestataire indiquera au Client l'événement ayant entraîné l'augmentation des tarifs.

En cas de refus des modifications tarifaires, se référer à l'article « Modification de services » de ce présent document.

6. DUREE DU SERVICE

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

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

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

7. PROTECTION CONTRE LES FRAUDES ET LES ABUS

7.1 Respect des règles déontologiques

Le Prestataire rappelle au Client l'importance du respect par celui-ci, des règles déontologiques. Aussi, dès lors que le Prestataire constate des tentatives et/ou des cas avérés de fraude, d'abus ou un manquement aux règles déontologiques, quelle que soit l'origine nationale ou internationale des appels qui lui sont remis, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer les mesures suivantes :

- facturation de pénalités dont le montant figure dans l'article 11.3
- blocage de tout ou partie du trafic remis par le Client au Prestataire.

Le blocage de tout ou partie du trafic est sans préjudice de la facturation à la Société des tarifs de terminaison d'appel pour les appels efficaces.

7.2 Conditions d'utilisation d'un identifiant d'appelant et encadrement des systèmes automatisés d'appels

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par ses Utilisateurs les dispositions édictées par l'ARCEP pour le

renforcement de la protection contre les abus et les fraudes, et en particulier :

- les conditions d'utilisation et de territorialité des numéros utilisés en tant qu'identifiants légitimes d'appelant, ainsi que
- l'interdiction d'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres dans le cadre de systèmes automatisés d'appels

S'agissant des systèmes automatisés d'appels, dès lors qu'il apparaît, au regard notamment des caractéristiques du flux d'appels, que les appels reçus par le Prestataire sont émis par un ou plusieurs systèmes automatisés d'appels alors qu'ils présentent un numéro mobile à 10 chiffres comme identifiant d'appelant, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer des pénalités dont le montant figure dans l'article 11.3.

S'il apparaissait que les identifiants d'appel ont été modifiés, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer la tarification correspondant à une origine indéterminée.

7.3 Pénalités

Définition	Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire €
Pour chaque tentative d'appel (efficace ou inefficace) générée par un numéro appelant pour lequel le Prestataire aura constaté qu'il a été utilisé pour réaliser des appels ou tentatives d'appels illégitimes	Pénalité par appel illégitime	Par tentative d'appel	0,02€
Pour chaque numéro appelant pour lequel le Prestataire aura constaté qu'il a été utilisé pour réaliser des appels ou tentatives d'appels illégitimes	Pénalité par numéro appelant illégitime	Par numéro	2000€