

Découvrez le contrat Forfaits Révolution

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre Contrat d'abonnement à une offre mobile avec l'Opérateur de votre choix. Nos vendeurs et nos conseillers Clients sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Nous avons souhaité cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

Que vous propose le contrat ?

- Un accès à de nombreux services tels que la messagerie vocale, les sms/mms ou encore un accès au WEB si vous disposez d'un mobile compatible.
- De multiples forfaits, abonnements et options déclinés dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

Comment souscrire ?

A la souscription, vous devrez fournir l'original de votre pièce d'identité, un justificatif de domicile, un RIB. En fonction de votre situation, un dépôt de garantie ou d'autres pièces pourront vous être demandées.

Votre durée d'engagement ?

Votre contrat prend effet à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat par l'Opérateur. Il est conclu pour une durée indéterminée sans période initiale minimale d'engagement. Vous pouvez mettre fin à votre contrat à tout moment par courrier. La résiliation du Contrat d'abonnement prend alors effet dans un délai de dix (10) jours après la date de réception de votre demande par l'Opérateur, sauf demande de délai plus long de votre part. Dans l'intervalle, vous restez

redevable de votre abonnement, avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec votre carte SIM.

En cas de non-paiement total ou partiel, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis.

Cette suspension peut également intervenir dans le cadre de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès de l'Opérateur.

Les changements de tarifs ?

Une fiche tarifaire disponible en point de vente ou sur le site Internet <http://www.a-r-m.re> détaille les différents tarifs applicables. Vous serez préalablement informé de toute augmentation de tarif un mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre Contrat d'Abonnement.

Les changements d'offres ?

Vous pouvez changer d'offres d'abonnement sauf restrictions éventuelles applicables à certaines offres. Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

Comment payer ma facture ?

Chaque mois vous réglerez votre facture, en fonction de votre offre, soit par prélèvement automatique soit par carte bancaire. Si vous souhaitez une facture détaillée de vos appels, elle vous sera fournie gratuitement sur simple demande auprès de vos Services au consommateur, pour une période de quatre (4) mois consécutifs (arrêté ministériel du 01/02/2002).

Comment contacter les Services au consommateur ?

Pour toutes questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., vos Services au consommateur sont à votre disposition de 7h à 20h du lundi au samedi (hors jours fériés) en composant le numéro « 974 » à partir de votre mobile (temps d'attente gratuit puis appel facturé 31 centimes la minute depuis La Réunion). Retrouvez également toutes les informations sur vos offres Révolution sur le site <http://www.a-r-m.re>.

Que faire en cas de perte ou de vol ?

En cas de perte ou de vol de votre mobile, prévenez immédiatement vos Services au consommateur qui se chargeront de mettre hors service votre ligne. Il faudra tout de même une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception à laquelle sera jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation (votre contrat se poursuit) mais si vous le souhaitez, vos Services au consommateur vous proposeront une nouvelle carte SIM tout en conservant votre numéro de mobile.

Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales que nous vous invitons à lire attentivement.

Conditions Générales d'Abonnement

Forfaits Révolution

Préambule

Les relations entre les parties sont régies par les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les conditions particulières caractérisant la demande du Client ; la fiche tarifaire ainsi que les Conditions Spécifiques propres aux prestations optionnelles souscrites.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de l'Opérateur et du Client dans le cadre de la fourniture par l'Opérateur des Services et/ou Produits, en vue d'une utilisation exclusive par le Client. La mise à disposition des Services ou Produits fait l'objet de Conditions Spécifiques qui complètent les présentes Conditions Générales d'Abonnement.

2. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, la signification suivante :

Client : Personne physique majeure ou morale qui souscrit à un Service proposé par l'Opérateur pour ses besoins propres.

Contrat : Désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Spécifiques propres au Service, et le formulaire de souscription au Service, ainsi que la fiche tarifaire et tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle.

Carte SIM : Carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise le Client sur l'ensemble des réseaux GSM quel que soit le terminal agréé utilisé pour émettre et recevoir les appels. L'Opérateur ne saurait être tenu responsable des conséquences qui résulteraient du vol ou de la perte de la carte SIM du Client.

Service(s) : Service(s) fourni(s) par l'Opérateur tel(s) que décrit(s) dans les Conditions Spécifiques relatives au(x) Service(s).

Le Service est un service de radiocommunications permettant au Client d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales, dans les conditions de services définies dans l'arrêté du 24 avril 2001 pris par le ministre chargé des télécommunications, publié au JORF du 15 mai 2001, à partir de n'importe quel terminal agréé GSM conçu pour recevoir la carte SIM remise au Client.

Les services sont disponibles sur le réseau de l'Opérateur dans le département de La Réunion.

Ils permettent au titulaire d'une carte SIM d'accéder aux réseaux GSM de l'Opérateur sur lesquels le Client peut émettre et recevoir des communications dans les limites des restrictions applicables aux services (appels émis depuis l'étranger vers certains pays ou appels vers certains numéros spéciaux).

Opérateur : Prestataire de services avec lequel le Client a contracté (Orange Réunion)

GPRS : Global Packet Radio System. La technologie GPRS constitue une évolution du réseau GSM permettant, depuis un terminal ou un équipement informatique compatible, l'échange de données sur les réseaux mobiles à des débits plus importants qu'en mode CSD (transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit).

EDGE : Enhanced Data for GSM Evolution. La technologie EDGE constitue une évolution de la norme GPRS permettant, depuis un mobile ou un équipement informatique compatible, l'échange de données à des débits plus importants que sur le GPRS. La technologie EDGE permet d'accéder à Internet avec un haut débit et à des contenus multimédias comme la musique ou la télévision.

UMTS (3G) : Universal Mobile Telecommunication System. Système cellulaire numérique de communication avec ou

entre mobiles, destiné à offrir une gamme de services voix, de données et d'images, ainsi que l'accès à internet.

HSPA (3G+) : High-Speed Packet Access. Extension du réseau de téléphonie UMTS visant à accroître les débits des services de données par paquets.

WAP : Wireless Application Protocol. Protocole de communication à bas débit qui permet d'accéder à des informations issues de l'Internet dans un format adapté au mobile.

STREAMING : Capture du flux audio ou vidéo. Lecture d'un fichier vidéo ou audio en temps réel, c'est à dire au fur et à mesure de sa réception (le fichier n'est ni téléchargé ni stocké avant sa lecture).

PEER TO PEER : Désigne une technologie d'échange de fichiers entre internautes, permettant à deux ordinateurs reliés à internet de communiquer directement l'un avec l'autre sans passer par un serveur central.

3. Souscription au contrat

3.1 La souscription aux Services s'effectue en remplissant et en remettant à l'Opérateur, l'ensemble des documents précisés dans les Conditions Spécifiques relatives à chaque Service, dans le délai précisé dans ces mêmes Conditions.

3.2 S'il apparaît que le Client est débiteur de l'Opérateur au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, l'Opérateur se réserve la possibilité de suspendre le présent contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, le contrat sera résilié à l'issue d'un délai de dix (10) jours à compter de la suspension. Dans cette hypothèse, le Client reste redevable des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la période d'engagement.

3.3 Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

3.4 Le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client.

Conformément à l'article L121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le(s) Service(s) via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

3.5 Tiers payeur

Le tiers payeur est la personne physique majeure ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux Produits et Services fournis au Client par l'Opérateur.

Le tiers payeur sera informé dans les conditions prévues à l'article 11 des présentes Conditions Générales de toute modification des tarifs de Produits et Services fournis au Client.

Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur, le Client s'engage à fournir à l'Opérateur les documents prévus pour la souscription dans les Conditions Spécifiques de chaque Service selon la qualité de tiers payeur proposé. Le Client fournit à l'Opérateur une attestation du tiers payeur jointe au présent contrat, par laquelle il s'engage à payer le prix des Produits et Services fournis au Client par l'Opérateur.

Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée aux Services au consommateur de l'Opérateur.

En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas

exonéré de son obligation de paiement.

3.6 Le service Antenne Réunion Mobile est réservé aux particuliers agissant comme tel en dehors de toute activité professionnelle.

4. Tarifs et facturation des services

4.1 Tarifs

Le descriptif et les tarifs des Services inclus dans chaque offre d'abonnement proposée par l'Opérateur (Ci-après « la(les) Offre(s) ») ainsi que les services optionnels à l'Offre, figurent :

- dans la fiche tarifaire de l'Offre,
- sur le site web (www.a-r.m.re)
- sur ses documentations commerciales.

4.2 Facturation

4.2.1 Les Services ou Produits sont facturés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat par l'Opérateur. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

4.2.2 Les factures sont éditées mensuellement. Les factures sont payables en euros, dans le délai maximum porté sur la facture et selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription.

4.2.3 La facture indique :

- les redevances d'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communication, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante, étant précisé que la première facture peut également comporter un rappel d'abonnement calculé prorata temporis à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat par l'Opérateur,
- le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue,
- les frais de mise en service de la ligne (en fonction de l'offre choisie),
- le cas échéant, les services optionnels souscrits par le Client,
- et les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la Fiche Tarifaire

4.2.4 Les factures sont mensuelles, payables en EURO dans le délai maximum porté sur la facture et selon le mode de paiement retenu.

Lorsque le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications habituellement facturées, l'Opérateur peut demander au Client le paiement partiel anticipé de la facture en cours.

4.2.5 La liste des communications comptabilisées hors forfait et facturées selon un tarif spécifique figure dans la fiche tarifaire de l'Opérateur. Tel est le cas en particulier pour toutes les communications (voix, data, SMS, MMS) émises ou reçues à l'étranger et/ou en France métropolitaine.

4.2.6 Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve.

4.2.7 L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. En application du Code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances est de un (1) an. Ce délai est interrompu dès que le Client adresse une réclamation écrite à l'Opérateur ou dès que celui-ci lui envoie toute relance de paiement, même par lettre simple.

4.2.8 Selon l'Offre choisie par le Client, une avance sur consommation pourra lui être demandée lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six dernières périodes de facturation ;
- ou, si le Client a moins de six mois d'ancienneté et lorsque le montant des communications hors et au-delà

du forfait excède un montant de 45 euros pour le contrat mobile.

L'Opérateur pourra procéder à la suspension du Service ou, le cas échéant, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications téléphoniques, en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client. Dans l'hypothèse de la résiliation par le Client du présent contrat, l'avance sur consommation sera, le cas échéant, remboursée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture sous réserve du complet paiement des sommes dues.

4.2.9 En cas de trop perçu par l'Opérateur, le Client formulera sa demande de remboursement par écrit à l'Opérateur. Pour les Clients actifs les remboursements se feront, sauf demande contraire et expresse de leur part, sur le principe de l'avoir ou de la remise, à valoir sur les factures suivantes.

4.2.10 Tout retard de paiement, entraînera l'application de plein droit et sans formalité préalable d'une majoration égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation.

Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard.

4.2.11 A la conclusion du Contrat, l'Opérateur peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie dans des conditions strictes visées aux Conditions Spécifiques du(es) Service(s) choisis(s).

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande de l'Opérateur, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de la fin du Contrat. La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue.

Le remboursement s'effectue par virement.

En cas de résiliation par le Client du présent contrat, l'Opérateur remboursera le Client au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture et sous réserve du paiement des sommes dues.

4.2.12 Selon les modalités de paiement choisies, la facture est adressée soit au Client soit au tiers payeur. Le Client est libéré de ses dettes dans la mesure où le paiement en a été effectué par le tiers payeur.

4.2.13 Toute réclamation doit être adressée en premier lieu aux Services au consommateur dont le numéro de téléphone figure dans le guide pratique des services et dont l'adresse est la suivante : ARM Service Consommateur – 2 rue Emile HUGOT - CS 82012 - 97743 ST DENIS CEDEX 9.

Lorsque les voies de recours internes à l'Opérateur sont épuisées, le client a la possibilité de porter les litiges irrésolus devant le Médiateur des communications électroniques. Le Médiateur ne peut intervenir que lorsque les deux niveaux de recours de l'Opérateur ont été sollicités. Il peut être saisi sur son site : www.mediateur-telecom.fr, ou par courrier à l'adresse suivante : le médiateur des communications électroniques - B.P. 999 - 75829 PARIS CEDEX 1.

4.2.14 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du Débitéur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé «Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le Débitéur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvement sur le compte désigné du Débitéur, le second donné à la banque du Débitéur l'autorisant à débiter ledit compte. Le prélèvement SEPA est destiné à remplacer à compter du 1er février 2014 tous les prélèvements nationaux. Cependant, l'autorisation de prélèvement (APA) initialement et valablement signée conservera sa validité. Le Débitéur est donc dispensé de signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA avant la migration.

5. Durée du contrat

Le Contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'engagement, selon les conditions de l'Offre souscrite par le Client.

6. Suspension et résiliation du Contrat

6.1 Suspension du Contrat

6.1.1 En cas de non-paiement total ou partiel par le Client ou, le cas échéant, par le tiers-payeur d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après mise en demeure adressée selon les Conditions Spécifiques de chaque Service, restée sans effet pendant le délai indiqué, le Service pourra être suspendu par l'Opérateur.

6.1.2 Le Service sera également suspendu

dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat.

6.1.3 La suspension du Service peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de l'Opérateur, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au présent Contrat.

6.1.4 Pour des raisons impératives de sécurité, l'Opérateur peut, soit suspendre la ligne, avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ligne, est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

6.1.5 L'envoi au Client d'un courrier de relance par lettre simple, ou le simple report d'une facture à l'autre des sommes impayées par le Client, suffit à interrompre la prescription.

6.1.6 En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau, ou les serveurs de l'Opérateur et le réseau internet, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès au réseau internet.

6.1.7 En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client, l'Opérateur peut, afin d'alerter le Client, suspendre l'accès aux services, après en avoir avisé le Client, par tout moyen.

6.1.8 Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à l'Opérateur pendant la période de suspension du Service.

6.1.9 L'Opérateur peut suspendre la carte SIM en cas de fraude ou de tentative de fraude du Client aux services, Antenne Réunion Mobile, notamment lors des opérations de rechargement.

6.1.10 L'Opérateur peut suspendre la carte SIM en cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service dans les conditions visées aux articles 7 et 8 des Conditions Spécifiques de l'offre mobile.

6.1.11 Dans l'hypothèse du paiement par un tiers payeur, si le tiers payeur manquait à son obligation de paiement, la ligne serait suspendue par l'Opérateur dans les conditions prévues par l'article 6.1.1 des présentes conditions générales.

6.1.12 Le service sera suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé.

6.2 Résiliation du contrat

6.2.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à son Contrat par courrier.

La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans un délai de 10 jours suivant la réception de la demande de résiliation par l'Opérateur. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après réception de sa demande de résiliation.

Dans l'intervalle, le Client reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM.

Sans qu'il soit libéré de cette formalité, le Client peut préalablement à l'envoi de sa lettre en informer l'Opérateur au numéro indiqué sur sa facture.

Dans l'intervalle, le Client reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM.

Toutefois, sauf motif légitime ou modification contractuelle visé aux Conditions Générales, lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du Contrat d'abonnement par simple appel aux Services au consommateur. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de vingt-quatre (24) heures précédant la date de résiliation effective précisée par les Services au consommateur.

Le Client souhaitant transférer l'usage du numéro mobile affecté par l'Opérateur vers un autre opérateur mobile doit formuler sa demande auprès de ce dernier qui s'occupera de toutes les formalités nécessaires. Une demande de portabilité sortante vaut résiliation.

Dans l'hypothèse où la connexion effective du Client au réseau de l'Opérateur ne peut être effectuée ou si le délai de mise en service annoncé à l'article 4.2 des Conditions Spécifiques de l'offre mobile de, Antenne Réunion Mobile n'est pas respecté, le Client pourra résilier son contrat de plein droit sans frais. L'Opérateur s'engage à restituer les sommes perçues au titre de l'abonnement pendant la durée de l'indisponibilité du service, à l'exclusion des consommations éventuelles, dans la limite de deux (2) mois.

6.2.2 Résiliation à l'initiative de l'Opérateur

Le présent contrat est résilié de plein droit en cas de retrait

à l'Opérateur des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service de radiocommunication.

Le contrat est résilié de plein droit par l'Opérateur, quinze (15) jours après la suspension du service dans les conditions prévues à l'article 6.1 ci-dessus, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si l'Opérateur accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

A l'issue de la suspension visée à l'article 6.1, ci-dessus, le Contrat est résilié de plein droit par l'Opérateur sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si l'Opérateur accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

6.2.3 Manquement de l'Opérateur

Le Client pourra demander la résiliation du Contrat en cas de manquement de l'Opérateur à ses obligations prévues au Contrat.

6.2.4 Résiliation du Contrat pendant la période initiale

Résiliation pour motif légitime : Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste ci-dessous.

- en cas de licenciement pour le Client en contrat de travail à durée indéterminée, victime d'un licenciement
- en cas de surendettement du Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- en cas de déménagement à La Réunion pour le Client déménageant dans une zone à La Réunion où le Service est inaccessible depuis son nouveau domicile
- en cas de déménagement pour le Client amené à déménager, pour une longue durée hors du département de La Réunion,
- en cas de maladie ou handicap physique rendant impossible l'utilisation du Service,
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimale de 3 mois,
- en cas de décès du Client. Cette disposition est élargie aux contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède.
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à l'Opérateur avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat d'abonnement prend effet dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives.

Résiliation sans motif légitime : Lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale sans motif légitime, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

Pour toute nouvelle souscription ou réengagement sur un contrat existant, dès lors que la période minimum d'exécution du contrat est supérieure à douze (12) mois, le Client a la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois moyennant le paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

6.2.5 Résiliation du Contrat pour modification des conditions contractuelles par l'Opérateur

Dans les conditions de l'article 11 ci-après, le Client peut mettre fin à son Contrat à compter de la notification par l'Opérateur de la modification contractuelle et notamment de la hausse tarifaire et ce, pendant un délai de quatre (4) mois à compter de la prise d'effet de cette modification.

6.2.6 Modalités de résiliation

Le Client obtiendra toutes les informations sur les modalités de cette résiliation en appelant les Services au consommateur.

Dans l'intervalle entre la demande de résiliation et sa prise d'effet indiquée dans les Conditions Spécifiques, le Client reste redevable du forfait et/ou de l'abonnement ainsi que des communications passées.

7. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat

par l'une ou l'autre des parties dix (10) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

8. Engagements du Client

8.1 Le Client s'engage à utiliser la carte SIM conformément aux dispositions de l'article 8 des Conditions Spécifiques.

8.2 Le Client s'engage à n'utiliser qu'un terminal de radiotéléphonie agréé dans les conditions prévues au code des postes et des communications électroniques.

8.3 Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement à l'Offre, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à l'Opérateur.

En outre, le Client s'engage à informer l'Opérateur dans un délai de quinze (15) jours de toute modification des informations qu'il lui a fournies lors de la souscription du Contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

8.4 Le Client s'engage à utiliser l'Offre souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été définie et commercialisée.

Le Client est informé que tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service, l'usage aux fins de voix sur IP et de réacheminement des communications.

Le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service.

8.5 Le Client s'engage à payer ou faire payer le prix des Services qui lui sont fournis par l'Opérateur selon les modalités prévues au Contrat.

8.6 Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à l'Opérateur ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

8.7 Il appartient au Client de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et éventuellement à ses différents codes et/ou identifiants.

L'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

8.8 Le Client s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de l'Opérateur et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication sous peine de voir sa responsabilité engagée. Le Client s'interdit de transmettre des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité. Le Client s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment de se livrer à du « spam » et à la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de l'Opérateur, de ses Clients ou de son réseau.

8.9 Le Client reconnaît également être informé des caractéristiques et des limites de l'Internet et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

8.10 L'attention du Client est attirée sur le fait que certains terminaux de téléphonie mobile (ex : smartphones) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut être très élevé, en particulier en situation de roaming (utilisation du réseau d'un opérateur-tiers à l'occasion par exemple d'un déplacement en France métropolitaine ou à l'étranger). Il est de la responsabilité du Client d'activer ou de désactiver cette fonction de mise à jour.

9. Engagements de l'Opérateur

9.1 L'Opérateur est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du Service. Il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service.

9.2 A l'exception de ceux dont il est l'éditeur, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des services et contenus sur lesquels il n'exerce aucun contrôle. L'Opérateur attire l'attention du Client sur la diversité et la

nature des contenus et services accessibles sur Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

9.3 Certains contenus accessibles sur Internet pouvant heurter la sensibilité des mineurs, l'Opérateur met à la disposition de ses Clients un filtre parental permettant de bloquer l'accès à Internet, l'accès aux services de charme et aux sites sensibles. Le filtre parental peut être activé à la demande du Client lors de la souscription d'une offre d'abonnement et après cette souscription en s'adressant à ses Services au consommateur.

9.4 L'Opérateur ne peut être tenu responsable des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit (cyclones, évènements climatiques exceptionnels) ou de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

9.5 L'Opérateur ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de l'Opérateur. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

9.6 Dans l'hypothèse où l'Opérateur serait amené à ne pas exécuter son obligation principale telle que définie à l'article 9.1 pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit, à titre de réparation forfaitaire des dommages résultant de l'interruption, au remboursement par avoir ou de crédit de communications de la part de la mensualité du service correspondant à la durée totale de l'interruption qu'il a subie, s'il se fait connaître, par lettre simple, à l'Opérateur.

9.7 Si pour des raisons techniques, l'Opérateur est contraint de modifier le numéro d'appel du Client, l'Opérateur informe le Client dans un délai qui ne saurait être inférieur à un (1) mois. Le Client pourra alors résilier son contrat dans les conditions prévues à l'article 6.2.1 des présentes Conditions Générales d'Abonnement. Cette faculté de résiliation ne s'applique pas dans l'hypothèse où le changement de numérotation résulte d'une décision d'une autorité réglementaire.

10. Protection des données personnelles

10.1 Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par l'Opérateur sont traitées conformément à la loi en vigueur. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser aux Services au consommateur de l'Opérateur.

Dans le cas d'une utilisation des données personnelles le concernant à des fins de prospection directe concernant des produits ou services analogues à ceux visés aux présentes, le Client dispose de la faculté de s'opposer à l'utilisation des dites données par simple appel aux Services au consommateur.

L'Opérateur pourra utiliser ces informations en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Le Client autorise l'Opérateur à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services pouvant répondre à ses besoins. L'Opérateur pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, en adressant au Client des messages relatifs à ses produits et services, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, sauf opposition expresse du Client effectuée auprès des Services au consommateur de l'Opérateur ou par tout autre moyen indiqué par lui. L'Opérateur pourra communiquer ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Sauf opposition expresse du Client, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales ou la communication des offres de l'Opérateur.

10.2 Annuaire

Le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques.

A l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre l'Opérateur et le Client, les coordonnées du Client figurant dans les listes transmises aux éditeurs

d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client.

Les données transmises par le Client au titre des options annuaire choisies seront traitées par l'Opérateur conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la souscription du Contrat d'abonnement. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection, conformément à l'article 10.1 des Conditions Générales d'Abonnement.

11. Modification du Contrat

L'Opérateur peut être amené, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier le Contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

12. Cession du contrat

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent Contrat sans accord préalable et écrit de l'Opérateur.

13. Règlement des litiges

13.1 Règlement amiable

Toute réclamation doit s'adresser aux Services au consommateur dont l'adresse et le numéro de téléphone figure sur la facture du Client. Celui-ci s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

L'Opérateur et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

13.2 Compétence juridictionnelle

Le présent Contrat est régi par la loi française. Lorsque le Client a la qualité de commerçant, et à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux tribunaux compétents de Saint-Denis de La Réunion.

14. Dispositions diverses

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

Conditions spécifiques Forfaits Révolution

1. Objet

Les présentes Conditions Spécifiques d'utilisation décrivent les termes et conditions dans lesquelles l'Opérateur fournit à ses Clients un service de téléphonie mobile et les services associés (ci-après, le « Service »). Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en cas de souscription à une offre mobile, elles complètent les Conditions Générales d'Abonnement quand elles ne les remplacent pas.

Les présentes Conditions Spécifiques prennent effet à compter de leur acceptation par le Client.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

La souscription du Contrat d'abonnement.

2. Souscription au Contrat

Sous peine de résiliation de plein droit du présent contrat, le Client doit transmettre à l'Opérateur dans un délai de huit (8) jours débutant à la date de conclusion du présent contrat, les copies recto-verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessous ainsi qu'un exemplaire des Conditions Spécifiques d'abonnement dûment rempli et signé. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

2.1 Ces offres sont réservées aux personnes physiques résidant à La Réunion et agissant hors du cadre d'une activité professionnelle.

2.2 La personne physique remplissant les conditions visées à l'article 2.1 doit fournir les documents suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union européenne en cours de validité, passeport en cours de validité, carte de résident ou carte de séjour en cours de validité, livret de circulation en cours de validité).

- un justificatif de domicile à son nom dans le département de La Réunion, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives,

- un chèque annulé ou de 0 euro, ou les Clients envoient leurs cartes bancaires pour valider leurs inscriptions, ou une attestation bancaire au nom du titulaire du compte bancaire,

- un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire du compte bancaire.

3. Dépôt de garantie

3.1 Le dépôt de garantie visé à l'article 4.2.11 des Conditions Générales d'Abonnement peut être demandé dans les situations suivantes :

- le Client est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le département de La Réunion : dans ce cas, le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du justificatif,

- le Client est sans chèque et/ou relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou lorsque l'établissement financier n'est pas domicilié en France,

- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre Contrat d'abonnement auprès de l'Opérateur,

- le Client ne souscrit pas d'autorisation de prélèvement automatique au profit de l'Opérateur,

- le Client est inscrit au fichier PREVENTEL,

- en cas de pluralité de contrats d'abonnements

Dans ces trois derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client de manière anticipée sur demande du Client si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement.

3.2 Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date précisée dans la demande de l'Opérateur, cette dernière se réserve la possibilité de résilier le Contrat. Le Contrat prend fin à cette même date sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation au titre de la résiliation du Contrat. Les redevances d'abonnement et les communications resteront dues.

3.3 La somme déposée entre les mains de l'Opérateur ne produit aucun intérêt avant la date de restitution prévue à l'article 3.4 ci-dessous.

3.4 Le dépôt de garantie est restitué, dans un délai

maximum de dix (10) jours à compter de l'acquiescement intégral par le Client des sommes dont il est redevable envers l'Opérateur au titre de son Contrat. Dans le cas d'un dépôt de garantie demandé à tout nouveau Client ou au Client sans justificatif de domicile fixe à son nom dans le département de La Réunion, ou au Client sans chèque et/ou sans relevé d'identité bancaire ou postal à son nom ou au Client n'ayant pas souscrit préalablement d'autres Contrats d'abonnement auprès de l'Opérateur, et en l'absence d'un autre motif justifiant le maintien du dépôt de garantie, celui-ci sera restitué de manière anticipée sur demande du Client si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement.

3.5 Le dépôt de garantie et les dettes du Client ne se compensent pas pendant l'exécution du contrat. Rien ne s'oppose, toutefois, à ce que les dettes et le dépôt de garantie se compensent à la fin du contrat, y compris en cas de résiliation pour non paiement.

3.6 Le montant du dépôt de garantie est précisé dans la Fiche Tarifaire.

4. Date d'effet du Contrat d'abonnement – Mise en service de la ligne

4.1 L'abonnement au service de l'Opérateur comporte l'usage d'un numéro d'appel attribué par l'Opérateur. Les redevances d'abonnement sont dues à compter de cette même date de mise en service.

4.2 Le Contrat prend effet à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat par l'Opérateur. Il est précisé que l'enregistrement de la souscription du Contrat a lieu dans un délai max de deux jours ouvrés à compter de la date de demande de souscription. Le dépassement de ce délai imputable à l'Opérateur ouvre droit au Client à une indemnisation forfaitaire et définitive d'un montant de trois euros et cinquante centimes (3,50€). Les Clients n'ayant pas souscrit à un forfait bloqué pourront demander à ce que l'indemnisation leur soit accordée sous la forme d'un crédit de 30 minutes de communications voix locale, étant précisé que cette indemnisation ne se cumule pas avec l'indemnisation visée ci-dessus.

4.3 En cas d'échec de la mise en service de la ligne, le Client bénéficie d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du présent contrat par l'Opérateur pour prévenir ses Services au consommateur et demander la résiliation de son offre. L'Opérateur dispose alors d'un délai d'un (1) mois à compter du signalement du Client pour résoudre le problème signalé. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le présent contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut être respecté, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. En tout état de cause, le délai de résiliation du Client ne saurait excéder deux (2) mois.

Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par l'Opérateur, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, l'Opérateur rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

L'Opérateur effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si l'Opérateur ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

La période contractuelle

5. Engagements de l'Opérateur

Outre les obligations prévues aux Conditions Générales d'Abonnement, l'Opérateur prend les engagements suivants :

5.1 Le réseau 3G de l'Opérateur étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et qu'il puisse être perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et ses communications passeront sur le réseau GSM de l'Opérateur, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G devenant alors impossible. En cas de passage d'une zone couverte par le réseau 3G de l'Opérateur vers une zone couverte exclusivement par le réseau GSM de l'Opérateur, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G sera interrompu.

5.2 Le Client est informé que l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wifi internet compatible (type livebox).

Le Client doit alors composer le 112.

6. Engagements du Client

Outre les obligations prévues aux Conditions Générales d'Abonnement, le Client doit respecter les obligations suivantes :

6.1 Les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques (sauf data) et pour un usage personnel non lucratif.

6.2 Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et/ou 3G et/ou 3G+ de l'Opérateur, le Client s'engage à utiliser la carte SIM/USIM qui lui a été remise avec un terminal mobile compatible.

L'Opérateur est matériellement et contractuellement indépendant du terminal GSM et/ou 3G et/ou 3G+ utilisé par le Client.

6.3 Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM, 3G et/ou 3G+ de l'Opérateur, le Client s'engage à utiliser le réseau 3G et/ou 3G+ depuis son terminal mobile 3G et/ou 3G+ à chaque fois qu'il se trouve en zone de couverture 3G et/ou 3G+ et que le réseau 3G et/ou 3G+ est disponible. Ainsi, les communications sont initiées prioritairement sur le réseau 3G et/ou 3G+.

6.4 Le Client s'engage à utiliser le service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,

- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,

- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées,

- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu,

- l'utilisation aux fins de pratiquer le peer to peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels, ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que ce soit,

- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non,

7. Cas particulier de la souscription des offres de service comprenant un nombre illimité de communications voix et data

7.1 Lorsque le Client souscrit à une offre de service comprenant des communications illimitées, le type des communications illimitées concernées est précisé dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.

7.2 Le forfait de communications illimitées s'applique exclusivement pour des communications émises depuis La Réunion et à destination de La Réunion (sauf mention

contraire de l'offre considérée). Il ne comprend pas les appels vers les numéros spéciaux, les appels émis depuis et vers la France métropolitaine et l'étranger (voir détail des exclusions dans la fiche tarifaire).

7.3 L'attention du Client est attirée sur le fait que - lorsque les communications illimitées sont circonscrites à une plage horaire - les communications initiées avant le début de la plage horaire et se poursuivant au-delà sont facturées au tarif en vigueur.

7.4 Lorsque le Client bénéficie d'une offre comprenant des communications illimitées (voix, SMS, MMS...), elles ne sont possibles que vers 150 destinataires différents par mois pour les appels voix et 100 destinataires différents par mois pour les SMS/MMS.

7.5 L'Opérateur se réserve le droit, en cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service comprenant des communications illimitées, de suspendre puis de résilier le contrat, conformément aux dispositions des articles 6 des Conditions Générales d'Abonnement.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service comprenant des communications illimitées :

- le non-respect des limitations visées à l'article 7.4 ci-dessus ;
- l'utilisation des communications illimitées à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire du commerce) ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de ré-acheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente totale ou partielle des communications illimitées ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP ;
- l'envoi en masse de communication de façon automatisée ou non.

8. La carte SIM/USIM

8.1 La carte SIM remise au Client par l'Opérateur permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales. La carte SIM/USIM remise par l'Opérateur est matériellement et juridiquement indépendant du terminal mobile GSM et/ou 3G conçu pour l'accueillir. L'Opérateur est seul propriétaire de la carte SIM/USIM. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'interdit toute duplication et d'en faire, directement ou indirectement, une utilisation commerciale. A défaut il pourra être fait application de l'article 6.1.9 des Conditions Générales d'Abonnement. A chaque carte SIM/USIM est attribué un code PIN. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Cette dernière peut être déblocuée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par l'Opérateur. Le montant de ces frais est indiqué dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

8.2 En cas de perte ou de vol de la carte SIM/USIM, le Client s'engage à informer sans délai l'Opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception à laquelle est jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police ou de gendarmerie. La date de réception de l'information écrite fait seule foi de la date de la demande de suspension de la ligne.

Sans qu'il soit libéré des formalités prévues à l'alinéa précédent, le Client peut, pour permettre une suspension plus rapide de la ligne, informer par téléphone les Services au consommateur. Dès qu'il en est informé, l'Opérateur procède à la suspension de la ligne. Durant la suspension de la ligne, les redevances d'abonnement restent dues à l'Opérateur et le Client reste débiteur des communications passées avec sa carte SIM/USIM jusqu'à la date de suspension.

L'Opérateur ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

Le montant de la communication vers les Services au consommateur est précisé dans la Fiche Tarifaire

8.3 A l'expiration de l'abonnement et quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer à l'Opérateur la carte SIM/USIM.

9. Changement d'offre

Le Client peut changer d'offre d'abonnement. Le passage d'une offre d'abonnement avec une période d'engagement vers une offre d'abonnement sans période initiale d'engagement n'est possible qu'à la fin de la période d'engagement de l'offre initialement souscrite. Les changements d'offre sont facturés conformément

à la fiche tarifaire de l'Opérateur. Ces changements prennent effet à compter de la réinitialisation mensuelle sous réserve que le Client ait respecté un préavis de trois (3) jours avant la date de facturation.

En cas de montée en gamme, le crédit de communication affecté au compte du Client et non utilisé par celui-ci au jour du changement est conservé.

En cas de descente en gamme, le crédit de communication affecté au compte du Client et non utilisé par celui-ci au jour du changement est conservé dans la limite du nouveau montant du forfait.

Le Client reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, jusqu'à la fin de la période d'engagement, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM.

10. Prestations complémentaires

Le coût de chacune des prestations complémentaires ci-dessous mentionnées est précisé dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

10.1 Le renvoi d'appel

Il permet au Client de faire suivre tous ou certains de ses appels destinés à son téléphone mobile vers sa messagerie vocale ou vers un autre numéro à La Réunion.

10.2 La messagerie vocale

10.2.1 Celle-ci permet au Client de recevoir, à tout moment, en cas d'inaccessibilité ou de non-réponse de son téléphone mobile, les messages vocaux de ses correspondants.

10.2.2 La messagerie vocale permet de conserver en mémoire jusqu'à 15 messages vocaux de 90 secondes chacun. La durée de conservation des messages non lus est de sept (7) jours et de quinze (15) jours pour les messages sauvegardés. Il appartient donc au Client de consulter dans ce délai sa messagerie vocale, afin de ne perdre aucun message et de les effacer régulièrement afin de ne pas saturer la mémoire de sa messagerie vocale.

La confidentialité des messages déposés dans la messagerie du Client, est assurée par un code confidentiel de consultation qu'il appartient au Client de programmer et d'en assurer la confidentialité. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas d'utilisation de ce code par un tiers. Ce code permet également au Client de consulter sa messagerie vocale à partir d'un autre téléphone que son téléphone mobile et lorsqu'il se déplace à l'étranger (voir guide utilisateur).

10.2.3 L'Opérateur ne peut être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des messages déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de (14) jours ou provoquée par une saturation de la mémoire de la messagerie vocale. L'Opérateur n'est pas responsable du contenu des messages déposés sur la messagerie vocale du Client.

10.2.4 Le coût de la consultation de la messagerie vocale depuis le mobile à La Réunion ainsi que la notification de la réception d'un message par un SMS sur le téléphone mobile est précisé dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

10.3 Le double appel

Il permet au Client qui est déjà en communication de recevoir ou d'émettre un deuxième appel. Ce service est activé automatiquement dès la mise en service de la ligne.

10.4 SMS/MMS

10.4.1 Le SMS permet au Client de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un terminal mobile, un message écrit de 160 caractères maximum (y compris les espaces). L'envoi d'un SMS s'effectue à partir du terminal mobile du Client ou par l'intermédiaire d'un service opérateur.

10.4.2 Le MMS permet au Client de recevoir ou d'envoyer des messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons. L'envoi d'un MMS par le Client s'effectue depuis un terminal mobile compatible MMS vers une adresse e-mail ou un autre terminal mobile compatible MMS. Le service MMS est un service dépendant du réseau, des caractéristiques des mobiles utilisés et des formats de contenus supportés.

10.4.3 Pour recevoir un SMS et/ou un MMS, le terminal mobile du Client doit se trouver dans la zone de couverture du service de l'Opérateur et sous tension. Dans le cas contraire, la durée de conservation des messages est de cinq (5) jours. Il appartient donc au Client de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message.

10.4.4 La carte SIM/USIM du Client permet de mettre en mémoire autant de SMS que l'autorise la mémoire de la carte SIM.

Les MMS reçus par le Client sur son terminal mobile sont stockés dans la mémoire du terminal mobile. Il appartient au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM/USIM et les MMS contenus dans la mémoire

de son terminal.

10.4.5 L'Opérateur ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS déposés provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/USIM ou de la mémoire de son terminal mobile. Sauf à en être l'expéditeur, l'Opérateur n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client. Il appartient au Client de recueillir, le cas échéant, les autorisations nécessaires à la reproduction de contenus en vue de leur envoi par MMS. L'Opérateur se dégage de toute responsabilité à cet égard.

10.4.6 Le coût de l'envoi d'un SMS ou d'un MMS est facturé à l'émetteur au tarif précisé dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

10.4.7 L'abonnement au Service permet au Client d'accéder aux services SMS+ édités par des tiers, seuls responsables de la bonne exécution et du contenu des prestations demandées par le Client.

10.5 Présentation du numéro

Le numéro de téléphone du Client est présenté systématiquement à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, s'il souhaite préserver de manière ponctuelle la confidentialité de son numéro, le Client a la possibilité d'utiliser gratuitement le mode " secret appel par appel " en composant sur le terminal la séquence #31# suivie du numéro de téléphone de son correspondant.

S'il désire ne jamais dévoiler son numéro de téléphone, il lui suffit de choisir le " secret permanent ". Cette option gratuite est disponible sur simple demande auprès des Services au consommateur.

Le montant de la communication vers les Services au consommateur est précisé dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

10.6 Suivi de consommation

L'Opérateur met à disposition du Client un service de suivi des consommations. Le Client peut, en composant le #123#, recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son téléphone mobile, sous réserve que celui-ci soit compatible, le montant encore disponible sur son forfait ainsi que le montant des communications hors et au-delà du forfait. Dans l'hypothèse où le Client a opté pour l'abonnement sans forfait de communications, il est informé de l'encours de facturation des communications effectuées. L'Opérateur met également à la disposition du Client un serveur vocal lui permettant d'obtenir les mêmes informations. Ce service est offert au Client à titre d'information et ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'Opérateur. Les conditions d'accès à ce service sont précisées dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

10.7 Accès WEB

10.7.1 Le Client peut accéder au WEB (réseau internet) sur les réseaux GSM (et par extension GPRS et/ou EDGE) et/ou 3G et/ou 3G+ de l'Opérateur selon l'offre et/ou le terminal utilisé par le Client. L'activation de ce service est effectuée automatiquement lors de la souscription du Contrat et est possible depuis un terminal ou un équipement informatique compatible.

10.7.2 Les communications WEB passées sur les réseaux GSM et/ou 3G et/ou 3G+ sont facturées conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

10.7.3 A l'exception de ceux dont il est l'éditeur, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des services et contenus accessibles depuis le WEB, sur la nature et les caractéristiques desquels il n'exerce aucun contrôle. L'Opérateur ne saurait être tenu responsable du dysfonctionnement du terminal utilisé par le Client ou de la perte d'informations due au téléchargement de fichiers contenant des virus. L'Opérateur attire l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles depuis le WEB, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

Le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur le WEB ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls. Il reconnaît également que l'utilisation des contenus et services depuis le WEB peut être réglementée, notamment par des droits de propriété et qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de ces contenus. Le Client s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de l'Opérateur et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunications sous peine de voir sa responsabilité engagée. Le Client s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment de se livrer à du « spamming » (mail non sollicité par ses correspondants) ou à la diffusion « mail bombing » (envoi massif de courriers) ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de l'Opérateur, de ses

Clients ou de son réseau.

10.7.4 Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros avec une tarification spéciale ou un fonctionnement particulier peut ne pas être possible. Leur liste est consultable auprès des Services au consommateur.

10.8 Mode international

10.8.1 Définition du mode international

Le mode international permet au Client d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de naviguer sur le WEB à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur. Il appartient au Client de s'adresser aux Services au consommateur afin de connaître l'ensemble des pays couverts par les services Antenne Réunion Mobile. Le service de radiocommunication mobile n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités qui ont passé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur.

Le Client qui souhaite émettre un appel depuis certains pays (liste disponible sur simple demande auprès des Services au consommateur) est tenu de composer préalablement le #123# depuis son terminal mobile, sous réserve que celui-ci soit compatible et que l'opérateur étranger ait mis en place ce service. La réception et l'émission de SMS sur les réseaux GSM des opérateurs étrangers ne sont possibles que dans les pays où les opérateurs étrangers ont mis en place ce service et ont passé un accord d'itinérance internationale en mode GSM avec l'Opérateur.

10.8.2 Communications

Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de La Réunion figure dans la fiche tarifaire de l'Opérateur. Le Client doit disposer d'un crédit suffisant sur son compte pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

La consultation de la messagerie vocale et l'accès WAP et WEB sur les réseaux GSM et/ou 3G et/ou 3G+ des opérateurs étrangers sont décomptés au prix d'une communication émise depuis l'étranger vers la France.

10.8.3 Obligations et responsabilité de l'Opérateur

L'Opérateur prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service. Toutefois, la responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

10.8.4 Responsabilité du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appel et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de La Réunion. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de La Réunion, peut renvoyer, préalablement à son départ de La Réunion, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

10.8.5 Résiliation

Le Client peut désactiver le mode international sur simple appel téléphonique aux Services au consommateur.

11. Droits d'accès aux fichiers informatisés

11.1 Les informations concernant les Clients et contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés, les personnes concernées disposent d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données qu'elles peuvent exercer auprès de l'Opérateur. A des fins de gestion du Contrat du Client et dans le respect de la loi Informatique et Libertés, les données à caractère personnel du Client sont susceptibles d'être transférées vers un pays hors de l'Union Européenne.

11.2 L'Opérateur pourra utiliser ces informations et les communiquer à des instituts de sondage et d'étude pour des analyses s'inscrivant dans le cadre de ses activités. L'Opérateur pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, sauf opposition expresse du Client effectuée

auprès des Services au consommateur ou par tout autre moyen indiqué par l'Opérateur.

11.3 Le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans la liste des annuaires transmise aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques. A l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre l'Opérateur et le Client, les coordonnées de ce dernier figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client. Les données transmises par le Client au titre des options annuaires choisies seront traitées par l'Opérateur conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la souscription du Contrat d'abonnement. Le Client peut également à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection, conformément à l'article 11 des présentes Conditions Spécifiques de l'offre Antenne Réunion Mobile.

11.4 L'Opérateur pourra communiquer ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités, sauf opposition expresse du Client, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales ou la commercialisation de ses offres.

11.5 En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de communications électroniques.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès des Services au consommateur - 35 bd du Chaudron - BP 7431 - 97743 Saint-Denis Messag Cedex 9

Suspension du service et fin de la période contractuelle.

12. Portabilité

12.1 Définitions

« Opérateur donneur » (OPD) : opérateur mobile à partir duquel le numéro mobile du Client est porté ;

« Opérateur receveur » (OPR) : opérateur mobile auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat d'abonnement et vers lequel le numéro mobile est porté.

« Portabilité entrante » : droit qui, associé à la souscription d'un Contrat d'abonnement, permet au Client d'un autre opérateur mobile de conserver le numéro mobile affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un Contrat d'abonnement auprès de l'Opérateur. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à l'Opérateur du contrat liant le Client à l'autre opérateur mobile et des obligations y afférentes.

« Portabilité sortante » : droit qui permet au Client d'une offre Antenne Réunion Mobile de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par l'Opérateur en cas de souscription d'une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur mobile du contrat liant l'Opérateur au Client et des obligations y afférentes.

« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro mobile affecté par un OPD à l'un de ses Clients vers l'Opérateur. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

« Portage » dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro mobile affecté par l'Opérateur vers un autre opérateur mobile.

« Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alphanumérique de douze caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles. Les Clients peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, les Services au consommateur ou le serveur vocal mis à leur disposition.

12.2 Portabilité entrante

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

12.2.1 Mandat donné à l'Opérateur lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de l'Opérateur.

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'OPD. Dans ce cadre, l'Opérateur informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande

de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'OPD prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 12.2.4 des présentes Conditions Spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'OPD, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'OPD.

12.2.2 Motifs d'inéligibilité

Motifs d'inéligibilité sous la responsabilité de l'OPD au moment de la réponse à la demande de portabilité :

- le numéro n'est pas géré par l'OPD ;
- le numéro est résilié au moment de la demande ;
- il y a une demande de portabilité en cours sur le numéro ;
- la demande de portabilité est incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- la date de portage est supérieure à cinquante neuf (59) jours ou est inférieure au délai nominal ;
- il y a un processus de résiliation en cours, pour lequel la date de résiliation est antérieure à la date de portage,
- perte d'éligibilité à la portabilité, sous la responsabilité de l'OPD (postérieure à la réponse initiale de l'OPD) ;
- numéro résilié en cas de force majeure.

12.2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du Contrat d'abonnement à une offre d'accès mobile de l'Opérateur. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'Opérateur son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis son mobile dont le numéro fait l'objet du portage, les Services au consommateur ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante.

L'Opérateur vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis l'Opérateur doit envoyer la demande de portabilité à l'OPD afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'OPD qui le notifie à l'Opérateur afin de finaliser la demande du Client. Lors de la souscription du Contrat d'abonnement et de la demande de portabilité, le Client bénéficie d'un numéro « temporaire » attribué par l'Opérateur dans l'attente du portage effectif du numéro, objet de la demande de portage.

L'abonnement au service comporte alors l'usage :

- dans un premier temps, du numéro « temporaire » mis à disposition du Client jusqu'à la date de portage ;
- dans un second temps, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau de l'Opérateur. Le Client perd, le cas échéant, l'usage de son numéro « temporaire ». Il sera informé de cette évolution conformément aux dispositions de l'article 12.2.4.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la Fiche tarifaire.

12.2.4 Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par l'Opérateur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part. Le Client peut demander un délai de portage supérieur à trois (3) jours sans toutefois que ce délai n'excède cinquante-neuf (59) jours à compter de la demande. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un Contrat d'abonnement par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de trois (3) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

Le Client est informé sur le résultat de sa demande de portabilité par sms. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 12.2.2 susvisé.

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure

à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

12.2.5 Mise à disposition de la carte SIM

Une carte SIM sera délivrée au client suite à la souscription de son Contrat d'abonnement mobile.

Lors de la souscription de ce Contrat d'abonnement avec numéro « temporaire », l'Opérateur fournit au Client une carte SIM associée à un numéro « temporaire ». Ce numéro est mis à disposition du Client jusqu'à la date de portage visée à l'article 12.2.4 ci-dessus.

A ladite date de portage, le numéro, objet du portage, se substitue automatiquement au numéro temporaire.

12.2.6 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès des services au consommateur au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante.

La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 12.2.4 ci-dessus, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

12.2.7 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de l'OPR

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à l'Opérateur qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'OPD. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'OPD en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

L'Opérateur accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès des services au consommateur au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date de portage effectif. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat d'abonnement souscrit auprès de l'Opérateur. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de l'Opérateur au titre du Contrat d'abonnement qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

Le numéro temporaire mis à disposition dans le cadre de la demande de portabilité entrante devient le numéro définitif du Client pour toute la durée du Contrat d'abonnement.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'OPD sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions Générales de Vente de l'OPD.

12.2.8 Responsabilité de l'Opérateur

L'Opérateur demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et son précédent opérateur, l'OPD. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles le précédent opérateur subordonne le portage du numéro mobile affecté au Client.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à son précédent opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à l'Opérateur du numéro mobile mis à la disposition du Client par son précédent opérateur.

12.3 Portabilité sortante

12.3.1 Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'OPR à l'Opérateur est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'OPR sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro mobile, objet de la demande, et le RIO correspondant à ce numéro ;

- le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié;

- le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, l'Opérateur donnera son accord à l'OPR qui informera le Client de l'acceptation de sa demande de portabilité. Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement

auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur est de facto annulée.

12.3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par l'Opérateur vers un autre opérateur mobile doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'OPR se chargera alors d'effectuer auprès de l'Opérateur l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du Contrat que le Client a souscrit auprès de l'Opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'Opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, les services au consommateur ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition.

Les services au consommateur ou le serveur vocal d'informations informent alors le Client :

- 1) sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ;
- 2) sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à l'Opérateur ;
- 3) sur la date de début de l'engagement qui le lie à l'Opérateur. Ces informations lui seront confirmées par SMS.

12.3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'Opérateur receveur la portabilité de son numéro mobile. Le Client peut demander à l'OPD un délai de portage supérieur à trois (3) jours sans que, toutefois, ce délai n'excède cinquante neuf (59) jours à compter de la demande. Ce délai court à compter de l'obtention par l'OPR des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part.

Le Client est informé de cette date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro par l'OPR. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Cette faculté pour le Client de demander le portage de son numéro auprès de l'OPR n'exonère pas le Client des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès de l'Opérateur. Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

12.3.4 Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'Opérateur receveur vaut demande de résiliation du Contrat d'abonnement liant le Client à l'Opérateur.

La résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 12.3.3 ci-dessus, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'empêche pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur.

12.3.5 Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre de l'Opérateur concernant le numéro de mobile, objet de la portabilité. Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro mobile, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

12.3.6 Informations relatives à la portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'Opérateur receveur.

12.3.7 Responsabilité de l'Opérateur

L'Opérateur demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro mobile affecté par l'Opérateur au Client.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.