



**CONDITIONS GÉNÉRALES**  
D'ABONNEMENT À L'OFFRE  
AFONEMOBILE À DESTINATION DES  
CLIENTS PARTICULIERS

Les présentes conditions générales d'abonnement (ci-après « CGA ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Afone Participations (ci-après « AfoneMobile ») fournit au Client, dans le cadre de ses différentes offres, un service de téléphonie mobile 2g, 3g, 4g et VoWifi (le « Service ») par l'intermédiaire du réseau de SFR (ci-après « l'Opérateur ») dans les zones de couverture de celui-ci, en France métropolitaine, sous la marque AfoneMobile.

## 1. Documents contractuels.

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

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

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

**1.4** En cas de contradiction entre ces différents documents, l'ordre de préséance sera le suivant : (i) les conditions particulières applicables, (ii) le Guide Tarifaire, (iii) Les CGA et (iv) le formulaire d'inscription.

## 2. Description du Service.

**2.1** Le Service est un service de communications mobiles qui permet au Client, selon les fonctionnalités de son matériel, les caractéristiques de l'offre à laquelle il souscrit et les stipulations de l'article 2.4, d'émettre et de recevoir, des appels vocaux, visio, SMS, MMS et d'accéder au réseau Internet, depuis la France métropolitaine, les DOM ainsi que depuis l'étranger et les COM (cf. la liste des pays figurant dans le Guide Tarifaire).

**2.2** Le détail des offres, des tarifs, ainsi que des options complémentaires pouvant être souscrites par le Client dans le cadre du Service figurent dans le Guide Tarifaire.

**2.3** Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit insérer la Carte USIM (Universal Subscriber Identity Module) fournie par AfoneMobile (la « Carte ») dans un téléphone

compatible désimlocké (c'est-à-dire non verrouillé sur le réseau d'un opérateur) et conforme à la réglementation en vigueur. Pour l'offre Box 4g, la Carte USIM est pré-insérée dans la Box mise à disposition par AfoneMobile.

**2.4** La liste des pays dans lesquels l'itinérance est possible et vers lesquels il est possible de passer des communications en situation d'itinérance figure dans le Guide Tarifaire. Certaines restrictions d'accès au Service peuvent s'appliquer selon la limitation de couverture du réseau de l'Opérateur et des accords d'itinérance conclus par l'Opérateur avec les opérateurs étrangers et/ou actifs dans les DOM-COM. L'accès au Service depuis l'étranger et les DOM-COM se fait selon les conditions techniques de l'opérateur étranger et/ou actif dans les DOM-COM.

**2.5** Certaines caractéristiques des Forfaits AfoneMobile (telles que notamment les fonctions data, MMS ou WAP) peuvent ne pas être disponibles lorsque le Client utilise le Service avec certains types de terminaux mobiles. Il appartient au Client, avant de souscrire le Service, de s'assurer auprès du Service Clients de la compatibilité de son terminal mobile avec les caractéristiques du Forfait qu'il souhaite souscrire. La responsabilité d'AfoneMobile ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'incompatibilité du terminal mobile du Client avec le Service.

## 3. Souscription du Service.

**3.1 Cadre général.** La souscription du Service est réservée aux personnes physiques majeures dans la limite de 5 souscriptions par personne et est subordonnée à une acceptation par AfoneMobile à l'issue des mesures de contrôle anti-fraude mises en œuvre par ses soins selon les conditions définies dans les CGA. La souscription au Service se fait en boutique ou par Internet.

Afin de pouvoir souscrire le Service, le Client doit disposer d'une adresse email et d'un numéro de téléphone de contact.

### 3.2 Souscription en boutique

**3.2.1** Le Client choisit l'offre et les éventuelles options complémentaires qu'il souhaite souscrire (ci-après la « Commande »). La souscription du Service est ensuite réalisée par le paiement, à la caisse du point de vente concerné et selon les moyens de paiement acceptés par ce dernier, de la 1ère mensualité de l'offre et des éventuelles options complémentaires souscrites par le Client. Le Client dispose alors de sa Carte, de sa Box 4g

s'il a choisi l'offre Box 4g ainsi qu'un exemplaire des CGA, des conditions particulières et du Guide Tarifaire applicable l'offre et aux éventuelles options qu'il a souscrites. Ces documents sont, en outre, librement consultables par le Client en rayon et/ou à l'accueil de chacun des points de vente commercialisant les Forfaits AfoneMobile. Le fait, pour le Client, de détacher la Carte de son support et pour l'offre Box 4g le fait de valider son inscription manifeste son acceptation de l'intégralité des termes du Contrat.

A l'issue du contrôle de conformité réalisé par AfoneMobile dans les conditions de l'article 3.4, AfoneMobile adressera au Client un courrier électronique, à l'adresse renseignée sur son formulaire d'inscription, afin de l'informer de la validation de sa souscription. Le Client recevra également par courrier électronique un mot de passe lui permettant d'accéder à son espace client.

**3.2.2 Documents Justificatifs.** En application du Code des postes et des communications électroniques, le Client s'engage à justifier de son identité au moment de la souscription du Service en présentant une copie recto/verso d'une pièce d'identité valide ou, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une copie recto/verso d'une carte de résident à son nom et valable encore un an. Si l'adresse figurant sur les documents d'identité précités diffère de l'adresse actuelle du Client, celui-ci devra également fournir un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois. S'il opte pour le prélèvement automatique, le Client devra en outre, au moment de la souscription du Service remplir et signer un mandat de prélèvement SEPA.

### **3.3 Souscription par Internet.**

**3.3.1** Le Client choisit l'offre et les éventuelles options complémentaires qu'il souhaite souscrire (ci-après la « Commande ») puis crée son espace client en remplissant un formulaire d'inscription.

Une fois ce formulaire rempli, le Client valide sa Commande et accède à une zone sécurisée afin d'effectuer un premier paiement correspondant à la première mensualité de l'offre et des éventuelles options complémentaires souscrites. Si le Client choisit un paiement en espèces, celui-ci devra être effectué dans les conditions de l'article 14.

Le Client reçoit ensuite par email un message confirmant son inscription et contenant un mot de passe lui permettant d'accéder à son espace client. Le Client reçoit également par email le récapitulatif de sa Commande. La validation par le Client de sa Commande sur

Internet manifeste son acceptation de l'intégralité des termes du Contrat.

**3.3.2 Documents Justificatifs.** Le Client s'engage à faire parvenir à AfoneMobile, une copie recto/verso d'une pièce d'identité valide ou, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une copie recto/verso d'une carte de résident à son nom et valable encore un an, ainsi que, en cas d'option pour le prélèvement automatique, le mandat de prélèvement SEPA. Si l'adresse figurant sur les documents d'identité précités diffère de l'adresse actuelle du Client, celui-ci devra également fournir un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois. Cet envoi devra être réalisé dans un délai de 10 jours à compter de la souscription du Service soit par email (à [serviceclients@afonemobile.fr](mailto:serviceclients@afonemobile.fr)) soit par courrier (AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02), soit par fax (0970 806 522). Faute pour le Client de respecter cette obligation, AfoneMobile pourra résilier le Contrat.

**3.3.3 Réception de la Carte / de la Box 4g.** Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.3.2 des présentes CGA, de leur validation et, le cas échéant, du versement du dépôt de garantie visé à l'article 5.1, le Client reçoit par courrier sa Carte ou sa Box 4g s'il a choisi l'offre Box 4g, dans un délai de 30 jours maximum à compter de sa souscription à l'adresse renseignée lors de la Commande. En cas de souscription avec demande de portabilité, le Client recevra sa Carte au plus tard le jour précédent la portabilité.

En cas de non-respect de ce délai, le Client a droit, sur demande adressée au Service Clients par lettre recommandée avec avis de réception, à la bonification indiquée dans le Guide Tarifaire. Cette indemnité vaut réparation forfaitaire du préjudice subi par le Client.

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

### **3.4 Contrôle de conformité et validation de la souscription.**

A la suite de la souscription du Service, AfoneMobile procède à un contrôle de conformité de la souscription. Ce contrôle est réalisé à l'issue (i) de l'application des mesures de contrôle anti-fraude mises en œuvre par AfoneMobile selon les conditions définies dans les CGA (ce qui inclut notamment la vérification des documents justificatifs fournis par le Client), (ii) du paiement effectif de la première mensualité de

l'offre et des éventuelles options complémentaires souscrites et (iii) du versement, le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 5.1.

Dans l'hypothèse où les documents justificatifs fournis par le Client en application des articles 3.2.2 ou 3.3.2 s'avèreraient frauduleux ou non conformes ou si le 1er paiement réalisé par le Client dans les conditions de l'article 3 est finalement rejeté par la banque de ce dernier ou encore si le Client n'a pas procédé, selon les termes et conditions de l'article 5.1, au versement du dépôt de garantie qui lui a été, le cas échéant, demandé, AfoneMobile pourra procéder, conformément aux stipulations de l'article 15 à la suspension du Contrat. Faute pour le Client de fournir les documents justificatifs appropriés dans un délai de 10 jours à compter de la mise en œuvre de cette mesure de suspension, Afone pourra procéder à la résiliation du Contrat.

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

S'agissant de son adresse postale et/ou de son 4 Droit de rétractation. adresse de messagerie électronique, il peut également informer AfoneMobile de ce changement en modifiant les informations correspondantes dans son espace client. A défaut, le Client ne pourra se prévaloir de ces changements auprès d'AfoneMobile, pour quelque cause que ce soit.

#### **4. Droit de rétractation.**

**4.1** En cas de souscription par Internet, le Service étant souscrit à distance, le Client dispose d'un droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, qu'il peut exercer dans un délai de 14 jours à compter de la date de souscription du Service.

**4.2** Si la souscription comprend la fourniture d'un bien comme une Box par AfoneMobile, le point de départ du délai est retardé à compter de la réception de ce bien par le Client ou par tout tiers désigné par lui. Si la souscription comprend plusieurs biens livrés séparément ou un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période défini, le délai de

rétractation court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

**4.3** Modalités d'exercice du droit de rétractation. Le Client peut exercer son droit de rétractation en utilisant le formulaire transmis par AfoneMobile et figurant à la fin du présent document (ou disponible sur le site AfoneMobile à l'adresse suivante : [https://afonemobile.fr/public/documents/Formulaire\\_de\\_retractation.pdf](https://afonemobile.fr/public/documents/Formulaire_de_retractation.pdf)) et en envoyant dans le délai prévu au présent article, ou en envoyant dans le même délai et selon les mêmes modalités toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter, à l'adresse suivante : Afone Mobile Service client BP 80627 49106 ANGERS CEDEX 02.

**4.4** Restitutions en cas d'exercice du droit de rétractation. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client doit restituer à AfoneMobile l'ensemble des biens qui lui auront été, le cas échéant, livrés sans retard excessif et au plus tard quatorze (14) jours suivant la communication à AfoneMobile de sa décision de se rétracter.

**4.5** Le Client est informé que les frais de renvoi de ces biens seront à sa charge.

**4.6** Les biens doivent être retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état. La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

**4.7** Remboursement en cas d'exercice du droit de rétractation. Le Client ayant exercé son droit de rétractation sera remboursé de l'intégralité des sommes qu'il aura le cas échéant versées. Par exception, si le Client a expressément demandé à bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, il sera redevable à l'égard d'AfoneMobile d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se désister. Ce montant est proportionné au prix total du Service souscrit.

**4.8** Le délai de remboursement est de quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

**4.9** Néanmoins, si un ou des bien(s) ont été livrés au Client, le remboursement sera différé jusqu'à la récupération des biens par AfoneMobile ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens à l'adresse suivante : AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex

02, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

**4.10** Le Client accepte expressément que le remboursement soit effectué par virement bancaire.

**4.11** Conséquences en cas de demande de portabilité. Si le Client a demandé à bénéficiaire du Service avant la fin du délai de rétractation, la demande de portabilité sortante comme définie à l'article 9.2 adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il a souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le Client, l'obligation de restituer à AfoneMobile les biens qui lui auront, le cas échéant, été fournis par AfoneMobile dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 4.4, sous réserve du délai de restitution, qui court à compter du portage effectif du numéro.

**4.12** Le Client sera par ailleurs redevable à l'égard d'AfoneMobile d'un montant correspondant au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro, dans des conditions identiques à celles prévues à l'article 4.7.

**4.13** Enfin, AfoneMobile remboursera les sommes versées par le Client dans des conditions identiques à celles prévues à l'article 4.7 sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro.

## 5. Dépôt de garantie.

**5.1** Dans le cadre des mesures anti-fraude mises en oeuvre par AfoneMobile, un dépôt de garantie d'un montant maximal de 400 euros TTC pourra être demandé au Client lors de la souscription du Service et jusqu'à la validation du Contrat, dans les cas suivants :

- Adresse de facturation constituée par une poste restante ou une boîte postale ;
- Chèque ou carte bancaire déclaré(e) irrégulier(ère) ;
- Client titulaire d'un ou plusieurs abonnements de moins de 3 mois d'ancienneté auprès d'AfoneMobile ;
- Dépassement du nombre autorisé de souscriptions par personne ;
- Incident de paiement au cours des 12 derniers mois pour une offre précédemment souscrite auprès d'AfoneMobile.

**5.2** AfoneMobile peut demander au Client un dépôt de garantie en cours de contrat en cas de survenance des événements suivants :

- Chèque ou carte bancaire déclaré(e) irrégulier(ère) ;
- En cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles dans le cadre l'exécution du Contrat, en particulier en cas d'incident de paiement.

**5.3** Le montant du dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Il devra être versé dans les 10 jours qui suivent sa demande.

**5.4** En cas de non-versement du dépôt de garantie visé à l'article 5.1 ci-dessus dans les délais impartis, le Client s'expose aux conséquences détaillées à l'article 3.4 ci-dessus. En cas de non-versement du dépôt de garantie visé à l'article 5.2 ci-dessus dans les délais impartis, AfoneMobile pourra résilier sans frais le Contrat, le Client s'exposant alors aux conséquences détaillées à l'article 17.

**5.5** Le dépôt de garantie sera restitué par chèque ou virement au Client au plus tard dans un délai de 10 jours à compter du paiement par ce dernier de la dernière facture au titre du Contrat, étant précisé que conformément aux stipulations de l'article 20.2 une compensation pourra être opérée entre le dépôt de garantie et les dettes du Client. Dans cette dernière hypothèse, seul le solde correspondant du dépôt de garantie sera restitué.

## 6. Activation de la Carte / Code d'accès confidentiel.

**6.1 Activation dans le cadre d'une souscription en boutique.** A compter de la date de souscription du Service ou, en cas de demande de portabilité dans les conditions de l'article 9.1.1, à compter de la date de portabilité effective, l'activation de la Carte s'effectue dans un délai qui peut varier, selon les contraintes techniques, entre quelques minutes et plusieurs heures. Le jour calendaire qui suit, selon le cas, la date de souscription du Service ou la date de portabilité effective du numéro du Client, si l'activation de la Carte n'est pas effective, le Client dispose de la possibilité de contacter le Service Clients AfoneMobile par téléphone au **0970 806 512** du lundi au samedi de 9h00

à 20h00 – hors jours fériés. En cas de non-respect de ce délai, le Client a droit, sur demande adressée au Service Clients par lettre recommandée avec avis de réception, à la bonification indiquée dans le Guide Tarifaire. Cette indemnité vaut réparation forfaitaire du préjudice subi par le Client. En cas de dysfonctionnement persistant, le Client doit alors appeler le Service Clients.

**6.2 Activation dans le cadre d'une souscription par Internet.** Le Client doit, après avoir reçu sa Carte ou sa Box 4g s'il a choisi une offre Box 4g, se rendre sur son espace client ou appeler le Service Clients

afin de procéder à son activation. Le Client doit procéder à l'activation de la Carte dans un délai de 60 jours à compter de la souscription du Service.

**6.3 Code d'accès confidentiel.** Par défaut, la mise en marche de la Carte ne suppose la composition d'aucun code d'accès confidentiel (code PIN). Le Client peut cependant en configurer un.

En cas d'activation par le Client d'un code PIN, la composition successive de trois codes PIN erronés entraîne le blocage de la Carte. Pour pouvoir réinitialiser cette dernière, le Client doit s'adresser au Service Clients afin d'obtenir la communication du code PUK.

## 7. Perte, destruction ou vol de la Carte ou de la Box 4g.

**7.1** En l'absence de faute de la part d'AfoneMobile, le Client est responsable de l'utilisation de la Carte dans le respect des conditions posées par le Contrat et de sa conservation en qualité de gardien. Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété sur la Carte ni sur la Box 4g, qui restent la propriété incessible,

inaliénable et insaisissable d'AfoneMobile. AfoneMobile pourra la/les remplacer à tout moment, notamment en cas de défaillance constatée de celle(s)-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

**7.2** AfoneMobile pourra également remplacer la Carte ou la Box 4g à tout moment, à la demande du Client. En l'absence de défaillance constatée de la Carte ou de la Box 4g, le remplacement sera facturé au Client selon le tarif figurant dans le Guide Tarifaire. Pour pouvoir être dûment prise en compte, toute réclamation relative à une défaillance de la Carte ou de la Box 4g devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients.

**7.3** Le Client est seul responsable de toute utilisation du Service consécutive à une divulgation du code PIN, à son utilisation en cas de perte ou d'un vol avant la désactivation de la Carte ou de la Box 4g et, plus généralement, de toute utilisation par une personne non autorisée.

**7.4** En cas de perte ou de destruction de la Carte ou de la Box 4g, le Client devra en informer immédiatement le Service Clients par téléphone pour qu'elle soit désactivée. Le Client pourra également fournir au Service Clients le numéro IMEI de son terminal mobile contenant la Carte perdue afin que ce dernier soit bloqué. Dans un délai de 30 jours maximum à compter de cet appel

téléphonique, le Client devra confirmer la perte ou la destruction de sa Carte par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à AfoneMobile - Service Clients - BP 80627 – 49106 Angers Cedex 02 et accompagnée d'une copie recto / verso d'une pièce d'identité du Client ainsi que, dans le cas d'une perte, d'une déclaration de perte. AfoneMobile ne peut être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte.

**7.5** En cas de vol de la Carte ou de la Box 4g et sous réserve des dispositions de l'article L.34-3, al.2 du code des postes et des communications électroniques, celle-ci sera automatiquement désactivée et le terminal mobile contenant la Carte bloquée dans un délai de 4 jours ouvrés à compter de la date de réception, par AfoneMobile, de la déclaration officielle de vol du Client, transmise par les services de police ou de gendarmerie.

**7.6** S'il souhaite que sa Carte ou sa Box 4g soit désactivée avant l'expiration du délai de l'article 7.5 des CGA, le Client devra appeler le Service Clients au numéro figurant dans le Guide Tarifaire. La Carte ou la Box 4g sera ainsi immédiatement désactivée. Le Client devra confirmer le vol de sa Carte ou de sa Box 4g par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie recto/verso d'une pièce d'identité à son nom ainsi que d'une copie du dépôt de plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Cette confirmation devra être adressée à AfoneMobile - Service Clients - BP 80627 – 49106 Angers Cedex 02. Le Client pourra également fournir au Service Clients le numéro IMEI de son terminal mobile contenant la Carte volé afin que ce dernier soit bloqué.

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

**7.8** Une nouvelle Carte ou une nouvelle Box 4g sera automatiquement adressée au Client dans un délai de 10 jours à compter de la réception par AfoneMobile, selon le cas, de la lettre recommandée avec accusé de réception visée à l'article ou de la déclaration officielle de vol visée à l'article des CGA. Cette nouvelle Carte ou cette nouvelle Box 4g lui sera facturée selon les conditions figurant dans le Guide Tarifaire. Le Client conservera le numéro d'appel attaché à la Carte volée ou perdue, sous réserve qu'aucun impératif technique ou de sécurité ne s'y oppose.

**7.9** La réactivation du Service sera facturée dans les conditions figurant dans le Guide Tarifaire. Pendant toute la période comprise entre la perte, le vol ou la destruction de la Carte ou de la Box 4g et la désactivation de la Carte ou de la Box 4g ainsi que pendant toute la durée de désactivation de la Carte ou de la Box 4g, le Client reste redevable des sommes dues en application du Contrat.

## 8. Espace client.

**Le Client peut accéder à son espace client («ESPACE CLIENT») sur le site Internet afin de :**

- Modifier ses informations personnelles et codes d'accès,
- Modifier les paramètres du Contrat,
- Souscrire de nouvelles options,
- Suivre sa consommation,
- Accéder à ses factures.

## 9. Portabilité.

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

### 9.1 Portabilité entrante

**9.1.1** Lors de la souscription du Service, le Client peut solliciter la portabilité de son numéro. Il doit alors fournir à AfoneMobile le code RIO qui lui a été attribué par son précédent opérateur, ainsi qu'un certain nombre d'informations complémentaires.

Client lui donne mandat pour procéder aux opérations afférentes à cette demande de portabilité, ainsi que pour résilier le contrat de téléphonie mobile auquel était attaché le numéro en cause.

Sauf en cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du portage ou si le Client demande expressément à bénéficier d'un délai supplémentaire (la date de portabilité souhaitée par le Client ne pouvant excéder 59 jours à compter de la date de souscription du Service), le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de 3 jours ouvrables, sous réserve que le Client ait accompli l'ensemble des formalités nécessaires, d'une part, à la validation de sa souscription selon les termes et conditions des articles 3 et 5 et, d'autre part, au traitement de sa demande de portabilité.

Le Client est informé par SMS de la prise en compte de sa demande, ainsi que de la date de portage effective et de la plage horaire du portage à venir. Le Client peut annuler sa demande de portage jusqu'à deux jours ouvrables avant sa mise en œuvre.

Enfin, la résiliation du Contrat avant la portabilité (notamment si le Client ne fournit pas à AfoneMobile les éléments qu'il doit lui communiquer en vertu de l'article 3) ne permettra pas sa mise en œuvre.

**9.1.2** Si le Client n'a pas formulé de demande de portabilité lors de la souscription, il pourra également bénéficier de la portabilité pendant l'exécution du Contrat sous réserve que le numéro à porter soit toujours actif à cette date et à condition d'en faire la demande au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'activation de sa Carte. Dans ce cas, le numéro qu'il souhaite porter se substituera au numéro attaché jusqu'alors à sa Carte. Pour bénéficier de la portabilité, le Client devra contacter le Service Clients aux fins de lui communiquer son code RIO et un certain nombre d'informations complémentaires ou compléter le formulaire disponible dans son espace client et suivre la procédure décrite au point 9.1.1. En communiquant son code RIO à AfoneMobile dans les conditions précitées, le Client donne mandat à AfoneMobile pour procéder aux opérations afférentes à la portabilité, ainsi que pour résilier le contrat de téléphonie mobile auquel était attaché le numéro en cause. Sous réserve que cette demande puisse être mise en œuvre, le Client recevra, dans un délai de 10 jours, une nouvelle Carte à laquelle sera attaché le numéro porté.

Il appartient au Client de vérifier le bon état d'emballage de cette nouvelle Carte et sa conformité lors de sa réception. Le Client devra faire toute réclamation éventuelle concernant la nature de cette nouvelle Carte ou tout dommage subi par cette dernière au cours du transport, au moment de sa réception ou refuser sa réception et confirmer sa réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients dans les 7 jours suivant la réception de la Carte.

Sous réserve (i) que le numéro à porter soit toujours actif, (ii) que le Client ait accompli l'ensemble des formalités nécessaires au traitement de sa demande de portabilité et (iii) que celle-ci soit intervenue dans le délai de 30 jours susvisés, le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à compter de la réception de sa nouvelle Carte, sauf en cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du portage ou si le Client demande expressément à bénéficier d'un délai supplémentaire, la date de portabilité ne pouvant excéder 59 jours à compter de la

date de demande de portabilité du Client. Le Client peut annuler sa demande de portage jusqu'à 2 jours ouvrables avant sa mise en œuvre.

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

### 9.1.3 Conséquences associées à la portabilité entrante

Le Client est informé et reconnaît que :

La demande de portabilité du numéro mobile vaut demande de résiliation du contrat du Client avec son précédent opérateur ;

Le portage effectif du numéro mobile entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat du Client avec son précédent opérateur ;

La résiliation de son précédent contrat ne dispense pas le Client d'honorer les obligations contractuelles qu'il avait souscrites à l'égard de son précédent opérateur (en particulier les obligations relatives à une éventuelle durée minimale d'engagement).

En cas d'annulation ou d'inéligibilité de la demande de portabilité, le Client reste tenu de respecter le Contrat, quand bien même le contrat avec son précédent opérateur de téléphonie mobile demeurerait en vigueur. Un nouveau numéro lui sera alors attribué par AfoneMobile pour utiliser le Service.

### 9.2 Portabilité sortante

AfoneMobile peut procéder à la portabilité du numéro du Client vers l'opérateur de téléphonie mobile métropolitain de son choix. Pour réaliser cette portabilité, le Client doit s'adresser à son nouvel opérateur et lui transmettre les informations requises par ce dernier en particulier son code RIO. Ce code est accessible dans son espace client ou via le service vocal d'information dont le numéro figure dans le Guide Tarifaire.

Le Client est informé que la portabilité sortante entraîne la résiliation du Contrat.

### 9.3 Inéligibilité de la portabilité entrante ou sortante

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

- La demande de portabilité sortante n'est pas présentée par le Client ou une personne dûment mandatée par celui-ci;

- Le Client n'est pas le titulaire du contrat qui sera résilié par la mise en œuvre de la portabilité ou n'est pas dûment mandaté par le titulaire de ce contrat.
- Les informations transmises au soutien de la demande de portabilité sont incomplètes ou erronées ;
- Le numéro à porter est inactif le jour de la demande et/ou du portage ;
- Une demande de portabilité en cours de traitement a déjà été sollicitée pour le numéro concerné ;
- La demande de portabilité est incompatible avec le plan national de numérotation.

### 9.4 Interruption du Service lors de la réalisation du portage.

La réalisation des opérations de portage peut entraîner le jour du portage une interruption temporaire du Service. Cette interruption du Service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ni engager la responsabilité de l'Opérateur ou d'AfoneMobile. En cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage, celui-ci pourra prétendre à l'indemnisation prévue à l'article 16 en cas d'indisponibilité du réseau excédant 10% mais inférieure ou égale à 11%. Dans l'hypothèse où l'indisponibilité se prolongerait au-delà de ce seuil de 11%, le Client pourra se prévaloir du dispositif d'indemnisation alors prévu à l'article 16 dans les conditions fixées par ce dernier.

## 10. Données à caractère personnel.

### 10.1 Responsable de traitement

Le responsable du traitement des données est l'organisme qui fixe les objectifs et les modalités de collecte et de traitement de vos données personnelles.

### 10.2 Finalités et bases légales des traitements de données personnelles

Les données sont collectées :

- a) lors de la souscription par le Client au Service aux fins :
  - de gestion et du suivi de la relation commerciale, sur la base de l'exécution du Contrat pour la fourniture du Service ;
  - de recouvrement des éventuelles factures impayées et de gestion des fraudes,
  - de prospection du Client pour envoyer des informations sur les Offres, sur la base du consentement du Client qu'il peut retirer à tout moment ;



b) lors d'un appel téléphonique du Client au Service Client pour une demande au titre du service après-vente aux fins :

- du traitement de la demande adressée par le Client ;
- d'écoute et/ou enregistrement afin d'assurer, notamment, la formation des téléopérateurs, ainsi que le contrôle et l'amélioration de la qualité de service.

### **10.3 Destinataires des données personnelles.**

Les données strictement nécessaires à l'accomplissement de leurs missions sont destinées :

- au personnel habilité du service client ;
- au personnel habilité du service comptable ;
- au personnel habilité des prestataires de services tiers agissant en qualité de sous-traitants auxquels Afone Participations peut recourir aux fins du traitement, tels que SFR ;
- aux autorités judiciaires et/ou administratives compétentes conformément à la réglementation applicable et aux obligations légales en découlant ;
- aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignement, dans les conditions et limites fixées par l'article L 34 du Code des postes et des télécommunications ;
- au personnel habilité des services compétents pour assurer la gestion des appels d'urgence.

### **10.4 Durée de conservation des données personnelles**

Les données sont conservées pendant toute la durée de la souscription du Client. Elles sont archivées pendant toute la durée de prescription légale. Les données nécessaires pour établir la preuve d'un droit ou d'un contrat seront par ailleurs conservées pour la durée nécessaire permettant à Afone Participations de respecter ses obligations légales et/ou réglementaires. Les données justificatives liées à la fourniture de l'Offre sont archivées pendant un délai de 10 ans à des fins de preuve comptable conformément à l'article L 123-22 du Code de commerce. Les données du Client traitées à des fins de prospection commerciale sont supprimées dans un délai de 3 ans maximum courant à compter du dernier contact avec le Client. Les enregistrements des appels téléphoniques du Client au Service Clients sont conservés, à des fins de formation des téléopérateurs, ainsi que le contrôle et l'amélioration de la qualité de service, pendant un délai maximal de 6 mois.

### **10.5 Exercice de ses droits par le Client.**

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité et, le cas échéant, de retrait de son consentement, dans les conditions et limites prévues par la réglementation. Le Client peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse postale suivante Afone Mobile / co Afone Participations, Service Données Personnelles, BP 80627 , 49106 Angers Cedex 02 ou à l'adresse électronique suivante : [serviceclients@afonemobile.fr](mailto:serviceclients@afonemobile.fr) En outre, Afone Participations met à la disposition du Client un espace personnel dédié au Service lui permettant notamment de gérer sa relation avec Afone Mobile, de modifier ses choix relatifs à l'Offre souscrite et de suivre le détail des prestations relatives à la fourniture du Service. Par ailleurs, le Client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de Bloctel : <http://www.bloctel.gouv.fr/> (article L 223 -1 et suivants du Code de la consommation). Les droits qui lui sont précédemment consentis s'éteignent à son décès. Le Client dispose d'un droit de définir des directives spéciales relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort. Lorsque ses données personnelles sont traitées avec son consentement, le Client peut, à tout moment, le révoquer. Il est cependant informé que les traitements mis en œuvre antérieurement à cette révocation demeureront valables. Le Client peut introduire une réclamation relative à ses données à caractère personnel auprès de la CNIL.

### **11. Souscription à l'offre Box 4g.**

Pour l'offre Box 4g le Service est uniquement disponible en zone de couverture 4g du réseau de l'Opérateur. Afin de pouvoir souscrire à cette offre le Client devra être éligible au réseau 4g de l'Opérateur sur son lieu de résidence habituelle tel qu'indiqué lors de la souscription du Service. Avant de souscrire le Client doit donc effectuer un test d'éligibilité au réseau 4g de l'Opérateur dans son lieu de résidence habituelle (disponible à l'adresse <https://afonemobile.fr>). Dans l'hypothèse où le Client a souscrit à une telle offre mais que la couverture 4g de l'Opérateur dans son lieu de résidence habituelle se révèle inexistante ou insuffisante pour une utilisation normale et sous réserve qu'à la date de restitution, sa consommation de données n'exécède pas le seuil fixé dans la fiche offre applicable, le Client a la possibilité de

retourner à ses frais dans un délai de 30 jours calendaires à compter de sa souscription la Box 4g à l'adresse postale suivante : Afone Participations Service rétractation BP 90530 49105 Angers Cedex 02 et d'obtenir le remboursement du montant versé lors de la souscription de l'offre. Les sommes remboursées seront versées dans un délai maximum d'un mois calendaire. Le Client accepte que ce remboursement soit réalisé par virement sur le compte bancaire du Client. En cas de souscription à distance, si le Client exerce parallèlement son droit de rétractation les modalités prévues en pareille hypothèse seront alors appliquées. Le Service peut être utilisé en itinérance selon les modalités et tarifs prévus dans la fiche offre.

## 12. Annuaire universel - liste d'opposition au démarchage téléphonique "Bloctel".

Le Client peut demander gratuitement à être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements. Le Client dispose également des droits suivants :

Droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services universels de renseignements ;

Droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile ;

Droit à ce que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;

Droit à ce que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre AfoneMobile et le Client ;

Droit à ce que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Le Client peut s'inscrire gratuitement et à tout moment sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée « Bloctel ». L'inscription du Client sur cette liste lui permet de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec

lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. L'inscription peut être réalisée sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) Le Client inscrit à la liste d'opposition Bloctel pourra toujours être contacté par AfoneMobile s'agissant de ses propres services dans le respect des règles rappelées à l'article 10.

## 13. Présentation du numéro.

AfoneMobile propose au Client un service de présentation du numéro de l'appelant permettant l'affichage sur le terminal du Client du numéro de la personne cherchant à le joindre.

Néanmoins, AfoneMobile ne pourra garantir au Client la fourniture de ce service dans les cas suivants :

Si l'appelant s'est opposé à la divulgation de son numéro,

Si l'information n'est pas fournie par le service d'origine (notamment si l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'opérateurs tiers). En outre, lorsque l'appel émane de certaines installations, le numéro affiché ne correspondra pas nécessairement au numéro de l'appelant :

Si l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique, le numéro affiché correspondra à la borne radioélectrique ;

Si l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique, le numéro affiché correspondra au numéro de l'installation ;

Si l'appel provient d'une installation Numéris, le numéro du terminal de l'appelant ne sera communiqué que si l'installation transmet cette information.

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

Par ailleurs, en cas d'appel du Client, son numéro d'appel sera systématiquement présenté à son correspondant dès lors que celui-ci dispose d'un service équivalent. A cet égard, AfoneMobile n'est pas responsable de l'utilisation que pourrait faire le correspondant du numéro du Client.

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

Pour assurer la préservation appel par appel de son numéro, le Client doit composer sur

son terminal le #31# suivi du numéro de téléphone de son correspondant. Si le Client souhaite préserver de manière permanente son numéro d'appel, il doit prendre contact avec le Service Clients. Cette option est gratuite et désactivable appel par appel.

**14 Tarifs – Facturation – Paiement – Modifications.** Les tarifs et conditions des offres et des options disponibles dans le cadre du Service figurent dans le Guide Tarifaire.

A compter de la date d'activation de la Carte et sauf s'agissant du premier paiement réalisé lors de la souscription (ou des chargements / rechargements pour l'émission et la réception de communications depuis l'étranger et les DOM-COM), le Service est facturé à terme à échoir tous les mois, à la date d'anniversaire de l'activation du Service (le « Mois de Facturation »).

Sous réserve des éventuelles conditions particulières propres à chaque option, le Client peut librement souscrire, modifier ou résilier les options associées à son forfait. Ces différentes opérations se font par l'intermédiaire de l'espace client. En cas de souscription, modification ou de résiliation d'une option, la prise d'effet de la souscription, modification ou de la résiliation de l'option concernée interviendra sur le Mois de Facturation suivant le mois au cours duquel la souscription, modification ou la résiliation aura été demandée, sous réserve que cette demande soit intervenue au moins 5 jours avant la date anniversaire de l'activation du Service. A défaut, le changement ne sera effectif qu'à compter du deuxième Mois de Facturation suivant le Mois de Facturation au cours duquel la souscription, la modification ou la résiliation de l'option aura été demandée.

Ainsi, pour un forfait dont la date anniversaire est le 16 de chaque mois, une demande de résiliation d'option intervenant avant le 10 janvier sera effective sur le Mois de Facturation couvrant la période du 16 janvier au 15 février. Si elle intervient le 12 janvier, elle sera effective sur le Mois de Facturation couvrant la période du 16 février au 15 mars. La résiliation d'une option par le Client n'entraînera pas la résiliation du Contrat.

Les factures sont payables à 15 jours date de facture par prélèvement automatique ou par espèces, le rechargement du compte spécifique visé à l'article 2.4 pour l'émission et la réception de communications en situation d'itinérance étant également possibles par carte bancaire. Tout paiement

effectué en espèces devra se faire au siège d'AfoneMobile sis 11, place François Mitterrand, 49100 Angers, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Afone Mobile se réserve la possibilité d'envoyer les instructions de prélèvement automatique au plus tard cinq (5) jours ouvrés pour le premier prélèvement et deux jours ouvrés pour les prélèvements suivants. Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens SEPA, le Client, optant pour le prélèvement automatique SEPA devra impérativement adresser au Service Clients un mandat de prélèvement valide, en complément de ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC). Par ailleurs, la Référence Unique de Mandat (RUM) et l'Identifiant Créancier SEPA (ICS) sont consultables sur l'espace client mise à la disposition du Client dont les identifiants sont communiqués par voie électronique. Pour tout renseignement concernant un prélèvement SEPA, le Client peut contacter le Service Clients.

En cas de défaut partiel ou total de paiement à échéance, sans qu'il soit besoin de mettre le Client en demeure de régler le montant des sommes dues et sans préjudice de la possibilité d'AfoneMobile de suspendre le Service conformément à l'article 15, le Client devra verser à AfoneMobile des intérêts de retard d'un montant correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal, ces intérêts étant exigibles le premier jour suivant la date d'échéance des sommes dues au principal. Dans le cadre des orientations définies par les pouvoirs publics en matière de développement durable, le Client accepte expressément que ses factures lui soient adressées par voie électronique directement dans son espace client.

Le client pourra librement consulter, télécharger et imprimer chacune de ses factures disponibles dans son espace client pendant une durée de 12 mois. S'il en fait la demande écrite auprès du Service Clients, AfoneMobile adressera au Client ses factures sur support papier. Par ailleurs, s'il le souhaite, le Client pourra recevoir gratuitement, sur sa demande, sur support papier ou électronique, des factures détaillées qui couvriront une période d'au moins 4 mois.

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

## 15 Utilisation du Service – Suspension – Résiliation.

**15.1** Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, pour un usage personnel, privé et strictement non commercial conformément aux stipulations du Contrat et à la réglementation en vigueur. Ainsi, le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le service de manière frauduleuse ou à des fins illégales et, de manière générale, contraire à la réglementation en vigueur.

En particulier, le Client s'interdit de :

- Commercialiser, revendre, céder sous quelque forme que ce soit le Service ;
- Détourner le Service de sa finalité ;
- Utiliser le Service afin de porter atteinte aux droits de tiers (notamment par le biais de consultation ou de téléchargement de contenus illégaux) ;
- Insérer la Carte dans tout autre équipement qu'un terminal mobile, ainsi que de l'utiliser comme passerelle de réacheminement d'appels ou d'envoyer en masse et automatiquement des communications électroniques, quelles qu'elles soient ;
- Pour l'offre Box 4g, insérer la Carte dans tout autre équipement autre que la Box 4g mise à disposition par AfoneMobile.

Le Client est également informé que les informations stockées, utilisées, transmises, reçues et consultées par ses soins dans le cadre de l'utilisation du Service le sont sous sa seule responsabilité et sans qu'AfoneMobile exerce le moindre contrôle sur leur contenu, conformément au secret dont doivent bénéficier les correspondances privées.

Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, AfoneMobile se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à la règle de confidentialité des correspondances dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

Le Client reconnaît également que l'accès au réseau Internet n'étant pas sécurisé, il lui appartient de prendre toute mesure utile pour assurer la protection et la confidentialité de

ses données, ainsi que de se protéger contre toute intrusion ou virus.

Toute transmission de données que le Client considérerait comme confidentielles se fera ses risques et périls compte tenu de l'absence de fiabilité du réseau Internet.

Le Client reconnaît par ailleurs que l'utilisation des contenus et services depuis le WAP et/ou l'Internet peut être réglementée, notamment par des droits de propriété et que l'abonné est seul responsable de l'usage qu'il en fait.

Le Client s'interdit en particulier d'utiliser le service depuis le WAP et/ou l'Internet à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. En cas de manquement à cette obligation, le Client pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire.

Le Client pourra en outre recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.

Le Client reconnaît également que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal.

Le Client s'interdit en outre d'utiliser le Service aux fins de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre

l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant, en particulier, les activités illégales de jeux d'argent et l'interdiction de la diffusion de contenus pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.

Le Client reconnaît et accepte qu'il s'expose, en cas de manquement à ses obligations en vertu du présent article 15.1 et outre les éventuelles sanctions civiles et/ou pénales susceptibles d'être encourues en raison de ces manquements, aux conséquences figurant aux articles 15 et 17.

La responsabilité d'AfoneMobile ne saurait en aucun cas être engagée en raison d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service par le Client.

**15.2** AfoneMobile se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de plein droit et sans préavis dans les cas suivants :

- Non-respect par le Client d'un usage personnel licite et non commercial ;
- Absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de sa souscription ;
- Fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre des opérations de rechargement ;
- Incident de paiement ;
- Cession ou transmission du Service ou de la Carte sans l'autorisation préalable d'AfoneMobile ;
- Utilisation abusive, frauduleuse ou excessive du Service (notamment Détournement du Service, réacheminement des communications, composition automatique et en continu d'appels, envois en masse de communications électroniques de manière automatisée ou non) générant un encombrement, une perturbation des

serveurs ou plateformes techniques d'AfoneMobile ou de l'Opérateur et, plus généralement, susceptible de dégrader la qualité de service ;

- Utilisation d'un terminal mobile portant atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur ;
- Force majeure ;
- De manière générale dans l'hypothèse d'un manquement grave au Contrat.

La suspension de l'accès au Service pour manquement du Client à ses obligations contractuelles ne suspend pas la facturation du Service et l'obligation de paiement du Client.

En cas de régularisation, le Client pourra demander à AfoneMobile la réactivation de sa Carte, laquelle lui sera facturée dans les conditions définies dans le Guide Tarifaire.

A défaut de régularisation de la cause de suspension dans un délai de 10 jours, AfoneMobile pourra procéder de plein droit et sans préavis à la résiliation du Contrat. AfoneMobile pourra en outre demander la réparation des préjudices subis du fait de ces abus ou manquements.

**15.3 Restrictions d'usage.** Le Client est informé que certaines options complémentaires souscrites peuvent être soumises à des restrictions d'usage spécifiques. Ces restrictions d'usage ainsi que les options concernées sont précisées, soit dans les conditions particulières applicables, soit dans le Guide Tarifaire.

**15.4 Force majeure.** Dans l'hypothèse où la fourniture du Service serait rendue impossible en raison d'un événement de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, AfoneMobile en informera le Client par tout moyen. Durant la durée de l'évènement de force majeure, les obligations respectives des parties seront suspendues. AfoneMobile informera le Client par tout moyen dès que la reprise du Service pourra être raisonnablement envisagée.

## 16. Qualité de service.

**16.1 Disponibilité du Service et rétablissement de Service.** AfoneMobile s'engage à assurer, dans les zones couvertes par le réseau de l'Opérateur, une disponibilité du Service à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

La disponibilité du Service consiste dans la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication (voix, SMS/MMS, data) dans les conditions suivantes : le Client se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau s'affichant sur son mobile), il dispose d'un matériel compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité du Service (c'est-à-dire un dysfonctionnement entraînant pour le Client l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications) a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que le Client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau de l'Opérateur a effectivement du supporter cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée, sous réserve que sa demande d'indemnisation soit recevable et présentée dans les formes prescrites à l'article 16.4 :

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 15 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 25 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : remboursement d'un montant de 10 euros.

Il est entendu que les indemnités attribuées au titre de l'indisponibilité du Service sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler. AfoneMobile s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

Le Client reconnaît et accepte (i) que, s'agissant des communications data, le Fournisseur assure un débit minimum qui est celui permettant d'avoir accès au Service dans des conditions normales - telles que rappelées ci-dessus : le Client se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau s'affichant sur son mobile), il dispose d'un matériel compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement et (ii) que les débits précisés dans le Guide Tarifaire ou sur le site Internet d'AfoneMobile ne sont que des débits maximums susceptibles de varier notamment en fonction des conditions de réception et/ou d'utilisation du réseau de l'Opérateur.

Le Client est également informé qu'à l'exception des sites Internet dont elle est l'éditeur, AfoneMobile ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles depuis le WAP et/ou l'Internet, sur leur nature et leurs caractéristiques sur lesquelles elle n'exerce aucun contrôle. En conséquence, dans le cas où le Client aurait une réclamation à formuler s'agissant de ces services et contenus, il devra s'adresser directement aux fournisseurs de contenus concernés.

Enfin, le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur le WAP et sur l'Internet ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls.

### 16.2 Acheminement des SMS

AfoneMobile s'engage chaque mois calendaire, à l'égard de ses Clients, à ce que, en zone couverte, 90% des SMS transitant exclusivement sur le réseau de l'Opérateur soient acheminés en moins de 30 secondes. S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le Client en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée sous réserve que sa demande d'indemnisation soit recevable et présentée dans les formes prescrites à l'article 16.4 :

Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 89% mais inférieur à 90 % : attribution de 15 SMS métropolitains gratuits.

Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89 % : attribution de 20 SMS métropolitains gratuits.

Si ce pourcentage est inférieur à 88 % : attribution de 25 SMS métropolitains gratuits.

## 16.3 Messagerie vocale

AfoneMobile s'engage à assurer un fonctionnement de qualité du service de messagerie vocale à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

La qualité de fonctionnement de la messagerie vocale s'apprécie au regard de la possibilité pour des correspondants de déposer des messages, la bonne notification des messages reçus, la possibilité de consulter lesdits messages.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le Client en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable et présentée dans les formes prescrites à l'article 16.4 :

Taux de dysfonctionnement excédant 10% mais inférieur ou égal à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 15 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

Taux de dysfonctionnement excédant 11% mais inférieur ou égal à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 25 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

## 16.4 Indemnisation

Tout Client ayant été affecté par une indisponibilité prévue aux articles 16.1 à 16.3 pourra présenter à AfoneMobile une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non-atteinte du niveau de qualité annoncé.

Cette demande devra être formulée par écrit, dans le mois suivant l'incident constaté et indiquer précisément les dates, heures et localisation en précisant si possible le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle le Client a subi le dysfonctionnement.

Les demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du Service,
- en cas de mauvais paramétrage /dysfonctionnement du terminal mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la Carte,
- en cas de non respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat ou de la réglementation en vigueur,

du fait de prestations rendues par des prestataires de services indépendants d'AfoneMobile. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus,

- en cas de cessation de l'autorisation de l'exploitation du Service décidée par les autorités compétentes,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

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

## 17 Durée du contrat / Résiliation.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, laquelle peut être assortie, selon l'offre souscrite par le Client, d'une durée minimale d'engagement. Sans préjudice des cas de résiliation anticipée prévus par le Contrat, chaque partie peut résilier le Contrat sans avoir à motiver sa décision, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie. Sauf cas de résiliation pour faute, la résiliation est effective à l'expiration du délai précisé à l'article L.224-39 du code de la consommation ou à toute date ultérieure spécifiée par le Client dans sa lettre de résiliation.

Dans le cas où la résiliation serait à l'initiative du Client, la lettre de résiliation doit être envoyée à l'adresse suivante : AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02.

Toute résiliation qui serait due à une faute du Client entraînera, sans préjudice des autres frais ou indemnités dont pourrait être redevable le Client au titre du Contrat, la déchéance du terme de toute facture d'ores et déjà émise par AfoneMobile à la date de la résiliation du Contrat.

Lorsque le Contrat est assorti d'une durée minimale d'engagement et que la résiliation prend effet avant l'expiration de cette période pour un motif autre que légitime, les sommes dues à AfoneMobile et restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles et sont facturées au Client conformément à l'article 14. Dans l'hypothèse toutefois où la durée minimale d'engagement souscrite par le Client était de 24 mois et que

la résiliation intervient à son initiative après les douze premiers mois, cette résiliation entraîne le paiement par le Client du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du Contrat.

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

Non-disponibilité du Service à l'adresse de la résidence principale du Client (défaut de couverture du réseau de l'Opérateur) ;

Déménagement du Client à l'étranger ;

Handicap physique du Client incompatible avec l'utilisation d'un téléphone mobile ;

Mise en détention du Client ;

Surendettement du Client ayant entraîné la notification d'une décision de recevabilité de la part de la Commission de Surendettement des Particuliers ;

Force majeure affectant le Client. Tout motif légitime devra être dûment justifié par le Client. Les sommes versées d'avance par le Client lui seront remboursées, sous réserve du paiement des factures restant dues, au plus tard dans un délai de dix jours à compter du paiement de la dernière facture, sans préjudice de la faculté de compensation prévue aux articles 5.5 et 20.2.

## **18 Service Clients.**

Pour entrer en relation avec le Service Clients, le Client peut : soit envoyer un courrier à l'adresse suivante AfoneMobile – Service Clients – BP 80 627 – 49 106 Angers Cedex 02 ; soit appeler le Service Clients au numéro indiqué dans le Guide Tarifaire ; soit avoir recours au Service Clients Electronique, accessible via l'espace client.

Toute réclamation faite par courrier recevra, en principe, une réponse dans un délai de 30 jours. Si des éléments complémentaires sont nécessaires, AfoneMobile accusera alors réception de la demande du Client et lui indiquera le délai dans lequel la réponse peut être attendue.

En cas de réclamation par téléphone, le Client recevra en principe une réponse immédiate. Si un traitement spécifique est nécessaire, le téléopérateur informera le Client du délai dans lequel la réponse attendue pourra lui être donnée.

La mise en relation avec le Service Clients Electronique via l'espace client est gratuite et donne lieu à une réponse à toutes les requêtes du Client au plus tard dans un délai de 30 jours.

Si des éléments complémentaires sont nécessaires pour apporter une réponse satisfaisante au Client, AfoneMobile indiquera dans quel délai cette réponse est susceptible d'être fournie.

Si toutefois le Client estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs à l'adresse suivante, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale :

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

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage à apporter une réponse au Client dans un délai maximum d'un mois, sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec le Client.

Le Client est informé que les appels téléphoniques au Service Clients ou au Service Consommateurs sont susceptibles d'être écoutés et/ou enregistrés de manière occasionnelle et aléatoire en vue d'assurer la formation des téléopérateurs et de permettre le contrôle et l'amélioration de la qualité du service rendu.

## **19. Cession du contrat.**

Le Contrat n'étant pas conclu en considération de la personne d'AfoneMobile, cette dernière peut céder, transférer ou apporter sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du Contrat à un tiers. Le Client en sera averti et il renonce par avance expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code civil. Le Contrat se poursuivra sans autres formalités aux mêmes conditions avec le tiers cessionnaire. AfoneMobile pourra pour sa part refuser toute cession ou transmission du Contrat à un tiers, sous quelque forme que ce soit, par le Client.

## **20. Divers.**

**20.1** De convention expresse entre AfoneMobile et le Client, les SMS et les courriers électroniques échangés au titre de l'exécution du Contrat auront valeur probante



**20.2** Toutes les créances réciproques d'AfoneMobile et du Client au titre du Contrat se compenseront. Le Client autorise AfoneMobile à prélever sur le compte sur lequel elle bénéficie le cas échéant d'une autorisation de prélèvement l'intégralité des sommes et indemnités que le Client pourrait lui devoir.

### **21. Modification des conditions contractuelles de fourniture du Service.**

Dans le cas où AfoneMobile souhaiterait modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service, elle transmettra au Client le projet de modifications contractuelles au moins un mois avant leur entrée en vigueur.

Aussi longtemps qu'il ne l'aura pas expressément accepté, le Client pourra, jusque dans un délai de quatre mois à compter de l'entrée en vigueur de ce projet de modifications résilier le Contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement. Le Client pourra obtenir toute information actualisée sur les conditions contractuelles, et notamment les tarifs, applicables à la suite de modifications qu'il a acceptées en se rendant sur le site [www.afonemobile.fr](http://www.afonemobile.fr).

### **22. Règlement des litiges - Médiation- Loi applicable.**

Le Contrat est soumis à la loi française.

Si après avoir porté sa réclamation auprès du Service Client puis du Service Consommateur dans les conditions prévues à l'article 18, le Client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apporté, il a la possibilité de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www. mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

Le Client est également informé de l'existence d'une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir et qui est accessible via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.