

## PREAMBULE

International Telecommunication Network France, ITN France, exerçant son activité sous la marque commerciale VIVACTION, développe une infrastructure d'équipements de télécommunications et propose une gamme complète de services à l'attention de ses clients.

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles iitn France (ci- après dénommée VIVACTION) fournit au client ses services de Téléphonie Mobile (ci-après « le Service ») Les présentes Conditions Particulières complètent le formulaire « Informations Administratives du Client », les Conditions Générales, l'Offre Commerciale VIVACTION, le Bon de commande ainsi que tous éventuels autres documents contractuels avec lesquels elles forment un ensemble indivisible.

Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et en avoir irrévocablement accepté les termes et conditions.

## 1 DEFINITIONS

Outre les définitions précisées dans les Conditions Générales, les termes utilisés dans les présentes

Conditions Particulières auront la signification qui suit :

« Activation de la ligne » : Mise à disposition, après validation du Contrat d'abonnement par VIVACTION de l'ensemble des composantes du Service correspondant à l'Offre souscrite.

« BES » : Désigne BlackBerry Entreprise Server. Service conçu pour répondre aux besoins des entreprises et des organismes publics. Il s'adresse aux organisations qui disposent d'un serveur de messagerie sur site et ont besoin d'un niveau élevé de contrôle informatique. Sous certaines conditions, il offre notamment à ses utilisateurs finaux un accès sans fil aux applications professionnelles et aux fonctionnalités avancées de smartphone.

« BIS » : Désigne Blackberry Internet Service. Désigne un service e-mail et Internet réservé aux terminaux BlackBerry® qui a été conçu pour offrir aux abonnés des fonctions d'envoi automatique d'e-mails, d'accès mobile à des pièces jointes et d'accès pratique à du contenu Internet.

« BlackBerry » : BlackBerry (mûre en anglais) est le nom d'une technologie développée par « RIM » (société Research In Motion Limited) et, par extension, le nom donné aux Smartphones utilisant cette technologie. La technologie BlackBerry permettant de recevoir et envoyer des courriels est utilisée pour recevoir ses e-mails en mode « push », c'est-à-dire en temps réel, sans avoir besoin d'aller se connecter à un serveur, sur 1 à 10 comptes de messagerie différents.

« Contrat » : désigne les formulaires « Informations Administratives du Client », « Bon de Commande », l'Offre commerciale VIVACTION, les Conditions générales, les Présentes Conditions Particulières ainsi que toutes annexes et avenants présents et/ou ultérieurs, dont l'objet est de définir les modalités applicables à la fourniture du Service.

« Couverture » : La couverture désigne l'étendue du réseau d'un opérateur sur un territoire donné. En zone de couverture, il est possible de passer et de recevoir des appels et des données.

« EDGE » : Enhanced Data rates for GSM Evolution. Evolution du GSM permettant des débits de l'ordre de 100 kbp/s.

« Forfait » : Désigne un crédit mensuel de communication, auquel est associé un prix déterminé incluant les options éventuellement souscrites par le Client. Lorsque le crédit de communication

correspondant au Forfait est dépassé, la tarification « hors forfait » du Guide Tarifaire est appliquée pour le surplus.

« GPRS » : General Packet Radio Service. Evolution du GSM, le GPRS est un service de transmission de données par paquet à un débit de 54 Kb/s environ. Le GPRS utilise les bandes de fréquences du GSM (850/900/950/1800/1900 MHz) et a été adoptée par plus de 150 pays.

« GSM » : Global System for Mobile communications. Norme européenne de téléphonie cellulaire numérique adoptée par 60 pays dans le monde. Le GSM utilise une fréquence de 900 Mhz, 1800 ou 1900 Mhz mais il existe des versions dérivées du GSM (E-GSM) atteignant des fréquences de 880-915 et 925-960 Mhz. Permet le transfert de voix ou de données numériques de faible volume (débit de 9,6 Kb/s).

« L'Opérateur » : Désigne dans le contrat la société ORANGE FRANCE.

« MMS » (Multimédia Message Service) : 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 téléphone mobile compatible MMS vers un autre téléphone mobile compatible MMS.

« Octet » : En anglais « Byte ». Unité utilisée pour la mesure de mémoire (carte mémoire, fichier,...). On exprime cette mesure en octet, kilo-octet (1024 octets), Méga-octet, Giga-octet.

« Opérateur donneur » : désigne l'opérateur à partir duquel le numéro est porté.

« Opérateur receveur » : désigne l'opérateur auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro est porté.

« Peer-to-peer » : Le Peer to Peer (également appelé P2P) est une technologie utilisée pour échanger des fichiers (musique, vidéos, logiciels, photos, etc.) entre différents utilisateurs connectés simultanément à Internet. Les fichiers échangés sont stockés sur les ordinateurs des différents utilisateurs et sont donc directement téléchargés d'un Pc vers un autre Pc. Il n'y a pas de serveur qui centralise tous les fichiers.

« Portabilité » : La portabilité du numéro mobile permet à tout client d'un opérateur mobile métropolitain de changer d'opérateur, en métropole, sans changer de numéro mobile.

« Push-mail » : Le push mail est une technologie permettant de surveiller en permanence la réception d'un nouveau message électronique. Ainsi chaque nouveau message détecté est immédiatement transféré vers le client mail d'un téléphone mobile.

« RIO (Relevé d'identité opérateur) » : code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles.

« Roaming » :. Service permettant l'utilisation de son téléphone mobile sur un réseau d'un opérateur étranger.

« Service » : Prestations telles que définies à l'article 2 des présentes Conditions Particulières.

« SMS » (Short Message Service) : permet au Client de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un téléphone mobile, un message écrit de 160 caractères maximum. L'envoi d'un SMS s'effectue à partir du téléphone mobile du Client ou par l'intermédiaire d'un service Opérateur.

« UMTS » : Universal Mobile Telecommunications System. Norme de transmission pour les téléphones mobiles de troisième génération. Son débit permet de transmettre la voix mais aussi du son, du texte, des images, des vidéos et permet d'accéder à l'Internet Mobile haut débit. L'UMTS permet aussi l'accès à des services de visiophonie.

« Utilisateur » : désigne la personne physique faisant partie des équipes du Client.

« VOIP » : La voix sur réseau IP, est une technique qui permet de communiquer par la voix via l'Internet ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP. Cette technologie est notamment utilisée pour supporter le service de téléphonie IP (« ToIP » pour Telephony over Internet Protocol).

« WAP » (Wireless Application Protocol) : Protocole destiné au transfert et à l'affichage de données, via Internet, sur les terminaux mobiles.

« WEB (World Wide Web) : Système hypertexte public fonctionnant sur Internet et qui permet de consulter, avec un navigateur Web, des pages mises en ligne sur des sites Web.

## 2 DESCRIPTION DES SERVICES

### 2.1 Offres « SIM only »

VIVACTION propose des offres de Mobilité sans engagement sous forme de forfaits Voix seule ou Voix et Internet, en fournissant au Client des cartes SIM pré-paramétrées. Selon l'offre souscrite, ces Cartes SIM permettent l'émission et la réception de communications interpersonnelles nationales et internationales, de SMS, MMS, l'accès au réseau WAP et au réseau Internet et, le cas échéant, en fonction de la compatibilité du terminal Mobile, l'accès Visio en zone UMTS, ainsi que la connexion aux réseaux GSM /GPRS exploités par l'Opérateur en France, et à l'étranger dans la zone de couverture des réseaux exploités par des opérateurs avec lesquels l'Opérateur a passé des accords d'itinérance. Dans ce dernier cas, l'ensemble des services peut ne pas être disponible.

### 2.2 Conditions pour les appels vers les numéros SVA

À compter du 1er octobre 2015, la tarification des appels vers les numéros SVA (Services à Valeur Ajoutée) commençant par 08 et des numéros courts évolue.

Chaque mois, les éditeurs de numéros SVA pourront modifier les prix facturés pour les appels vers leurs numéros.

Le tarif de chaque numéro est accessible sur <http://infosva.org/>; Vivaction mettra donc à jour pour tous ses clients les tarifs pour chaque numéro spécial avant le 1<sup>er</sup> de chaque mois sur les sites ci-dessous.

Pour ces numéros surtaxés, le prix du service est rappelé au début de chaque appel préalablement au déclenchement de sa facturation.

Rappel de la structure des numéros SVA

- vert pour les numéros gratuits (0800 à 0805) ;
- gris pour les numéros à tarification banalisée (0806 à 0809) ;
- violet pour les numéros surtaxés (081, 082, 089) ;

### 2.3 Services Spécifiques accessibles

A l'exception de ceux dont elle serait susceptible d'être l'éditeur, VIVACTION ne saurait être tenue responsable de la qualité et du contenu des services accessibles depuis le Terminal, sur la nature et les caractéristiques desquelles elle n'exerce aucun contrôle, ces services étant fournis sous la responsabilité exclusive de leur prestataire.

SMS/MMS : Pour recevoir un SMS et/ou un MMS, le téléphone mobile du Client doit se trouver dans la zone de couverture du service de l'Opérateur et sous tension. La durée de conservation des messages étant de 14 jours, il appartient au Client de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message. Il appartient également au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM/USIM et les MMS contenus dans la mémoire de son téléphone. VIVACTION ne saurait être tenue 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 du Terminal Mobile du Client.

Sauf à en être l'expéditeur, VIVACTION n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client. Par ailleurs, Le Client est informé qu'il doit recueillir, le cas échéant, les autorisations nécessaires à la reproduction de contenus en vue de leur envoi par SMS et/ou MMS, VIVACTION se dégageant de toute responsabilité à cet égard.

Présentation du Numéro de l'Appelant : VIVACTION propose dans son offre un service de présentation du numéro de l'appelant. Cependant, VIVACTION ne peut garantir ce service lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro ou lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine.

Accès WAP/WEB : Selon l'offre souscrite, le client peut, à partir du Terminal Mobile rattaché à l'offre et fourni par VIVACTION, accéder au WAP et au WEB sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE ou 3G de l'Opérateur.

Lorsque le Client dispose d'un Terminal Mobile GPRS paramétré sur le réseau GPRS de l'Opérateur, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau

GPRS de l'Opérateur, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB en mode CSD sur le réseau GSM de l'Opérateur.

Lorsque le Client dispose d'un Terminal Mobile EDGE paramétré sur le réseau EDGE de l'Opérateur, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que se soit, les communications WAP et WEB passeront sur le réseau GPRS ou sur le réseau GSM de l'Opérateur en mode CSD selon la disponibilité du réseau.

Lorsque le Client dispose d'un Terminal Mobile 3G paramétré sur le réseau 3G de l'Opérateur, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 3G de l'Opérateur, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB sur le réseau GPRS ou en mode CSD sur le réseau GSM de l'Opérateur. Lorsque le Client dispose d'un Terminal Mobile compatible WIFI, le Client a la possibilité, sous réserve des conditions d'accès, de se connecter à l'Internet en haut débit depuis les zones couvertes par le réseau Wifi

Le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur le WAP et/ou 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 WAP et/ou 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.

Appels en Visiophonie Pour le cas où dans le cadre des offres VIVACTION, le Client dispose de la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie, le Client est également informé que VIVACTION n'exerce aucun contrôle sur le contenu des

communications. Par conséquent, la responsabilité de VIVACTION ne saurait être engagée en raison du contenu des communications.

**Service Messagerie instantanée et E-mails :** Les services messagerie instantanée et e-mail réservés à un usage professionnel permettent au Client d'envoyer et de recevoir des messages grâce à une application embarquée sur les mobiles compatibles ou à télécharger. Ces services sont réservés à une utilisation depuis la France métropolitaine VIVACTION pourra en cours de contrat changer de prestataire technique après en avoir informé préalablement ses Clients.

**Service Push Mail :** Les services Push Mail permettent au Client d'accéder à une réception en temps réel de ses messages électroniques stockés chez un fournisseur de messagerie électronique tiers au travers du serveur du prestataire de services. Toute réclamation ou demande de résiliation relative au service Push Mail doit être adressée directement au prestataire de services. Les appels passés aux prestataires seront facturés ou décomptés du crédit de communications au prix et selon les modalités définies par le prestataire de services et acceptées par le Client lors de la souscription au service.

**Services BlackBerry® de RIM® :** Dans le cadre de certaines offres VIVACTION, les Services BlackBerry® de RIM® (BES ou BIS) sont accessibles depuis un Smartphone BlackBerry®, sous réserve que le Client, s'inscrive aux services BlackBerry® et accepte expressément les conditions d'utilisation et de licence du logiciel choisi des services BlackBerry® spécifiées par RIM®. Le Client devra accepter les éventuelles mises à jour des services BlackBerry® afin de pouvoir utiliser ces services dans des conditions optimales. Le Client est le seul responsable de l'utilisation ou de ces services et logiciels BlackBerry® vis-à-vis de RIM et des tiers.

Le Client est informé qu'il pourra être amené à communiquer à RIM®, pour les besoins de l'installation et/ou utilisation des Services BlackBerry® de RIM®, ses données à caractère personnel qui pourront être transférées dans un autre pays de l'Union Européenne que la France selon les conditions définies par RIM®. Les conditions de traitement de ces données à caractère personnel sont définies par les conditions d'utilisation et de licence spécifiées par RIM® et acceptées par le Client.

Les messages adressés sur l'adresse e-mail BlackBerry® affectée au Client ne sont lisibles que depuis un Smartphone BlackBerry®. L'échange et la consultation de données depuis l'étranger étant activés par défaut sur les Smartphones BlackBerry, le Client doit paramétrer le Smartphone pour désactiver l'itinérance internationale.

### **3. DUREE**

La souscription aux offres mobiles VIVACTION est effectuée pour une durée indéterminée. Elle est résiliable à tout moment, moyennant un préavis de 60 (Soixante) jours.

### **4. MISE A DISPOSITION DE CARTES SIM**

VIVACTION fournit au Client une ou plusieurs cartes SIM (chacune correspondant à un numéro de ligne spécifiquement paramétré) donnant accès aux services et tarifs VIVACTION sur les réseaux Voix et Data des opérateurs partenaires de VIVACTION en France, sous réserve de couverture de la zone.

La carte SIM est adressée au Client par courrier (ou colis postal en cas de commande d'une solution Mobile intégrée). En cas de non retrait du colis dans le délai prévu sur l'avis de passage, le colis sera réexpédié une seconde fois au Client à ses frais. En cas de contestation par le Client de la bonne réception de son colis, consécutive à la réception par

un tiers dudit colis, VIVACTION ne renverra au Client un nouveau colis que sur présentation de la plainte du client déposée auprès des services de Police du chef d'usurpation d'identité ou de détournement de courrier. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves par LRAR à VIVACTION dans un délai de 5 (cinq) jours à compter de la réception.

#### **4.1 Délai d'activation**

Le délai d'activation de la ligne Mobile attachée à la carte SIM est de 5 (Cinq) jours ouvrés.

En cas de Portabilité, l'activation intervient au jour du portage demandé, sous réserve du respect des délais imposés pour toute portabilité, précisé à l'article 6 du présent document.

#### **4.2 Engagements du Client**

La ou les cartes SIM restent, entre le Client et VIVACTION, la propriété insaisissable, inaliénable et inaccessibles de VIVACTION. Le Client ne peut donc céder, louer, détruire ou dégrader de quelque manière que ce soit la Carte SIM.

En cas de modifications techniques, d'évolution des normes réglementaires, ou pour tout autre motif visant à améliorer le Service ou répondant à des exigences de sécurité, VIVACTION pourra donc valablement demander au Client la restitution de la Carte SIM pour échange au cas où un paramétrage à distance la Carte SIM ne serait pas possible.

En sa qualité de gardien, le Client est à tout moment responsable de l'utilisation et de la conservation des cartes SIM qui lui sont confiées.

#### **4.3 Garantie**

En cas de défaillance confirmée d'une carte SIM, non imputable à une utilisation inadéquate par le Client, VIVACTION s'engage à la remplacer sous 2(Deux) jours ouvrés.

#### **4.4 Codes PIN / PUK**

La Carte SIM est protégée par un code PIN confidentiel, modifiable à tout moment.

Si le Client compose à la suite trois codes PIN erronés, la Carte SIM est bloquée. Son déblocage peut être effectué grâce au Code PUK, communiqué par le Service Clients de VIVACTION, exclusivement par mail ou courrier, sur demande du client. Si le Client enregistre successivement dix codes PUK erronés, la Carte est définitivement bloquée. Son remplacement est facturé au Client pour un montant figurant dans l'Offre Commerciale VIVACTION.

Le Client est responsable de la confidentialité des codes PIN et PUK.

#### **4.5 Perte ou Vol de la Carte SIM**

En cas de Perte ou vol de la carte SIM, le Client doit impérativement déclarer ladite perte ou vol en appelant sans délai le Service Clients de VIVACTION (au N°0811 02 60 61) pour bloquer l'utilisation de la ligne. Il devra ensuite confirmer par écrit cette perte ou vol par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception adressée au Siège Social de VIVACTION à laquelle sera annexée une copie de la déclaration faite auprès des autorités de Police. En cas de contestation, la déclaration sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de la lettre par VIVACTION.

Le remplacement de la Carte SIM sera facturé aux conditions de tarifs en vigueur. Le montant des consommations passées jusqu'à la suspension effective du service reste à la charge du client, ainsi que le montant de l'abonnement durant toute la durée de suspension du service.

## 5. FOURNITURE DE TERMINAUX MOBILES

VIVACTION peut fournir des Terminaux Mobiles compatibles à la fois avec les spécificités technologiques des offres de VIVACTION et avec les services préconfigurés dans les cartes SIM livrées. La durée de mise à disposition coïncide avec la durée effective d'exploitation des services fournis par VIVACTION.

### 5.1 Engagements du Client

Les équipements fournis au Client, y compris leurs logiciels et instructions techniques, demeurent, entre les parties, la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de VIVACTION ou de ses ayants droit, tant que le transfert de propriété, subordonné au paiement de l'intégralité des factures émises au titre de la commande de terminal, n'est pas intervenu. Les équipements ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

Depuis le jour de leur livraison, jusqu'au jour de leur restitution ou du transfert de propriété, le Client aura la qualité de gardien des équipements au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les équipements de VIVACTION et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de VIVACTION au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

Le Client s'interdit en tout état de cause d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les équipements à quelque fin que ce soit.

Le Client informera VIVACTION sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des équipements. Sauf en cas de force majeure tel que mentionné aux Conditions Générales VIVACTION, ou de fait exclusivement imputable à VIVACTION, tout Equipement Terminal perdu, démonté, modifié ou endommagé, sera facturé au Client au prix correspondant aux mensualités restant à régler jusqu'à la fin de l'engagement de durée.

### 5.2 Remplacement / Réparation du Terminal

#### 5.2.1. Garanties

Les produits neufs (appareil de téléphonie mobile, batterie) ainsi que les matériels périphériques sont garantis contre tout vice caché de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au produit et sont couverts par la garantie légale contre tout vice caché de fabrication. Pour ces produits et accessoires la garantie proposée par les constructeurs s'applique. Si la garantie constructeur ne s'applique pas ou si elle est expirée, toute réparation sera à la charge du Client.

Sauf dispositions spécifiques, la durée de la garantie contractuelle du Terminal est d'un (1) an.

La durée de la garantie contractuelle des Accessoires (tels que notamment les chargeurs secteur, batteries, câbles allume cigares, kits piétons bluetooth...) est de six (6) mois. Les Accessoires listés ci-

après ne font l'objet d'aucune garantie : accessoires d'origine Apple, étuis, housses, stylets, protections d'écran et copieurs de SIM.

Il est entendu que la garantie contractuelle court à compter de la date de livraison des Terminaux et Accessoires.

#### 5.2.2 Conditions de garanties

VIVACTION se réserve le droit de refuser l'exécution de la garantie tant que le Client lui sera redevable d'une quelconque somme.

De même, sont exclus de la garantie contractuelle :

- les conséquences des modifications et/ou transferts des installations ;
- les conséquences des modifications et/ou transformations dans les caractéristiques des appareils, même celles effectuées à la demande de VIVACTION ;
- les incidents consécutifs à une mauvaise utilisation des Terminaux et des Accessoires ou à une utilisation excédant leur taux de charge ;
- les travaux électriques extérieurs aux Terminaux et Accessoires ;
- l'entretien courant incombant à l'utilisateur ;
- l'entretien d'accessoires, d'adjonctions ou de tous autres dispositifs non fournis par VIVACTION ;
- la réparation de dégâts résultant de défauts de fabrication d'équipements non fournis par VIVACTION ainsi que ceux résultant d'un accident de transport, d'une chute des Terminaux et des Accessoires, d'une défaillance de l'alimentation électrique, de l'installation téléphonique ou de causes autres que celle découlant de l'utilisation normale, le service rendu anormalement difficile par la connexion électronique des appareils à d'autres Terminaux et Accessoires, ainsi que les dégâts occasionnés par des surtensions électroniques (foudre, EDF...), dégâts causés par l'eau, inondations, etc. ;
- la réparation de dégâts ou de modifications réalisées par des personnes autres que celles autorisées par VIVACTION ;
- les Terminaux et Accessoires dont le type et/ ou le numéro de série sont rendus non identifiables ;
- les échanges de Terminaux et Accessoires demandés pour des pannes fonctionnelles non constatées ;
- le vol ou la perte ;
- les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale...) ou encore par une modification du Terminal et /ou de l'Accessoire non prévu ni spécifié par VIVACTION ;
- la détérioration physique des Terminaux et des Accessoires sans lien avec le fonctionnement normal de ces derniers ;
- la détérioration électrique ou rayonnante (foudre, par exemple) ayant une origine quelconque extérieure aux Terminaux ou à l'un de ses accessoires ;
- le défaut d'exploitation lié aux anomalies de fonctionnement des divers réseaux extérieurs au Terminal et/ou de l'Accessoire; Le Client fera parvenir à ses frais et à ses risques, les Terminaux endommagés à l'adresse indiquée par VIVACTION.



La mise à disposition d'un nouveau mobile en remplacement de celui déclaré hors-service du fait du Client sera faite aux conditions tarifaires figurant au tarif en vigueur au jour de la déclaration d'incident.

#### 5.2.3 Remplacement/ Réparation d'un Terminal défaillant

En cas de défaillance matérielle confirmée du Terminal fourni par VIVACTION dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la livraison du terminal en question, VIVACTION s'engage au remplacement dudit Terminal, sous 2 (Deux) jours ouvrés, en prenant à sa charge les frais de port.

Au-delà des 5 (Cinq) premiers jours suivant la livraison du Terminal, et jusqu'à l'extinction du Service, en cas de défaillance matérielle du Terminal en question, VIVACTION fournira au client, le temps de sa réparation, un Terminal de secours dans les 2 (Deux) jours ouvrés, après réception d'un formulaire de déclaration d'incident précisant la nature du dysfonctionnement.

Dans les 2 (deux) jours ouvrés suivant la réception par le client du terminal réparé ou du nouveau terminal, le Terminal de secours envoyé par VIVACTION devra lui être retourné en parfait état physique et de fonctionnement, avec la totalité de ses accessoires et manuels, faute de quoi tout Terminal perdu, démonté, modifié ou endommagé, sera facturé au Client aux conditions indiquées.

Il appartient au Client de réaliser des copies de sauvegarde ou de conserver un enregistrement écrit des données importantes que contient le Terminal, celles-ci pouvant être perdues pendant la réparation ou le remplacement de celui-ci. VIVACTION ne peut en aucun cas être tenue pour responsable explicitement ou implicitement d'une détérioration ou d'une perte de quelque type que ce soit qui aurait pour cause la perte, la détérioration ou la corruption d'un contenu ou de données survenue pendant la réparation ou le remplacement du Terminal.

La réparation, la modification ou le remplacement d'une pièce pendant la période de garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la garantie des Terminaux et des Accessoires. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation et renonce à mettre en cause la responsabilité de VIVACTION du fait de l'indisponibilité de son (ou de ses) Terminaux/Accessoires durant les phases de dysfonctionnement et de réparation.

#### 5.2.4 Perte ou Vol du Terminal mobile

En cas de Perte ou vol du Terminal le Client doit impérativement déclarer ladite perte ou vol en appelant sans délai le Service Clients de VIVACTION (au N°0811 02 60 61) pour bloquer l'utilisation de la ligne. Il fera inscrire son Terminal sur la liste Mobivol recensant les portables volés Il devra ensuite confirmer par écrit cette perte ou vol par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception adressée au Siège Social de VIVACTION à laquelle sera annexée une copie de la déclaration faite auprès des autorités de Police. En cas de contestation, la déclaration sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de la lettre par VIVACTION.

Le remplacement du Terminal et/ou de la Carte SIM sera facturé aux conditions de tarifs en vigueur. Le montant des consommations passées jusqu'à la suspension effective du service reste à la charge du client, ainsi que le montant de l'abonnement durant toute la durée de suspension du service.

#### 5.2.5 Terminal de Secours

Afin de permettre une continuité de service, en cas de perte, vol ou détérioration d'un Terminal, VIVACTION fournira au Client, à la demande de celui-ci, un Terminal Mobile de secours.

## 6. CONSERVATION DU NUMERO ET PORTABILITE (OU PORTAGE):

Si le Client en exprime le souhait, et dans la limite des possibilités techniques et juridiques de la portabilité des numéros, il peut demander le portage d'un numéro lui ayant déjà été attribué par un autre opérateur.

### 6.1 Conditions d'éligibilité à la Portabilité d'un Numéro

Il appartient au client de vérifier que sa demande de portage est conforme aux conditions d'éligibilité suivantes :

- la demande doit être présentée par le titulaire du Contrat de service ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;

- la demande doit notamment comporter le numéro de mobile objet de la demande ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) correspondant ;

- la demande doit porter sur un numéro actif au jour du portage ;

- la demande ne peut être faite pour un numéro faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée à la date de la demande.

### 6.2 Portabilité Entrante (vers VIVACTION)

Lors de la souscription, le Client peut demander à bénéficier de la Portabilité à une date déterminée sous réserve qu'elle ne soit pas inférieure à 15 (Quinze) jours calendaires ni supérieure à 60 (Soixante) jours calendaires, à compter de l'acceptation par VIVACTION du contrat et que ce ne soit pas un dimanche ou un jour férié. Dans ce cas, il devra impérativement compléter et signer un mandat de portabilité précisant les numéros de ligne à porter et les RIO associés. En signant ce document, le Client donne mandat à VIVACTION d'effectuer les opérations de portage de son Numéro et résilier le contrat précédemment souscrit auprès de l'opérateur donneur du Client. La résiliation du contrat auprès de l'opérateur donneur prend effet avec le portage effectif du Numéro.

Le Client est informé qu'il peut être soumis aux stipulations du contrat conclu avec son ancien opérateur, notamment aux clauses relatives à la durée, et, le cas échéant, à des pénalités. Le client doit en conséquence préalablement s'informer des dispositions contractuelles de l'Opérateur Donneur avant de demander la portabilité de son Numéro.

Lorsque l'opérateur donneur notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du Numéro, VIVACTION en informe le Client en précisant le motif dans les meilleurs délais. Dans ce cas, VIVACTION attribue au Client un nouveau numéro de téléphone mobile et lui adresse une carte SIM dans les conditions définies aux articles précédents.

### 6.3 Portabilité Sortante (vers un autre Opérateur)

Le Client doit s'adresser directement au nouvel Opérateur qu'il mandate afin de résilier le Contrat de Service souscrit auprès de VIVACTION et de demander le portage du Numéro associé.

Le Client est informé que son contrat avec VIVACTION sera automatiquement résilié et qu'il restera redevable des mensualités restant à courir jusqu'à sa date d'engagement contractuelle et des pénalités applicables le cas échéant. Les sommes dues deviennent alors immédiatement exigibles.

### 6.4 Responsabilité au titre de la Portabilité

Quelle que soit l'opération de portabilité concernée (entrante et/ou sortante), VIVACTION n'est pas responsable des incidents de Portabilité du Numéro intervenant chez et/ou avec un opérateur tiers, ou encore résultant d'une faute imputable au Client.

## 7. CHANGEMENT DE FORFAIT

Le client pourra demander à bénéficier d'une autre Offre Mobilité VIVACTION selon les modalités précisées ci-après :

### 7.1- Montée en Gamme

Dès la première année, il est possible de souscrire à un forfait supérieur, dans la limite des forfaits existants à la date de la demande. Pour souscrire à une nouvelle offre, le client devra signer un nouveau Bon de Commande et accepter les conditions particulières de la nouvelle offre choisie.

### 7.2 – Abaissement de gamme

La souscription à un forfait inférieur n'est possible que dans la limite des forfaits existants à la date de la demande et sous les conditions suivantes :

- Ne pas revenir à une offre « à la minute » ;
- Souscrire à un autre forfait comprenant l'option Data, si le forfait initial comprenait cette option.

Pour souscrire à une nouvelle offre, le client devra signer un nouveau Bon de Commande et accepter les conditions particulières de la nouvelle offre choisie.

## 8 UTILISATION DU SERVICE

### 8.1 Engagements du client

La Carte SIM doit être utilisée, conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur.

Le Client s'interdit notamment :

- d'utiliser des « passerelles » ou des « simbox » dont l'objet serait de détourner du trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- d'utiliser tout dispositif dans le but de modifier l'acheminement du Service ;
- d'utiliser un dispositif permettant l'automatisation de l'émission des appels ou des messages ;
- de procéder à des envois en masse de SMS ;
- d'utiliser le service pour des usages de type Peers to Peers, Voix sur IP, Spam ou autre usage ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de l'Opérateur, de ses abonnés ou de son réseau ;
- 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 ;
- de l'utiliser à des fins de revente de communications ;
- de dupliquer les cartes SIM ;

En cas de non-respect des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit de VIVACTION de demander le cas échéant des

dommages et intérêts supplémentaires, le client reconnaît à VIVACTION le droit de lui facturer à titre de pénalité une somme correspondante à la pénalité que VIVACTION supporterait elle-même vis-à-vis de son fournisseur et/ou de l'Opérateur, et plafonnée à 5 (cinq) fois le prix des communications acheminées via les dispositifs prohibés, sur la base des tarifs du service VIVACTION.

### 8.2 Forfait Illimité France

Selon l'offre choisie, le client a la possibilité d'émettre, à partir de la Carte SIM fournie par VIVACTION, des appels « voix » de manière illimitée depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes et mobiles dont la ligne est ouverte et activée en FRANCE Métropolitaine.

En dehors des types d'appels et des plages journalières et horaires précisées dans les offres, les consommations donneront lieu à une facturation (selon tarifs VIVACTION en vigueur) qui viendra s'ajouter au montant fixe de l'abonnement.

Sont exclus des appels illimités France:

- les appels vers les numéros fixes et mobiles internationaux ;
- les appels vers les numéros courts et/ou spéciaux ainsi que les appels faisant l'objet d'une tarification spécifique (Télétel, Audiotel, Minitel, numéros en 3 BQP, Transpac, numéros en 08XXXX, etc.) ;
- les appels en roaming, les SMS, MMS et autres accès et téléchargements.

En outre, Il est ici précisé que, pour permettre une utilisation optimale du Réseau par tous les clients, l'utilisation du service doit respecter les limites techniques suivantes :

- durée maximum d'un appel de 2 (Deux) heures consécutives ;
- limite de 25 (Vingt-cinq) heures en moyenne par mois (soit 300 (trois cents) heures par an) pour les appels relevant des Forfaits Illimités ;
- nombre maximum de correspondants de 189 (Cent quatre-vingt-neuf) par mois et par ligne.

Au-delà de ces limites, les appels seront facturés séparément aux conditions et tarifs « hors forfait » en vigueur.

### 8.3 Internet Illimité

La Connexion depuis la France au Réseau Internet et le téléchargement de données devra respecter la limite de 100 (Cent) Mo par mois. Au-delà de ce seuil, le Client est informé que le débit mobile pourra être réduit (dégradation du service), sans que cela ne puisse être reproché et/ou engager la responsabilité de VIVACTION

Tout téléchargement de données excédant ce seuil sera facturé en sus aux conditions tarifaires en vigueur de VIVACTION.

## 9 SUSPENSION DE SERVICE

### 9.1 Suspension de service

VIVACTION se réserve le droit, en cas d'utilisation anormale, abusive ou inappropriée au regard des obligations stipulées dans les présentes, de restreindre l'usage du Service souscrit.

Cette suspension pourra être suivie d'une résiliation par VIVACTION après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet pendant un délai de 8 (huit) jours

ouverts après la date de réception de la lettre ou dépôt de l'avis de mise en instance en Poste, VIVACTION conservant la possibilité d'exiger les indemnités de résiliation du contrat, telles que définies aux termes des présentes Conditions Particulières.

En outre, VIVACTION peut être contrainte de limiter aux seuls appels d'urgence le Service sans que sa responsabilité puisse être engagée à quelque titre que ce soit, notamment dans les cas suivants :

- Raison technique ou décision des autorités réglementaires ou judiciaires,
- Utilisation frauduleuse ou illicite du service,
- Non-paiement des factures, en l'absence de contestation sérieuse,
- Raison tenant au réseau de l'Opérateur.

En cas de suspension du Service, le Client demeure redevable, pendant toute la période de suspension, de l'ensemble des sommes facturées et facturables par VIVACTION.

#### 9.2 Suspension à la demande du client :

En cas de vol ou de perte, le Client peut demander le blocage de la Carte SIM, conformément à la procédure exposée dans les articles 4 et 5 des présentes.

La perte ou le vol ne constitue pas une cause de résiliation du Service et le Client reste redevable du paiement de son abonnement au bénéfice de VIVACTION.

### 10. ENGAGEMENTS ET LIMITES DE RESPONSABILITES DE VIVACTION

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires relatives à l'ouverture du marché des Communications Electroniques, VIVACTION agit comme entreprise prestataire de services en matière de télécommunications.

VIVACTION s'engage à fournir au Client un service de qualité en prenant en considération toutes les circonstances pertinentes, notamment la configuration du réseau de l'« Opérateur ».

VIVACTION s'engage dans la limite de ses possibilités à tout mettre en œuvre pour assurer :

- La permanence, la continuité et la qualité des Services consistant, pour le Client en la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication, d'envoyer et/ou de recevoir des messages vocaux et/ou SMS dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du Réseau s'affichant sur son mobile), à l'aide du terminal Mobile compatible fourni par VIVACTION, allumé et en parfait état de fonctionnement,
- L'acheminement des SMS transitant par le Réseau Opérateur,
- Une bonne qualité du service de messagerie vocale s'entendant comme la faculté pour des correspondants de déposer des messages, la notification des messages reçus, et la possible consultation desdits messages).

Outre les clauses exonératrices de responsabilité prévues dans les Conditions Générales de VIVACTION, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- perturbations ou interruptions causées aux Services par des tiers,
- aléas climatiques ou électromagnétiques,
- travaux d'entretien, de maintenance ou d'évolution effectués par l'Opérateur sur son réseau,
- perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordées les installations de l'Opérateur,
- cessation de l'autorisation d'exploitation des Services décidée par les autorités compétentes, que cette cessation affecte VIVACTION et/ou son fournisseur et/ou l'Opérateur,
- utilisation illicite du Service par une personne non autorisée consécutive à une divulgation, une désactivation ou un vol des codes d'accès au Service,
- perte ou dénaturation des messages déposés sur la messagerie vocale du Client qui n'auraient pas été consultés dans un délai de 14 (quatorze) jours ou provoquée par une saturation de la mémoire de la messagerie vocale,
- problèmes relatifs à la qualité de services fournis par des tiers, à leur indisponibilité, leur suppression ou leur dysfonctionnement, tout litige sur lesdits services devant être portés devant les éditeurs concernés.

Internet n'étant pas un réseau sécurisé, il appartient au Client de prendre les mesures appropriées pour protéger les informations échangées.

Enfin, VIVACTION ne pourra être tenue pour responsable des informations, données, images ou messages quelconques qui seraient transmis au moyen du Service.

### 11. RESILIATION

#### 11.1 Résiliation à l'initiative de VIVACTION

VIVACTION peut être amenée à résilier le contrat, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les cas non exhaustifs suivants :

- Force Majeure ou retrait de ses habilitations ou de celles de ses Partenaires fournisseurs ;
- Manquements du Client à ses obligations contractuelles et légales concernant l'utilisation du service, après « suspension de Service » aux conditions précisées dans l'article 9 des présentes.

#### 11.2 Résiliation à l'initiative du Client

Hors le cas spécifique de portage du numéro chez un autre opérateur, toute résiliation par le Client du service ne sera prise en compte que si elle est notifiée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception et ne produira effet qu'à l'issue d'un délai de préavis minimum de 60 (Soixante) jours après réception de la demande de résiliation, sauf si le Client souhaite un délai plus long.

Dans le cas d'une portabilité sortante, notifiée par un autre opérateur, la résiliation prendra effet au jour du portage effectif du ou des numéros de ligne.

Si le client a choisi un Pack avec un Terminal Mobile, Dans l'hypothèse où la résiliation intervient avant paiement de l'intégralité de la valeur du Terminal, le solde restant à payer, déduction faite des sommes déjà

réglées au titre de la commande du Terminal ,devient immédiatement exigible et sera automatiquement prélevé.

En outre, une somme de 30 (Trente) € Hors Taxes, correspondant aux frais de dossier pour résiliation, sera également facturée et prélevée.

*Toutes les dispositions contractuelles des Conditions Générales de Services VIVACTION non modifiées par les Présentes Conditions Particulières, s'appliquent intégralement aux services de Téléphonie Mobile*

## **12. FACTURATION ET PAIEMENT**

Outre les dispositions prévues aux Conditions Générales VIVACTION acceptées par le Client :

### **12.1. Tarifs**

A l'exception des paiements effectués le cas échéant au jour de la souscription au service, il est ici convenu qu'à compter de la date d'activation du Service, le Service est facturé mensuellement au Client sur la base des tarifs indiqués sur son Bon de Commande conformément à l'Offre Commerciale choisie.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. La modification éventuelle de tarif sera réalisée sans délai particulier et sera communiquée au client avant émission de la première facture intégrant ces nouveaux tarifs.

### **12.2 Facturation**

VIVACTION facture mensuellement :

-Les montants fixes de l'abonnement et le cas échéant des Options qui auront été souscrites par le Client aux termes du Bon de Commande (facturation terme à échoir),

-Les communications hors forfait et/ou les connexions hors forfait et/ou SMS/MMS passés et/ou envoyés par le Client au cours du mois écoulé ; Le Client est informé que s'agissant des appels internationaux et/ou SMS/MMS internationaux (passés et/ou envoyés et/ou reçus en France et/ou à l'étranger), et/ou connexion WAP/WEB à partir de l'international la facture y afférente peut lui être envoyée jusqu'à 3 (Trois) mois après l'émission et/ou la réception desdits appels et/ou SMS et/ou connexion, afin de couvrir les coûts éventuels d'itinérance facturés par les opérateurs étrangers,

-les sommes dues au titre des services complémentaires éventuels.

Il est ici précisé que la première facture comprendra les Frais d'Accès au Service.

### **12.3 Règlements :**

Conformément aux dispositions des Conditions Générales VIVACTION, les règlements seront effectués par prélèvement automatique sur le compte bancaire du client, à la date d'échéance de la facture. Toute facture non réglée à échéance notamment du fait d'un rejet de prélèvement automatique, entrainera l'envoi d'un courrier recommandé de relance de la part de VIVACTION dans les 15 (Quinze) jours suivant l'échéance. Faute de régularisation dans les 7 (Sept) jours suivant cette notification, le service sera suspendu. Il est rappelé que pendant la période de suspension d'accès au service, le Client demeure néanmoins redevable de l'ensemble des sommes facturées et facturables par VIVACTION au titre du Bon de Commande.

## **13 DIVULGATION DE L'INFORMATION**

Le Client peut recevoir sur demande formalisée de sa part un relevé des communications faisant apparaître l'intégralité des numéros composés. L'utilisation et la divulgation de cette information engage le Client, VIVACTION n'ayant que transmis l'information et fait ainsi réponse à son obligation.