

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et les obligations de la société TELE2 MOBILE SAS (ci-après "TELE2 Mobile") et du Client lors de la souscription au service La Carte TELE2 Mobile (ci-après "le Service"). Les présentes conditions générales sont complétées par la documentation tarifaire et technique du Service (ci-après "la Documentation") communiquée au Client lors de l'achat du Pack Mobile ou du Kit SIM et également disponible en ligne sur le site www.tele2mobile.fr. Le Client reconnaît expressément avoir eu connaissance de cette documentation, laquelle fait partie intégrante du Contrat liant TELE2 Mobile et le Client.

Article 2 : Description du Service

Dans les zones couvertes par le réseau GSM/GPRS exploité par Orange France, TELE2 Mobile fournit un service de radiocommunication permettant au Client, dans les limites du montant et de la durée de validité du crédit de communications défini à l'article 4.3, d'émettre et de recevoir des communications au moyen de la carte SIM fournie dans le Pack Mobile ou le Kit SIM et introduite dans un téléphone mobile compatible GSM 900/1800 et préalablement désimlocké (ledit téléphone pouvant, le cas échéant, être vendu par TELE2 Mobile dans le cadre d'un pack contenant également un Kit carte SIM).

Article 3 : Conditions et modalités de souscription du Service

3.1 La souscription du Service est réservée aux personnes physiques majeures et aux personnes morales, dans la limite maximale de trois souscriptions par une même personne.

3.2 Le Client s'engage à retourner à TELE2 Mobile, dans un délai maximal de quatre semaines, suivant le premier appel de sa ligne, l'ensemble des documents suivants :

- Si le Client est une personne physique :

La photocopie recto-verso d'une pièce d'identité à son nom et en cours de validité, ainsi que, pour les étrangers soumis à cette réglementation, la photocopie recto-verso d'une carte de résident à son nom et valable encore un an ;

- Si le Client est une personne morale :

- Un extrait K bis de moins de trois mois ou tout autre document comportant les mentions obligatoires pour la désignation de la personne morale ;

- Un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Service au nom de la personne morale (photocopie recto-verso d'une pièce d'identité à son nom et en cours de validité, ainsi que, pour les étrangers soumis à cette réglementation, photocopie recto-verso d'une carte de résident à son nom et valable encore un an) et, le cas échéant, un document signé du représentant légal de la personne morale attestant de la qualité pour agir de cette personne physique ;

3.3 En cas de non-respect par le Client des dispositions de l'article 3.1 et/ou de l'article 3.2, le Contrat est immédiatement résilié de plein droit.

Article 4 : Droit de rétractation en cas d'achat à distance

4.1 En cas d'achat d'une recharge à distance, le Client dispose d'un droit de rétractation pendant un délai de sept jours francs à compter de l'achat. Si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou un jour chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toutefois, le droit de rétractation ne peut plus être exercé si le Client utilise la recharge avant l'expiration de ce délai.

4.2 Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit adresser un courrier à l'adresse suivante, dans le délai précité / TELE2 Mobile SAS, Service Clients, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex. En cas d'exercice de ce droit, TELE2 Mobile remboursera au Client les sommes versées, dans les 30 jours suivant la réception de ce courrier.

Article 5 : Conditions et modalités de fourniture du Service

5.1 Activation du Service TELE2 mobile

L'accès au Service se fait en insérant la carte SIM fournie dans le Pack Mobile ou le Kit carte SIM dans un téléphone mobile compatible GSM 900/1800 désimlocké. Si le Client ne bénéficie pas de la portabilité de son numéro, il recevra son numéro de téléphone par SMS à la suite de son premier appel. Il peut à tout moment appeler avec son téléphone le 225 (appel gratuit) afin de se voir communiquer le numéro de téléphone attaché à la carte SIM.

5.2 Carte SIM

5.2.1 La carte SIM demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de TELE2 Mobile. En sa qualité de gardien, le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM en l'absence de faute de la part de TELE2 Mobile.

5.2.2 Le Client s'interdit d'intégrer la carte SIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile ou de l'utiliser pour des communications dont l'acheminement est détourné ou encore d'utiliser un dispositif permettant l'automatisation de l'émission des appels ou des messages.

5.2.3 L'utilisation de la carte SIM peut être protégée par un code PIN que le client peut activer et modifier à tout moment. Par défaut, le code PIN n'est pas activé. En cas d'activation du code PIN, la composition successive de trois codes PIN erronés entraîne le blocage de la carte SIM, sa réactivation nécessitant la fourniture par TELE2 Mobile d'un code PUK. La fourniture d'un code PUK est facturée sur la base du tarif indiqué dans la documentation tarifaire et technique du Service.

5.2.4 En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement TELE2 Mobile par téléphone au 0 811 240 056 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) en vue de la suspension du Service. Le Client doit confirmer la suspension du Service par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une photocopie du dépôt de plainte effectué par le Client et envoyée à l'adresse suivante : TELE2 Mobile SAS, Service Clients, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex. Le Client est informé que la suspension ne sera effective qu'à compter de la réception par TELE2 Mobile de la lettre recommandée. TELE2 Mobile n'est pas responsable de l'utilisation du Service (et donc de la diminution ou de la perte du crédit de communications) avant sa suspension, laquelle sera, en cas de contestation, présumée être intervenue à réception de la lettre recommandée précitée. TELE2 Mobile adresse au Client une nouvelle carte SIM dans un délai maximal de 15 jours francs à compter de la réception de la lettre de



confirmation. La fourniture de la nouvelle carte SIM est facturée sur la base du tarif indiqué dans la documentation tarifaire et technique du Service. Le Client est expressément informé que la suspension du Service est sans incidence sur la durée de validité du crédit de communications défini à l'article 5.3, lequel n'est ni interrompu, ni reporté, ni remboursé du fait de cette suspension.

5.3 Crédit de communications

5.3.1 La fourniture de la carte SIM ouvre droit à un premier crédit de communications utilisable dès l'insertion de la carte SIM dans un téléphone compatible et dont le montant et la durée de validité sont indiqués dans la documentation tarifaire et technique du Service.

5.3.2 A tout moment pendant sa durée de validité et pendant le délai indiqué dans la documentation tarifaire et technique du Service à compter de l'expiration de celui-ci, le Client peut souscrire un nouveau crédit de communications selon les modalités indiquées dans la documentation tarifaire et technique du Service. Chaque souscription augmente le solde du crédit à hauteur du montant choisi par le Client et prolonge sa durée de validité pour une période définie dans la documentation tarifaire et technique du Service.

5.3.3 Les communications émises par le Client, ainsi que celles reçues par lui lorsqu'il se trouve hors de France métropolitaine, sont décomptées de son crédit de communications sur la base des tarifs indiqués dans la documentation tarifaire et technique du Service. Ces tarifs sont susceptibles d'évolution. TELE2 Mobile informera le Client de toute modification contractuelle de l'offre de service et notamment de toute hausse des tarifs de l'offre un mois avant sa prise d'effet. Celui-ci peut alors mettre fin au service TELE2 Mobile en rechargeant plus son compte prépayé.

5.3.4 Lorsque le solde de son crédit de communications est épuisé ou à l'expiration de sa durée de validité, le Client ne peut plus émettre de communications, à l'exception des appels d'urgence, tant qu'il n'a pas souscrit un nouveau crédit de communications. En revanche, le Client peut continuer à recevoir des communications, à l'exception de celles reçues hors de France métropolitaine, et consulter sa messagerie vocale depuis la France métropolitaine pendant le délai prévu dans la documentation tarifaire et technique du Service.

5.3.5 Dans le cas défini à l'article 5.3.4, si le Client n'a pas souscrit un nouveau crédit de communications dans le délai figurant dans la documentation tarifaire et technique du Service à compter de la date d'expiration de la durée de validité de son solde, le Contrat est résilié de plein droit. En conséquence, la carte SIM est automatiquement désactivée, de sorte que le Client ne peut plus émettre, ni ne recevoir aucune communication et qu'il perd définitivement tout usage du numéro de téléphone qui lui était attribué.

5.4 Identification de la ligne appelante

TELE2 Mobile propose au Client un service d'identification de la ligne appelante. Toutefois, le Client a la possibilité de s'opposer gratuitement et par appel à l'identification de sa ligne en composant sur son téléphone mobile le code mentionné dans la documentation technique avant le numéro de téléphone de son correspondant. Le Client peut également s'opposer gratuitement et de façon permanente à l'identification de sa ligne par simple appel au 0 805 501 602 (appel gratuit depuis un téléphone fixe).

5.5 Portabilité du numéro

5.5.1 Portabilité entrante

5.5.1.1 Lors de la souscription du Service, le Client peut solliciter le transfert de l'usage du numéro mis à sa disposition par son précédent opérateur mobile métropolitain en transmettant au Service Clients de TELE2 Mobile un numéro de relevé d'identité opérateur, RIO, attribué sur demande par l'opérateur précédent. Le Client mandate ainsi TELE2 Mobile pour réaliser les opérations afférentes à cette demande de portabilité et pour résilier le contrat

de téléphonie mobile auquel était attaché le numéro en cause (étant précisé que la résiliation de son précédent contrat ne dispense pas le Client de respecter les obligations qu'il avait souscrites auprès de son précédent opérateur, notamment si la durée minimale d'engagement de ce contrat n'est pas terminée). Le Client est informé du fait que la portabilité entrante ne peut être mise en œuvre dans les cas suivants :

- le Client n'est pas le titulaire du précédent contrat d'abonnement dont la résiliation est sollicitée ou n'est pas dûment mandaté par ce dernier ;

- les informations fournies par le Client sont incomplètes ou erronées ;

- le numéro en cause est inactif ;

- une demande de portabilité est déjà en cours de traitement pour le numéro concerné.

La date du portage sera communiquée au Client par SMS.

5.5.1.2 En cas d'annulation par le Client de sa demande de portage, l'ensemble des dispositions du Contrat continue à s'appliquer.

TELE2 Mobile attribue à la demande du Client un nouveau numéro et lui adresse une carte SIM dans les conditions définies à l'article 5.2.

5.5.2 Portabilité sortante

5.5.2.1 TELE2 Mobile peut procéder à la portabilité du numéro du Client vers l'opérateur mobile métropolitain de son choix. La Portabilité Sortante entraîne la résiliation du Contrat et, par conséquent, la perte de l'éventuel crédit de communications restant lors de la mise en œuvre de la portabilité.

5.5.2.2 TELE2 Mobile peut refuser la portabilité sortante dans les mêmes cas que ceux empêchant la mise en œuvre de la portabilité entrante (cf. liste au point 5.5.1.1).

5.6 Qualité du Service

5.6.1 Le Service se caractérise dans les zones couvertes par le réseau GSM/GPRS exploité par Orange France et sur une période de référence mensuelle, par un taux maximal de défaillance des appels entrants et sortants de 7 % et hors cas de défaillance des appels, par une durée moyenne maximale d'établissement des communications de 5 secondes. En cas d'interruption totale du Service, dans les zones couvertes par le réseau GSM/GPRS exploité par Orange France et constatée par ce dernier, TELE2 Mobile s'engage à le rétablir dans les 2 jours ouvrables.

5.6.2 En cas de non-respect des niveaux de qualité définis à l'article 5.6.1 consécutif à une faute imputable à TELE2 Mobile, le Client a droit, à titre de réparation forfaitaire du préjudice subi et sur demande adressée à TELE2 Mobile par lettre recommandée avec accusé de réception au remboursement :

- Dans le cas du taux maximal de défaillance des appels, d'une somme calculée de la manière suivante :
(Taux de défaillance constaté – Taux maximum de défaillance) x 5 €.

- Si le taux de défaillance constaté est supérieur à 93 %, le Client a droit au remboursement de 5 €.

- Dans le cas de la durée moyenne maximale d'établissement des communications, d'une somme équivalente à 5 €.

- Dans le cas de la durée maximale de rétablissement du Service, d'une somme forfaitaire et définitive de 3,5 €.

Ces différentes indemnisations sont exclusives l'une de l'autre pour un même manquement, par TELE2 Mobile, à ses obligations.

Cependant, la responsabilité de TELE2 Mobile ne saurait être engagée en cas de :

- Mauvaise utilisation du Service par le Client et/ou par ses correspondants ;

- Mauvaise utilisation de la carte SIM ;

- Utilisation d'un téléphone mobile incompatible avec le Service ;

- Suspension du Service dans les cas visés à l'article 8 ;
 - Perturbations ou interruptions non directement imputables à TELE2 Mobile ou à l'un de ses cocontractants, notamment liées à des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
 - Survenance d'un événement de force majeure, telle que définie par la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- 5.6.3 Lorsque le Client a la qualité de professionnel au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, TELE2 Mobile ne saurait, en toute hypothèse, être tenue de réparer les dommages indirects éventuellement subis par le Client.

Article 6 : Durée

6.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement.

6.2 A tout moment, le Client peut mettre fin au Service en rechargeant plus son compte prépayé. Le Service sera résilié à l'expiration du délai visé à l'article 5.3.5.

Article 7 : Prix, paiement

Le prix du Pack Mobile et du Kit SIM et des crédits de communications que le Client peut souscrire sont ceux figurant dans la documentation tarifaire et technique du Service. Leur paiement se fait directement auprès du point de distribution dans lequel le Client se sera fait remettre le Kit SIM et/ou la carte comprenant les informations permettant d'utiliser le crédit de communication. Le Client peut acheter des crédits de communications en ligne sur le site www.tele2mobile.fr.

Article 8 : Suspension du Service

8.1 TELE2 Mobile peut suspendre le Service dans l'un des cas suivants :

- Utilisation du Service par l'intermédiaire d'un téléphone mobile déclaré volé ;
- Utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement des appels ;
- Utilisation ininterrompue du Service, notamment par le biais de systèmes de numérotation automatique ;
- Envoi en masse de SMS.

8.2 Le Client est expressément informé que, en cas de suspension du Service conformément à l'article 8.1, celle-ci est sans incidence sur la durée de validité du crédit de communications défini à l'article 5.3, laquelle n'est ni interrompue, ni reportée du fait de cette suspension.

8.3 Dans le cas où la cause de suspension n'a pas disparu à l'issue d'un délai de trente jours francs courant à compter de la date de suspension effectuée conformément à l'article 8.1, le Contrat est résilié de plein droit. En conséquence, la carte SIM est automatiquement désactivée, de sorte que le Client ne peut plus émettre, ni ne recevoir aucune communication et qu'il perd définitivement tout usage du numéro de téléphone qui lui était attribué.

Article 9 : Informatique et Libertés

9.1 Traitement des données à caractère personnel

9.1.1 Les informations nominatives recueillies par TELE2 Mobile font l'objet d'un traitement automatisé et bénéficient à ce titre de la protection de la loi "Informatique et Libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition à communication et de suppression auprès de : TELE2 Mobile SAS, Service Clients, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex.

9.1.2 Les informations recueillies par TELE2 Mobile auprès du Client pourront être communiquées à des instituts d'études pour des analyses s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Ces informations pourront également être utilisées par TELE2 Mobile dans le cadre du traitement de la commande.

9.1.3 Le Client accepte que TELE2 Mobile utilise les informations le concernant pour l'exploitation et la promotion commerciale du

Service par courrier électronique (email, SMS, MMS, message laissé sur le répondeur) sauf opposition au 0 811 240 056.

9.1.4 Dans les cas où l'acceptation du Client est expressément recueillie, TELE2 Mobile peut transmettre à ses partenaires les informations le concernant à des fins de promotion commerciale.

9.2 Annuaire

Le client dispose du droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée, ainsi que des droits suivants :

- Droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiés ou susceptibles d'être consultés par les services universels de renseignements ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile, sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- 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 TELE2 Mobile 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.

9.3 Tarifs et enregistrement des appels au Service Clients

Le Client est informé que ses appels téléphoniques au Service Clients de TELE2 Mobile sont susceptibles, avec son consentement, d'être, de manière occasionnelle et aléatoire, écoutés et/ou enregistrés à des fins exclusives de formation des téléopérateurs et de contrôle de qualité.

Article 10 : Cession du contrat

Le Contrat n'étant pas conclu au regard de la personnalité de TELE2 Mobile, TELE2 Mobile pourra librement le céder au bénéfice d'un tiers, sous réserve d'en informer le Client (lequel renonce expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code civil).

Article 11 : Règlement amiable des litiges

Toute réclamation du Client relative à l'exécution du contrat peut être adressée par téléphone au Service Clients de TELE2 Mobile ou par écrit à TELE2 Mobile SAS, Service Clients, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex. Toute réclamation sera traitée dans un délai maximal de 30 jours. En cas de réponse non satisfaisante, le Client a la faculté de saisir le Service Consommateurs de TELE2 Mobile par écrit à TELE2 Mobile SAS, Service Consommateur, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex. Toute réclamation du Client sera traitée dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de cette réclamation. En l'absence de réponse satisfaisante du Service Consommateurs Mobile de TELE2 Mobile, le Client peut saisir le médiateur de la téléphonie par lettre simple à : Médiateur de la Téléphonie - BP 999 - 75829 Paris Cedex 17. La saisine du médiateur n'est recevable que si le Client joint à son courrier la copie des résultats des démarches déjà réalisées auprès de TELE2 Mobile, ainsi que toutes les pièces tendant à justifier la demande du Client.

TELE2 Mobile - SAS au capital de 10 000 000 € - 490 841 467
RCS Nanterre - Siège social : 1, rue de la Cristallerie 92316
SEVRES CEDEX - Service Clients : TELE2 MOBILE S.A.S.
Service Clients CS 40100 92316 SEVRES CEDEX

