

Conditions Particulières – Service de téléphonie mobile

Version 03.2025

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Axantis (ci-après « le Prestataire ») fournit à son Client le Service de téléphonie mobile.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les Conditions générales de vente et de Service du Prestataire (CGVS), les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Carte SIM** » (*Subscriber Identity Module*) désigne la carte à puce du Terminal qui permet l'identification de l'Utilisateur par le réseau du Fournisseur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

« **Communications** » désigne l'ensemble des communications électroniques émises et reçues par les Utilisateurs et décrites ci-dessous à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

« **DATA** » désigne les données liées au service internet utilisé sur le réseau mobile.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Désimlocker** » désigne l'action de débloquer un téléphone mobile, verrouillé par un opérateur de télécommunications, afin de permettre d'utiliser une Carte SIM de n'importe quel opérateur de télécommunications.

« **Fair-Use** » désigne l'action qui vise à réduire la vitesse de transmission de la DATA lorsque le quota mis en place par le Prestataire a été atteint.

« **Fournisseur** » désigne les opérateurs de télécommunications auxquels le Prestataire a recours afin de fournir les Services décrits par les présentes Conditions Particulières.

« **Identifiant d'appelant** » désigne le numéro renseigné et présenté par l'équipement lors de l'émission d'un appel au destinataire. Ce numéro est également utilisé pour identifier l'origine, et la qualité de l'appelant.

« **MMS** » (*Multimedia Messaging Services*) désigne une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

« **Opérateur affectataire** » désigne le gestionnaire des ressources en numérotation.

« **Peer to peer** » ou « **Pair-à-Pair** » désigne un mode de téléchargement et d'envoi de données où chaque entité du réseau est à la fois client et serveur afin de partager des fichiers.

« **PIN** » (*Personal Identification Number*) désigne le code personnel de l'Utilisateur permettant l'identification sur sa Carte SIM.

« **Plateforme technique** » désigne une infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un destinataire des appels ou messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques. Elle est notamment utilisée pour les échanges voix et messages entre le Client et sa clientèle (RDV, SAV, livraison etc...).

« **Roaming** » ou « **Itinérance** » désigne le procédé qui permet à l'Utilisateur d'utiliser son forfait mobile (DATA et / ou Communications) depuis l'étranger, en dehors du territoire français métropolitain.

« **Serveur FTP** » ou « Serveur File Transfer Protocol » désigne un logiciel qui permet de transférer des fichiers par Internet ou par le biais d'un réseau informatique local entre deux ordinateurs.

« **Service(s)** » désigne l'ensemble des prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3 des présentes.

« **Services de Communications Interpersonnelles Fondées sur la Numérotation** » désigne un service de communications interpersonnelles qui établit une connexion à un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation téléphonique ou qui permet la communication avec un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation. « **Simbox** » ou « **Sim Bank** » désigne le dispositif contenant plusieurs Cartes SIM reliées à une passerelle VoIP (Voix sur IP).

« **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **SMS** » (*Short Message Service*) désigne un Service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères).

« **Système automatisé d'appels ou d'envois de messages** » ou « **Système automatisé** » désigne un système émettant des appels ou des messages de manière automatique vers un ou plusieurs destinataire(s) conformément aux instructions établies pour ce système « **Terminal** » désigne l'équipement radioélectrique terminal qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau du Fournisseur, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.

« **Territoire** » désigne la ou les zones géographiques sur laquelle le Prestataire fournit les Services au Partenaire.

« **Utilisateur** » désigne un utilisateur du Client. Le Client est entièrement responsable des agissements de ses Utilisateurs.

Les mots « **jour** », « **semaine** » et « **mois** » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de téléphonie mobile permet de mettre à disposition de l'Utilisateur une Carte SIM ou une eSIM, laquelle permet d'émettre et recevoir des Communications à partir d'un Terminal compatible. Le Terminal doit être compatible avec le Service vendu par le Prestataire et doit se trouver dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné.

Le Service de téléphonie mobile inclut :

- la mise à disposition de Cartes SIM /eSIM ;
- pour chaque Carte SIM/eSIM, au choix de l'Utilisateur, la portabilité de son numéro mobile ou l'affectation d'un nouveau numéro mobile ;
- la fourniture d'un service de radiotéléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau du Fournisseur.

Plus précisément, le Service comprend :

3.1 Services Voix

- Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur.

3.2 Services SMS

- Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

3.3 Services MMS

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

3.4 Services DATA

- Echange de DATA depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G, 4G ou 5G du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

3.5 Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data

- Vente d'une Carte SIM à l'Utilisateur sur laquelle il n'est possible d'effectuer que du trafic DATA, en France comme à l'international.

3.6 OFFRE DE CARTE SIM DATA ONLY

Le Service carte SIM DATA ONLY est le service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de doter un (de) Site(s) situé(s) en Zone de couverture 4G ou 5G d'un accès Internet et de services associés, au moyen d'une Carte SIM sur laquelle il dispose d'une ligne mobile à 14 chiffres

et d'Équipements compatibles. Le Service est réservé à la transmission de données en France comme à l'international, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS.

Le Service Accès Routeur 4G ou 5G permet de bénéficier, selon la configuration choisie par le Client :

- Soit d'un accès Internet,
- Soit d'un accès et de services internet supervisés,
- Soit d'un accès et d'un service VPN, tel que décrit dans les Conditions Particulières Connecter.

L'attention du Client est attirée sur le fait que, eu égard à la nature du service mobile, le Service est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualité de service.

Le Client déclare avoir vérifié préalablement à la souscription du Service :

- que celui-ci est en parfaite adéquation avec ses besoins. En particulier, il appartient au Client qui souscrit le Service d'apprécier s'il est nécessaire de souscrire un accès fixe de secours en complément de celui-ci.
- que le/les Site(s) concerné(s) dispose(nt) d'une bonne réception de la 4G ou 5G à l'intérieur du bâtiment.

Le Client est informé que les Equipements nécessaires au Service doivent être installés dans un environnement propice à la réception du signal radio.

La Date de Mise en Service qui correspond à la création de la ligne, intervient, selon les modalités applicables à l'option souscrite par le Partenaire (service VPN ou accès Internet supervisé). La facturation du Service débute à la Date de Mise en Service, étant précisé que l'usage du Service nécessitera l'installation de la carte SIM dans l'équipement dédié.

3.7 Ligne mobile avancée

Le Service de ligne mobile avancée (« Ligne Mobile Avancée ») permet de profiter de fonctionnalités avancées pour une ligne mobile (gestions renvois appels, présentation numéro, gestion musique...).

3.7.1 Service Smart Record (en option)

Smart Record est une option disponible sur le Service Ligne Mobile Avancée et permet l'enregistrement des appels entrants et sortants des utilisateurs. Ce Service permet la capture, le stockage sécurisé et l'accès aux enregistrements émis et reçus par l'utilisateur via l'interface d'administration des services. Les enregistrements sont couplés à une Intelligence Artificielle (AI) qui permet de générer une retranscription textuelle de la conversation téléphonique.

3.7.1.1. Fonctionnalités du Service Smart Record

Le Service Smart Record fournit les informations suivantes à propos des appels faisant l'objet d'un enregistrement :

- L'objet de l'appel ;
- Une synthèse de la conversation ;
- Une analyse de l'humeur de l'appel basée sur la retranscription.

Le Service Smart Record permet l'enregistrement des appels selon deux (2) modes :

- Le mode « *Toujours* » : tous les appels entrants et sortants font l'objet d'un enregistrement
- Le mode « *A la demande* » : une action de la part du Client est requise pour sélectionner les appels devant faire l'objet d'un enregistrement.

Le Client peut disposer d'une interface web de consultation des enregistrements, en lecture seule, dans la mesure où ces derniers sont stockés sur l'infrastructure gérée par le Prestataire.

Les enregistrements peuvent également être stockés à fréquence régulière sur un serveur FTP distant fourni par le Client.

3.7.1.2. Conditions d'utilisation du Service Smart Record

L'utilisation de l'option Smart Record est soumise aux conditions suivantes :

- Dès le début de l'appel, le Client doit impérativement informer les parties prenantes de l'enregistrement de l'appel, conformément à la législation en vigueur via un message vocal au début de la communication téléphonique.
 - Un message générique a ainsi été créé, par défaut pour répondre aux exigences légales en la matière, le Client ne pouvant pas le désactiver lorsque l'enregistrement des appels se fait « *A la demande* ». Lorsque l'enregistrement des appels se fait en mode « *Toujours* », le Client peut demander au Prestataire de supprimer le message générique créé par défaut, sous réserve que soit détecté l'ajout d'un message d'annonce alternatif créé par le Prestataire et/ou le Client.
 - En outre, le Prestataire s'est assuré que, techniquement, le fait de déclencher un enregistrement doit nécessairement déclencher l'annonce d'un message aux personnes présentes à la communication (que le Prestataire soit l'auteur de cette annonce ou que ce soit le Client qui l'ait généré).
- Les enregistrements sont stockés sur des serveurs sécurisés dédiés pour une durée paramétrable par le Prestataire et/ou le Client, allant d'un (1) à cent-quatre-vingts (180) jours, à l'issue de laquelle les enregistrements seront automatiquement supprimés. Les enregistrements sont téléchargeables par le Client, et pourront donc être conservés pour une durée déterminée par la politique de conservation des données du Client, dans le respect de la réglementation sur la durée de conservation. La responsabilité relative à la fixation de la durée de conservation des enregistrements incombe exclusivement au Client lorsque ce dernier réalise le stockage.
- L'accès aux enregistrements et aux informations associées est limité aux utilisateurs et à la personne désignée par le Client en tant que superviseur, ce dernier étant seul responsable des accès et de l'éventuel usage desdites informations.

Le Client est informé de la nécessité de procéder à un échantillonnage obligatoire des enregistrements, afin d'éviter un enregistrement systématique et continu des conversations téléphoniques, conformément aux obligations légales et réglementaires en vigueur, le Client demeurant à ce titre entièrement responsable.

La responsabilité du Prestataire et du fournisseur du service ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de non-respect par le Client des obligations légales et réglementaires applicables aux enregistrements.

Le Client est seul responsable de la gestion des enregistrements des conversations téléphoniques, y compris leur accès, de leur utilisation et de leur suppression (si téléchargés). Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse desdits enregistrements et des données attachées à ces derniers.

Le Client peut choisir d'activer ou de désactiver cette option à tout moment en se rendant sur l'interface d'administration des services.

La facturation liée à la souscription de l'option Smart Record et de la licence associée se fait de manière unitaire, indépendamment du fait que le Service Smart Record soit associé à plusieurs Services distincts.

Article 4. OPTIONS DU SERVICE

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le Prestataire au Client le cas échéant.

Article 5. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

5.1 Format des Cartes SIM

Le Prestataire fournit des Cartes SIM triple découpes. Il est sous la responsabilité de l'utilisateur de découper la Carte SIM suivant le format attendu par son Terminal.

5.2 Désimlocker

Afin de pouvoir fonctionner avec les Services, le Terminal doit être Désimlocké, cette action est à la charge de l'utilisateur et doit être effectuée auprès de l'opérateur qui a vendu le Terminal.

5.3 Débit et zone de couverture

Le Service ne pourra être pleinement opérationnel que si la couverture réseau est optimale. Il est à la charge de l'Utilisateur de choisir l'Opérateur le plus adéquat. Dans l'hypothèse où le Terminal n'est pas dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné, le débit et/ou le taux de couverture du(des) Site(s) de l'Utilisateur pourra être limité.

L'attention du Client est attirée sur le fait que les Fournisseurs, pour la bonne administration de leur réseau, peuvent mettre en œuvre des mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des débits en cas de congestion d'un Service) afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus.

En tout état de cause, le Service est fourni sans engagement de niveau de service en ce qui concerne le débit ou le taux de couverture

5.4 Carte SIM dédiée au Roaming Data

Les données en Itinérance doivent être activées sur le Terminal afin de pouvoir utiliser la Carte SIM dédiée au Roaming DATA.

Le Prestataire peut proposer également un routeur afin d'y insérer la Carte SIM, le cas échéant. Le Partenaire devra donc vérifier les compatibilités de la découpe de la Carte SIM et des fréquences utilisées dans le pays d'utilisation, étant précisé que les stipulations de l'article 6.2.2 devront également être respectées.

5.5 Gestion des ressources en numérotation

5.5.1 Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'Opérateur affectataire, la société Sewan, est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'Opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte d'un Client.

5.5.2 Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

Dans l'hypothèse où le Client effectue une souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Pour rappel, les conditions nécessaires à la réalisation du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le jour de la portabilité le Client doit se trouver en France afin de pouvoir activer sa Carte SIM et obtenir le Service sur le Fournisseur voulu ;
- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
- Par suite, le Client fera son affaire personnelle du paiement des sommes éventuellement dues au titre de sa durée d'engagement chez son ancien opérateur.

Le Client doit obligatoirement signer un mandat de portabilité afin de pouvoir effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Au jour de la portabilité demandée, après une éventuelle coupure de service sur un ou plusieurs services (voix, data, SMS...), le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle Carte SIM/eSIM. Il suffit d'insérer la nouvelle Carte SIM dans un Terminal. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition.

5.5.3 Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Opérateur affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.

Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

5.5.4 Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client pourra contacter l'Opérateur affectataire à l'adresse email suivante : reclamations.numero@sewan.fr

Article 6. **CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

6.1 Utilisation du Service

6.1.1 Cartes SIM

Afin de pouvoir bénéficier des Services, il est indispensable d'être muni d'une Carte SIM fournie par le Prestataire ou d'une eSIM ainsi que du code PIN et du code PUK.

6.1.2 Forfaits voix, data, SMS /MMS et Illimités

Le Prestataire met à disposition du Client des forfaits d'usages comme des forfaits VOIX DATA et/ou SMS, MMS. Le Prestataire propose notamment des forfaits full illimité incluant :

- les appels nationaux fixes (vers 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobiles (vers 06 et 07) en illimité ;
- les SMS et MMS nationaux (vers 06 et 07) en illimité ;
- la DATA illimitée jusqu'au Fair-Use et réduit au-delà.

Selon les forfaits souscrits, le Prestataire met en place des Fair-Use et peut restreindre un ou plusieurs Services afin de limiter les surconsommations et les abus de certains Utilisateurs sur le réseau mobile. Les informations sur le Fair-Use sont communiqués dans le bon de Commande, l'extranet du Prestataire sur demande du Client. Le dépassement de Fair-Use DATA entraîne la coupure DATA de la ligne en Roaming.

Les Communications ne répondant pas à ces critères seront facturées selon la tarification décrite dans le bon de commande. Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer rétroactivement le Client, de suspendre certains ou tous les usages, en cas de non-respect de ces limites et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

6.2 Modalités d'utilisation

6.2.1 Cartes SIM/eSIM

Le Client est responsable de la Carte SIM ou de la eSIM et de toute utilisation du Service avec la Carte SIM/eSIM. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'une Carte SIM/eSIM.

6.2.2 Service de Roaming

Le Prestataire propose au Client un Service d'Itinérance aux conditions définies par le Prestataire, notamment dans le bon de commande.

L'utilisation de Services de Roaming peut engendrer des frais excessivement onéreux pour le Client.

S'agissant des services de données en situation d'Itinérance, le dispositif de blocage des communications prévu par le Règlement européen n°2015-2120 modifié par le Règlement européen n°2022/612 du 6 avril 2022 peut avoir des conséquences potentiellement préjudiciables pour un client professionnel en déplacement à l'étranger.

C'est pourquoi, le Client déclare renoncer au bénéfice du mécanisme d'information et de blocage tel que prévu par le règlement précité.

Toutefois, le Client bénéficie dans ce cadre :

- **d'un SMS d'information, lors de sa connexion au réseau local étranger, destiné à l'alerter sur la tarification applicable ;**
- **d'un SMS d'alerte, afin de l'avertir lors du franchissement de certains seuils de communications.**

L'attention du Client est toutefois attirée sur le fait que pour des raisons techniques la réception des SMS susvisés n'est pas compatible avec les offres internet mobile.

Le Client pourra demander à bénéficier d'une option de blocage des communications en Itinérance.

Dans le cas d'appels, de SMS, de MMS, de DATA ou en Roaming, la réception des informations de facturation est dépendante des opérateurs mobiles étrangers concernés. La transmission desdites informations peut s'effectuer dans un délai allant jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours. Le Prestataire refacturera ces consommations avec un décalage au Client.

Concernant les Services d'Itinérance au sein de l'Union Européenne, le Prestataire facture les usages sur la même base que les consommations nationales, soit à la consommation, soit inclus dans des forfaits. Le Règlement européen n° 531/2012 a établi des mesures relatives à ce type de service.

Néanmoins, le Prestataire se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires, y compris rétroactivement ou de suspendre la ligne concernée, dès lors que sera constaté un usage abusif des Services d'Itinérance dans cette zone dans les cas suivants :

- Une consommation et une présence plus élevées dans l'Espace Economique Européen qu'en France métropolitaine pendant une période de quatre (4) mois consécutifs.
- Une inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en Itinérance très fréquente, voire exclusive.
- Une activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance. Dans ce cas, le Prestataire informera l'Utilisateur qui devra, dans un délai de 14 jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs. A défaut de régularisation par l'Utilisateur à l'issue dudit délai de 14 jours calendaires, le Prestataire pourra facturer au Client des frais supplémentaires conformément à la réglementation en vigueur.

6.2.3 Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data

L'offre de Carte SIM dédiée au Roaming ne suit pas les mêmes règles. Le forfait illimité Data International autorise un usage dans les pays indiqués dans le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou sur demande du Client. En cas d'utilisation de forfaits, le Client est expressément informé que ledit forfait s'applique dans la limite d'un Fair-Use spécifié dans le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou sur demande du Client.

Pour toute utilisation de ligne mobile pour des Services autres que des Services de Communications Interpersonnelles Fondées sur la Numérotation (routeur, objet connecté, ascenseur...), il est nécessaire de souscrire une offre de Carte SIM DATA ONLY spécifiée à l'article 3.6 des présentes.

6.2.4 Utilisations prohibées

6.2.4.1 Utilisations prohibées propres aux numéros mobiles à 10 chiffres

Les numéros mobiles à 10 chiffres (06 et 07) doivent exclusivement être utilisés :

- **en vue de fournir des Services de Communications Interpersonnelles Fondées sur la Numérotation**
- **par une personne physique unique.**

Toute autre utilisation par le Client ou par un de ses Utilisateurs des numéros mobiles est interdite notamment les communications entre une plateforme technique et un utilisateur final ainsi que la fourniture exclusive de services d'accès à internet.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

6.2.4.2 Utilisations prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages

Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes 0ZAB soit 0162,

0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.

L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

6.2.4.3 Utilisations prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes OZAB (0937, 0938) et OZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant. Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

6.2.5 Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.

Le Client s'engage à s'inscrire sur le site Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr/>) pour obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés

En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

Article 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

En sus des dispositions stipulées dans les CGVS, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

Le Client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau du Fournisseur et/ ou aux Services fournis par le Prestataire, et s'engage également à ce qu'il ne porte pas atteinte aux Services, notamment via :

- L'utilisation de Simbox dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement du Fournisseur tels que les usages de type Peer-to-Peer ou les services permettant le partage entre Utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau (ci-après « **Newsgroup** »).

En cas de non-respect par l'Utilisateur des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour le Prestataire de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le Client reconnaît au Prestataire le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que le Prestataire supporte lui-même vis-à-vis du Fournisseur.

Le Client s'engage à :

- Informer immédiatement et par écrit le Partenaire de tout changement intervenu dans un des éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ce que les Services ne soient pas utilisés dans un but ou d'une manière contraire aux lois et réglementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les Cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une Simbox sous peine de sanctions conformément aux dispositions de l'article 9.1 ;
- Garantir au Prestataire la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le Service à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées (notamment les « routes grises ») ;
- Informer immédiatement le Prestataire et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) Carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement le Prestataire du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

Article 8. RESILIATION

Par dérogation à l'article 13.1 des CGVS, le Client pourra résilier le Service par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis minimum de six mois (6) mois avant la fin de la Période Minimale d'Engagement. A défaut, le Contrat se poursuivra par tacite reconduction pour une durée identique à la Période Minimale d'Engagement (ci-après « Période(s) de reconduction »).

Au cours des Période(s) de reconduction, le Client pourra résilier le Service par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis minimum de six (6) mois avant la date anniversaire de la Date de Mise en Service.

Article 9. SANCTIONS ET PENALITES

9.1 Suspension

En complément des stipulations des CGVS s'agissant de la suspension du Service,

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou résilier une ligne immédiatement après une utilisation frauduleuse en cas de piratage des lignes (notamment utilisation des Simbox ou Newsgroup).

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre une Carte SIM qui aurait été inactive depuis plus de six (6) mois.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre les Services dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques dans les hypothèses suivantes :

- le Fournisseur sont requis par les autorités publiques aux fins de suspendre le Service ;
- la licence du Fournisseur est suspendue par les autorités publiques.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre le(s) ligne(s) immédiatement à la suite de l'action ou l'inaction du Client Partenaire portant ou risquant de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du Service ou du réseau du Fournisseur et/ou au bon fonctionnement des Services du Prestataire. La Suspension des lignes est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressé par tous moyens comportant un avis de réception au Client Partenaire. Ce dernier devra faire ses meilleurs efforts afin de rectifier le(s) manquement(s).

Dans toutes les hypothèses décrites ci-dessous, le Prestataire se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires et **la suspension de la ou les ligne(s) concernée sera immédiate :**

- Activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance, l'Utilisateur devra, dans un délai de quinze (15) jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs.
- Utilisation du Service de Roaming du Prestataire à des fins commerciales facturées spécifiquement ou *intégrées (notamment les « routes grises »)* ;
- Détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes,

- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par l'Utilisateur, pouvant causer un dommage au réseau du Fournisseur ou perturber la fourniture des services du Fournisseur à ses propres clients.

9.2 Interruption de l'acheminement du trafic

En cas de non-respect des dispositions des articles 5.5.3, 6.2.4 et 6.2.5 des présentes ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP visés par l'article Article 7 des présentes, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

9.3 Pénalités

En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des articles 5.5.3, 6.2.4 et 6.2.5 des présentes ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

- **Facturation d'une pénalité de deux mille (2 000) euros par numéro appelant.**
- **Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,02) euro par tentative d'appel ou appel.**
- **Refacturation des pénalités appliquées au Prestataire par un autre opérateur**
- **Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.**

Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

Tous les montants mentionnés dans le présent article sont exprimés en euros hors taxes.

Article 10. **RESPONSABILITE**

En sus des exclusions et limitations de responsabilité expressément prévues dans le Contrat, le Prestataire n'est pas responsable dans les hypothèses suivantes :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Dans l'hypothèse où le Client accède aux applications informatiques hébergées par son(ses) système(s) d'information via le Service téléphonie mobile, il lui appartiendra de procéder, sous sa seule responsabilité, aux développements informatiques nécessaires.
- Messages non sollicités (SPAM) que l'Utilisateur pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.
- En cas d'usages de type « Machine to Machine » (M2M), tels que définis par l'ARCEP, qui nécessitent l'attribution de numéros mobiles spécifiques. Le Client s'interdit en conséquence tout usage de ce type.
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

Signature