

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT
SERVICES DE TELEPHONIE MOBILES POUR LES
PARTICULIERS ET LES PROFESSIONNELS****1 – GÉNÉRALITÉS****ENTRE :**

Le client, ci-après dénommé l'"Abonné"

ET

Fonee, société à responsabilité limitée, au capital de 91 640 euros, dont le siège social est 40 rue Camille Roy, 69007 à Lyon, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 498 126 358, numéro TVA FR93498126358, joignable sur son site Internet : <http://www.fonee.biz> et par téléphone au 0826 103 710, représentée par son Gérant, ci-après dénommée "FONEE"

1.1 Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique de la gamme Professionnels et Particuliers proposés par Fonee. Les services fournis par FONEE sont délivrés en utilisant pour les départs d'appel le réseau de Orange.

Le service souscrit par l'Abonné à titre principal lui permet, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS exploité par Orange.

1.2. Ces services sont regroupés par « formule d'abonnement », définie comme un ensemble de prestations, de tarifs et options identifiés par un nom spécifique. L'Abonné choisit une de ces formules d'abonnement au moment de la souscription du contrat d'abonnement.

1.3. Les relations contractuelles avec l'Abonné sont régies par :

- le contrat d'abonnement (aussi intitulé récapitulatif de commande), et le cas échéant, son avenant (avenant réengageant de renouvellement de mobile ou de changement de tarif),
- les conditions générales d'abonnement de Fonee,
- les conditions tarifaires choisies par l'Abonné,
- les dispositions réglementaires applicables en matière de télécommunication.

1.4. L'Abonné déclare avoir pris connaissance des services proposés par FONEE ainsi que des tarifs y afférents.

1.5. Le contrat d'abonnement ne s'applique pas aux services de maintenance, de réparation ou d'installation qui pourraient concerner le terminal ou les périphériques (portables, accessoires,...).

2 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES**2.1. Souscription**

Sauf indication contraire, les offres commerciales FONEE peuvent être souscrites soit par une personne morale (société, collectivité ou commerçant) soit par une personne physique majeure. La souscription de l'abonnement s'effectue, selon l'offre commerciale choisie, soit auprès des distributeurs de FONEE, soit par téléphone au numéro indiqué, soit par Internet, moyennant la remise au distributeur ou la transmission à FONEE des documents suivants (ci-après Dossier d'Abonnement) :

- pour un particulier : une copie de sa pièce d'identité valide et un chèque annulé à son nom (ou présentation d'une carte bancaire à son nom et en cours de validité en cas de souscription auprès d'un distributeur de FONEE) et, en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire à son nom correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique. En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur le chèque annulé, sur le relevé d'identité bancaire, sur la pièce d'identité et/ou celle figurant sur la demande d'abonnement, il pourra être demandé un justificatif de domicile de moins de trois mois,

- pour une société ou un commerçant : un extrait K Bis datant de moins de trois mois, un chèque annulé à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et le cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société, et en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire,

- pour une collectivité : un chèque annulé bancaire ou postal à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et une pièce officielle attestant de sa qualité pour agir.

En cas de souscription par téléphone, le Dossier d'abonnement, accompagné du dépôt de garantie, s'il est demandé, doit être transmis, à l'adresse

indiquée, au plus tard huit jours après la demande d'ouverture de ligne par téléphone.

En cas de souscription par Internet les documents sont à adresser par courrier.

2.2 - Souscription à distance de l'abonnement ou des options

Lorsque la souscription du Service Principal ou de l'un des Services Optionnels ou Complémentaires est effectuée à distance par l'abonné, celui-ci dispose d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation pour se rétracter.

Si ce délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toutefois, l'abonné, qui accepte de bénéficier du Service Principal ou du Service Optionnel ou Complémentaire ainsi souscrit avant la fin du délai de 7 jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

Si l'Abonné reçoit la carte SIM dans un délai inférieur à 7 jours, l'Abonné accepte d'ores et déjà que l'exécution du contrat puisse débuter avant la fin du délai de rétractation de sept jours précité et perdre ainsi son droit de rétractation. L'exécution du contrat sera réputée avoir débuté dès que le client aura détaché de son support plastique la carte SIM qui lui est livrée par FONEE.

FONEE transmet au client la carte SIM au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la souscription.

2.3. FONEE se réserve le droit de refuser toute souscription d'abonnement qui excéderait les limites de capacité du système.

3 - ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DURÉE

3.1. Le contrat prend effet à la date d'activation de la carte SIM. Dans le cas où l'Abonné a demandé le portage de son numéro mobile (PNM), l'activation de la carte SIM interviendra à la date à laquelle le portage du numéro mobile de l'Abonné deviendra opérationnel.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- en cas de vente à distance, réception par FONEE de l'ensemble des pièces désignées au 2.1 demandées au client;

- réception du dépôt de garantie, s'il est demandé par FONEE, dans les conditions prévues à l'article 4.1.

Il est précisé que le refus de portage opposé à l'Abonné par son ancien prestataire mobile (opérateur ou SCS) ne constitue pas une condition d'annuler le contrat que l'Abonné vient de souscrire auprès de FONEE. Dans ce cas, FONEE communique à l'Abonné un autre numéro d'appel conformément à l'article 8.1 et le contrat prend effet à la date d'activation de la carte SIM remise à l'Abonné sous ce nouveau numéro d'appel.

3.2. Les contrats sont conclus pour une durée indéterminée, et distingués de la façon suivante :

3.2.a. Contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement minimale :

La période d'engagement minimale varie en fonction de la formule d'abonnement choisie, et peut être de 12 ou 24 mois.

3.2.b. Contrat à durée indéterminée sans période d'engagement minimale :

Dans ce cas de figure, seule la durée de préavis s'impose à l'Abonné en cas de résiliation, comme indiqué à l'article 17.3.

3.3. Changement d'offre FONEE

Lorsque l'Abonné, ayant initialement signé pour une formule d'abonnement :

- sans engagement de durée minimum, souhaite changer pour une formule d'abonnement d'une durée minimale de 12 ou 24 mois ;

- d'une durée minimale de 12 mois, souhaite changer pour une formule d'abonnement d'une durée minimale de 24 mois ; la durée minimale supérieure choisie commence à courir à compter du changement de la formule d'abonnement. À l'inverse, si un Abonné ayant souscrit une formule d'abonnement impliquant un engagement minimal de 24 mois, souhaite changer pour une autre formule d'abonnement d'une durée minimale plus courte ou sans engagement, l'Abonné reste engagé pour la durée initialement souscrite.

En cas de changement d'une formule d'abonnement impliquant un engagement minimal

de 12 ou 24 mois vers une formule d'abonnement sans engagement de durée minimale, l'Abonné reste engagé pour la durée initialement souscrite.

3.4. Lorsque l'Abonné bénéficie d'un renouvellement de mobile impliquant un engagement d'une durée minimale, la durée minimale commence à courir à compter de la date de commande du téléphone mobile. Lorsqu'un Abonné bénéficie d'un renouvellement de mobile impliquant un engagement d'une durée minimale alors qu'il est déjà engagé sur une période minimale par une formule tarifaire, les durées d'engagement ne s'additionnent pas ; l'Abonné est engagé pour la durée chronologiquement la plus lointaine.

3.5. En cas de problème après-vente lié à l'utilisation du matériel du fait de l'Abonné, le contrat se poursuit et les abonnements et services liés à la carte SIM restent dus.

4 - DÉPÔT DE GARANTIE/AVANCE

4.1 Dépôt de Garantie

4.1.a. FONEE peut, à la souscription ou en cours d'exécution du contrat, demander à l'Abonné un dépôt de garantie de 450 Euros TTC par carte SIM ou une avance sur facturation, en cas de survenance des événements suivants :

- non réception d'un paiement à son échéance, rejet de paiement,
- chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué,
- inscription au fichier Préventel visé à l'article 19.3,
- non réception de l'ensemble des pièces citées à l'article 2.1,
- l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale,
- le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'Abonné est supérieur ou égal à deux.

4.1.b. "Accès aux communications internationales" : l'accès aux options permettant l'émission ou la réception de communications à destination ou en provenance des pays étrangers est soumis à l'acceptation préalable de FONEE, qui pourra

demander des pièces justificatives complémentaires par l'Abonné (fiche de salaire récente, avis d'imposition). FONEE se réserve le droit de demander à l'Abonné un dépôt de garantie de 300 euros TTC par carte SIM comme condition d'accès à cette option.

4.1.c. Les dépôts de garantie sont encaissés, et ne sont pas productifs d'intérêts.

4.2. Avance sur facture

FONEE peut, en cours d'exécution du contrat, demander à l'Abonné une avance sur facturation, lorsque l'Abonné a passé des communications non comprises dans sa «formule d'abonnement» pour un montant supérieur à 30 euros. FONEE se réserve le droit de mettre en restriction, partielle ou complète, la ligne de l'Abonné dans l'attente du paiement effectif de cette avance sur facture.

4.3. À l'expiration du contrat, les dépôts de garantie et avances sur facture seront restitués à l'Abonné dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où l'Abonné a éteint l'intégralité de sa dette envers FONEE.

5 - SOUSCRIPTION DE PLUSIEURS LIGNES PAR UN ABONNÉ

5.1. Lorsque l'Abonné souscrit auprès de FONEE, de manière simultanée ou différée dans le temps, plusieurs abonnements matérialisés par des numéros d'appels différents, chacun constitue un contrat d'abonnement distinct.

5.2. L'intégralité des dépôts de garanties correspondants aux différents abonnements souscrits peut néanmoins être affectée par FONEE au paiement de toute somme impayée au titre de n'importe quel contrat d'abonnement de l'Abonné.

5.3. De même, lorsque FONEE, en application de ses conditions générales, résilie et/ou suspend l'un des abonnements souscrits, elle se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier l'intégralité des abonnements souscrits par l'Abonné en cause.

6 - CARTE SIM

6.1. La carte SIM remise à l'Abonné reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de FONEE, qui se réserve la faculté de la faire remplacer pour des raisons de sécurité, d'évolution technique ou d'amélioration du service proposé à l'Abonné, L'Abonné s'interdit en conséquence de

concéder sur la carte SIM un quelconque droit à titre onéreux ou gratuit et s'engage à la restituer à l'issue du contrat à FONEE. L'Abonné s'interdit également de détruire, de dégrader ou de dupliquer la carte SIM remise par FONEE. L'utilisation de la carte SIM par l'Abonné doit demeurer strictement personnelle et privée et ne doit pas avoir pour effet ou pour objet la commercialisation de ladite carte. Ainsi, l'Abonné s'interdit d'une manière générale tout comportement frauduleux et ne correspondant pas à une utilisation normale de la carte SIM et des services correspondants, notamment :

- Permettre à des tiers d'utiliser la carte SIM ou les services correspondants moyennant une contrepartie financière ;

- L'utilisation de la carte SIM ou les services correspondants, à titre gratuit ou onéreux, à des fins de modification de l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau de télécommunication ou de mise en relation ;

- L'utilisation de la carte SIM ou les services correspondants dans le cadre de boîtiers radio, en émission ou en réception ;

- L'utilisation de la carte SIM ou les services correspondants aux fins de voix sur IP ;

- L'utilisation ininterrompue de la carte SIM ou les services correspondants, et ce quelque soit le procédé automatique ou manuel utilisé ;

- L'utilisation de la carte SIM ou les services correspondants aux fins d'envoi en masse de communications et ce quelque soit le procédé automatique ou manuel utilisé.

6.2. L'Abonné, en sa qualité de gardien de la carte SIM, est seul responsable de l'utilisation, conforme à son usage, et de la conservation de la carte SIM et ce, quel que soit le terminal utilisé.

6.3. La carte SIM ne peut être utilisée que sur des terminaux agréés selon la réglementation en vigueur.

6.4. L'Abonné reçoit lors de la remise de la carte SIM un code par défaut (PIN) qui permet de protéger l'utilisation de sa carte. L'Abonné peut modifier ce code à tout moment pour le rendre confidentiel. Ce code est indispensable pour accéder au réseau, à moins que l'Abonné souhaite

le désactiver. Ce code doit rester secret. La responsabilité de FONEE ne peut être engagée en cas de divulgation par l'Abonné de son code PIN.

6.5. La carte SIM a une durée d'utilisation conseillée de deux ans à compter de sa mise en service. A l'issue de cette période, FONEE effectuera le remplacement de la carte si l'Abonné le demande. Il est toujours procédé, dans la limite des stocks disponibles, au remplacement gracieux de toute carte SIM seulement si celle-ci est reconnue défectueuse par FONEE.

7 - MODIFICATION DE LA SITUATION DE L'ABONNÉ

L'Abonné s'engage à informer sans délai FONEE de tout changement de domicile, domiciliation bancaire en cas de prélèvement automatique, ou d'adresse électronique. À défaut, il fait son affaire personnelle du réacheminement des factures de manière à respecter les délais de paiement visés à l'article 14. En cas de paiement par carte bancaire, il doit également informer immédiatement FONEE de tout changement de numéro de cette carte et/ou de toute résiliation du contrat porteur lui ayant permis de payer avec cette carte bancaire.

8 - NUMÉRO D'APPEL

8.1. FONEE communique à chaque Abonné le numéro d'appel affecté à sa carte SIM. FONEE peut affecter à un nouvel Abonné un numéro ayant déjà été utilisé par le passé par un Abonné dont la ligne a été résiliée.

8.2. FONEE se réserve le droit, moyennant un préavis de 15 jours, de modifier pour des contraintes techniques le numéro d'appel de l'Abonné. L'Abonné peut alors résilier son contrat conformément à l'article 17.6. Cette faculté de résiliation ne peut s'exercer lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

8.3. L'Abonné peut demander le changement de son numéro d'appel. Dans le cas où un tel changement est possible eu égard aux contraintes techniques d'organisation, FONEE lui affecte un nouveau numéro. Ce service est facturé par FONEE aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la demande.

9 - SERVICE DE PRÉSENTATION DU NUMÉRO APPELANT

9.1. L'Abonné est informé à la souscription du contrat qu'il peut, dans le cadre du service d'identification du numéro appelant, demander à ce que son numéro d'appel ne soit pas visualisé par ses correspondants.

9.2. Lorsque l'Abonné a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

9.3. La présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas. La responsabilité de FONEE, ne peut être engagée, notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro ;
- 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 ;
- lorsque l'appel émane d'un réseau à norme Pointel ou Analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué ;
- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué ;
- lorsque l'appel émane d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

10 - ASSISTANCE

FONEE met à la disposition de l'Abonné un Service Client en cas de dysfonctionnement éventuel de l'ensemble « Terminal (portable), carte SIM, réseau » afin de diagnostiquer son origine et en cas de blocage éventuel de la carte SIM, d'y apporter dans les meilleurs délais un remède.

11 - TERMINAUX (portables)

11.1. L'Abonné s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréé pour les réseaux de radiotéléphonie numérique GSM/GPRS/UMTS par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

11.2. L'Abonné est tenu de se conformer aux règles de confidentialité et de bon usage du service stipulées notamment au Code des Postes et Communications électroniques.

11.3. L'Abonné respecte les prescriptions transmises par FONEE en application des normes techniques imposées par les autorités compétentes en la matière qui concernent les modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou au périphérique utilisé.

12 - PERTE OU VOL

12.1. L'Abonné doit immédiatement déclarer la perte ou le vol de la carte SIM :

- en appelant le n° du Service Client.
- en se connectant sur l'espace client sur le site www.fonee.biz, L'Abonné accède à l'espace client en entrant son numéro de mobile et son code confidentiel. L'Abonné est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code ainsi que de tous les actes réalisés au moyen dudit code.
- et en le confirmant par lettre à FONEE, accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité. En cas de contestation, la déclaration sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de la lettre par FONEE. FONEE, qui effectue une vérification sommaire de l'identité de l'Abonné, ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration qui n'émanerait pas du titulaire de la carte.

12.2. Dès réception de la déclaration de perte ou de vol dans les conditions décrites à l'article 12.1., FONEE procède aux formalités de suspension temporaire de la ligne. L'Abonné est dispensé du paiement des communications passées après l'accomplissement par FONEE des formalités de suspension, mais reste tenu au paiement des frais d'abonnement et de service.

12.3. FONEE tient à la disposition de l'Abonné, aux conditions tarifaires en vigueur, une nouvelle carte SIM et procède à l'activation de la nouvelle carte. L'Abonné supporte les frais de suspension et de rétablissement aux conditions tarifaires en vigueur.

13 - MODIFICATION DES PRESTATIONS

13.1. En fournissant le numéro de contrat d'abonnement et le numéro de la ligne téléphonique, l'Abonné peut, par simple appel téléphonique au Service Client ou via le site fonee.biz, demander à FONEE de modifier, en cours de contrat, les services complémentaires et/ou prestations particulières qu'il a choisis.

13.2. L'Abonné peut également demander à changer de formule d'abonnement conformément aux stipulations de l'article 3.3., et de durée de forfait dans sa formule d'abonnement. Le changement de durée de forfait peut être soumis au paiement d'une indemnité conformément aux stipulations de l'article 13.4.

13.3. S'agissant des modifications intervenant à date de facturation, la demande doit être effectuée par l'Abonné au moins 7 jours avant cette date. Cette modification, si elle est acceptée par FONEE, intervient dans les meilleurs délais.

13.4. Indemnités

Pour les formules d'abonnement FONEE avec une durée minimum d'engagement de 12 ou 24 mois, dans le cas où il serait procédé à la demande de l'Abonné, au cours des six premiers mois suivant la date d'activation de sa ligne, à une modification tarifaire à la baisse du forfait auquel il a souscrit, FONEE appliquera une indemnité dont le montant fixé d'avance peut varier. Ces montants figurent dans les conditions tarifaires de FONEE.

14 - TARIFS ET FACTURES

14.1. Les tarifs des abonnements, services et frais de mise en service ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par FONEE à l'intention de ses Abonnés.

14.2. Les tarifs applicables sont ceux fournis à la souscription du contrat. FONEE se réserve le droit de modifier ses tarifs mais en informera préalablement l'Abonné. Ce dernier pourra – s'il n'accepte pas cette modification – résilier son contrat sans pénalités de résiliation ni droit à dédommagement jusque dans un délai de 4 mois à compter de l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif. Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de modification tarifaire liée à l'application d'une décision règlementaire ou législative.

14.3. FONEE établit mensuellement une facture détaillant le prix des frais de mise en service, des frais d'abonnement, des communications et services.

14.4. En cas de retard dans la transmission par un opérateur des communications passées par l'Abonné (tickets de taxe), ces dernières feront l'objet d'une facture complémentaire.

14.5. Les factures sont payables à réception par l'Abonné, au moyen du mode de paiement qu'il a choisi.

14.6. En cas de prélèvement automatique ou de paiement par carte bancaire, le débit du compte est effectué environ 5 jours après la date d'émission de la facture.

14.7. Les paiements des factures est dû au plus tard 20 jours après émission pour les clients particuliers et 25 jours pour les clients professionnels, entreprises, associations et collectivités. En cas de retard de paiement ou d'absence d'autorisation du Centre d'Autorisation du Paiement pour les paiements par carte bancaire, les sommes impayées à l'échéance produiront intérêt au taux de trois fois le taux d'intérêt légal à compter de l'échéance, et ce, sans mise en demeure préalable et nonobstant les dispositions de l'article 17. De plus, comme indiqué à l'article 4 ci-dessus, FONEE se réserve le droit de subordonner la continuation du contrat au versement d'un dépôt de garantie.

14.8. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de FONEE ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'Abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique,...) Une somme forfaitaire de quinze euros et soixante-sept centimes sera alors facturée à l'Abonné.

14.9. Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées à l'Abonné, celles-ci restent dues à FONEE.

14.10 Prescription

Toute réclamation relative à une facture et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par FONEE n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement. La prescription est acquise au profit de l'Abonné pour les sommes dues en paiement des services, lorsque FONEE ne les a pas réclamées dans le délai d'un an courant à compter de leur

date d'exigibilité. Toutefois, tout envoi par FONEE ou un de ses prestataires mandatés, d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt la prescription.

15 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITES

15.1. FONEE ne saurait voir sa responsabilité engagée à l'égard des Abonnés :

- en cas de suspension totale ou partielle ou de retrait des autorisations d'exploiter ou de commercialiser des services GSM, données aux opérateurs ;

- en cas d'utilisation du service par une personne non-autorisée ;

- en cas de divulgation par l'Abonné du code PIN de sa carte SIM ;

- en cas d'utilisation frauduleuse, excessive ou abusive du service et/ou de la carte SIM par l'Abonné.

-en cas d'utilisation excessive des services en France ou à l'étranger.

15.2. FONEE ne saurait voir non plus sa responsabilité engagée à l'égard des Abonnés en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant du comportement de l'Abonné ou d'un événement indépendant de la volonté de FONEE et empêchant l'exécution du contrat dans les conditions normales et attendues.

15.3. FONEE ne saurait voir sa responsabilité engagée à l'égard des Abonnés ayant demandé la portabilité entrante ou sortante de leur numéro mobile (MSISDN) :

- en cas de négligence de l'Abonné qui, après la souscription à distance d'un abonnement téléphonique de FONEE, ne retourne pas son dossier complet (contrat et pièces justificatives dûment complétés et signés) à FONEE dans les meilleurs délais. Si FONEE ne reçoit pas le dossier complet de l'Abonné à la date indiquée sur le courrier de confirmation de commande qui lui sera adressé par FONEE, le portage ne pourra avoir lieu à la date souhaitée par l'Abonné, et sera reporté par FONEE à une date ultérieure. L'Abonné sera informé par tous moyens, par FONEE, de la nouvelle date de portage de son numéro et ne

pourra légitimement pas contester ou refuser ladite date. Dans tous les cas, la demande de l'Abonné ne sera pas traitée tant que ce dernier n'aura pas retourné son dossier complet à FONEE ;

- en cas d'inéligibilité à la portabilité ;

- en cas de perte d'éligibilité à la portabilité ;

- en cas de fautes, négligences, absence de réponses, défaillances ou dysfonctionnements techniques imputables aux opérateurs autres que FONEE qui interviennent dans le processus de portabilité, au GIE EGP, au réseau, au système central de portabilité, ayant pour effet de perturber, suspendre, reporter ou empêcher le portage du numéro de l'Abonné.

16 - SUSPENSION

16.1. FONEE se réserve le droit de suspendre ou de limiter à la réception d'appels l'accès aux services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné ;

- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visé à l'article 4 ou en cas de non-paiement de celui-ci.

16.2. En cas de non-paiement par l'Abonné des sommes dues, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, FONEE peut suspendre les services auxquels l'Abonné a souscrit et résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 17.

16.3. La suspension des services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné.

16.4. La suspension des services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

17 - RÉSILIATION

Les dispositions relatives à la résiliation font écho aux précisions de l'article 3.2.

17.1. Résiliation des contrats à durée indéterminée avec période d'engagement minimale de 12 ou 24 mois : L'Abonné est engagé pour la période minimale souscrite. En cas de rupture anticipée à

l'initiative de l'Abonné FONEE, elle serait subordonnée au paiement par l'Abonné :

- pour les contrats d'une durée de 12 mois : des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale ;
- pour les contrats d'une durée de 24 mois : l'Abonné est immédiatement redevable des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale.

Par dérogation à l'article 17.1, il est admis que l'Abonné peut, à condition de faire la preuve d'un motif légitime survenu après la souscription de l'abonnement, résilier le contrat avant la fin de la période minimale dans les conditions et les formes prévues à l'article 17.3., et ce notamment dans les cas suivants :

- chômage de l'Abonné ou du chef de famille survenu après la souscription de l'abonnement et suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée (attestation Assedic) ;
- difficultés financières de l'Abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des particuliers;
- décès du chef de famille ou de l'Abonné (certificat de décès);
- hospitalisation de plus de 3 mois affectant l'Abonné;
- maladie empêchant l'utilisation du téléphone affectant l'Abonné;
- incarcération de l'Abonné;
- déménagement hors du territoire français (contrat de travail, bail d'habitation, attestation sur l'honneur avec copie de la pièce d'identité de l'attestant.) ou dans une zone où le service est totalement inaccessible depuis le domicile de l'Abonné.

L'ensemble des documents à l'appui d'une telle demande doit être communiqué en langue française ou accompagné d'une traduction.

17.2. Résiliation des contrats à durée indéterminée sans période d'engagement minimale. L'Abonné peut résilier son contrat à tout moment selon les conditions prévues à l'article 17.3.

17.3. Au-delà de la période minimale ou si l'Abonné a souscrit un abonnement sans engagement de durée minimale, la résiliation peut intervenir à tout moment à l'initiative de FONEE ou de l'Abonné. Pour résilier, l'Abonné doit appeler le Service Client de FONEE puis confirmer son intention par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception par FONEE de la lettre de résiliation adressée par l'Abonné.

17.4. Nonobstant les dispositions de l'article 17.1, les parties contractantes se réservent le droit de résilier le présent contrat à tout moment en cas d'inexécution par l'une des deux parties d'une des obligations essentielles du contrat. Le contrat peut alors être résilié deux jours après mise en demeure restée infructueuse.

Sont notamment considérées comme obligations essentielles de l'Abonné :

- l'envoi des pièces désignées à l'article 2.1. ;
- le paiement des factures ;
- le versement du dépôt de garantie tel que défini à l'article 4 ;
- l'utilisation conforme de la carte SIM ;
- l'utilisation d'un terminal conforme.

17.5. En cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, le contrat se trouve suspendu. Lorsqu'après un délai d'un mois à compter de la manifestation de l'événement qualifié de force majeure l'exécution du contrat apparaît comme définitivement compromise, la résiliation du contrat intervient de plein droit.

17.6. L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment dans les conditions prévues à l'article 17.3 en cas de changement de numéro d'appel tel que visé à l'article 8.2, ou en cas de changement de tarif tel que visé à l'article 14.2.

17.7. L'Abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le contrat d'abonnement lorsque le service est totalement inaccessible depuis son domicile.

17.8. Lorsque l'Abonné procède à la résiliation de son contrat d'abonnement, il dispose de la durée du préavis pour consommer son Forfait et recevoir des appels. Passé ce délai et si l'Abonné n'a pas choisi de porter ce numéro, il perd le bénéfice de son numéro d'appel.

17.9. La suspension ou la résiliation ont lieu par désactivation de la carte SIM. En cas de résiliation, l'Abonné doit régler immédiatement les sommes encore dues au titre du contrat. FONEE est en droit de compenser les sommes qui pourraient lui être dues avec le dépôt de garantie.

18 - CESSION

18.1. FONEE peut céder le présent contrat d'abonnement à une autre entreprise offrant des qualités de service similaires. Dans un tel cas, l'Abonné en sera averti par tout moyen et le contrat se poursuivra sans autres formalités aux mêmes conditions avec l'entreprise cessionnaire, sauf dénonciation de la part de l'Abonné dans les conditions visées à l'article 17.

18.2. L'Abonné ne peut céder le contrat d'abonnement, la carte SIM et/ ou le numéro d'appel qui lui est affecté à un tiers, sauf accord préalable et écrit de FONEE. Dans tous les cas, l'Abonné s'engage à régler au préalable toutes sommes dues au titre du contrat cédé.

19 - PROTECTION DES DONNÉES

19.1. Les informations recueillies par FONEE dans le cadre du présent contrat sont obligatoires et font l'objet d'un traitement par FONEE ou ses prestataires. Conformément à la loi Informatique, fichiers et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, l'Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant.

19.2. Lesdites informations, peuvent être utilisées par FONEE dans le cadre d'opérations de marketing direct quel que soit le média utilisé pour informer l'Abonné de ses offres et services. Si l'Abonné ne souhaite pas recevoir de propositions émanant de FONEE, il lui suffit d'écrire à FONEE de préciser ses nom, prénom, adresse électronique et joindre une copie de sa pièce d'identité. Par l'intermédiaire de FONEE, l'Abonné peut être également amené à recevoir des propositions d'autres entreprises sauf s'il a manifesté son

opposition en écrivant à FONEE et, sous réserve de son consentement préalable exprès.

19.3. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations le concernant sont susceptibles d'être transmises à une société externe de recouvrement et/ou inscrites dans un fichier national des impayés, accessible aux opérateurs et aux SCS de téléphonie mobile, géré par le GIE PREVENTEL TSA N°90003 - 93588 Saint Ouen Cedex.

19.4 Annuaire universel

Dans le cadre de la mise en place de l'Annuaire Universel, l'Abonné peut s'il le désire et s'il en a manifesté expressément et au préalable la volonté auprès de FONEE, voir figurer ses coordonnées (tels que nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) ou celles de l'utilisateur de la ligne sur les listes des abonnés et d'utilisateurs destinées à être éditées dans les annuaires papiers ou pouvant être consultées depuis Internet ou le Minitel, ou encore être communiquées au moyen de services de renseignements vocaux. Pour figurer dans l'Annuaire universel, l'Abonné doit s'il est également l'utilisateur de la ligne :

- soit envoyer une demande au Service Client de FONEE,
- soit en faire la demande directement sur le site Internet de FONEE via le formulaire de contact.

Toute demande d'inscription dans l'Annuaire Universel de l'utilisateur de la ligne, lequel serait différent du titulaire, ne peut se faire que par retour du coupon figurant dans la Fiche, dûment complété et signé par le titulaire et l'utilisateur et accompagné des pièces justificatives qui y sont demandées. L'Abonné peut à tout moment modifier, auprès du Service Client, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

20 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO MOBILE DE L'ABONNÉ ENTRANT CHEZ FONEE

20.1. La portabilité du numéro de mobile est un service permettant à tout client d'un opérateur mobile métropolitain de souscrire un nouveau contrat auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain tout en conservant son numéro de mobile. L'Abonné peut adresser une demande de portabilité sur un ou plusieurs numéros objets du même contrat d'abonnement chez son ancien

opérateur (ci-après dénommé « Opérateur Donneur »).

20.2. Toute demande de portabilité auprès de FONEE vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de son Opérateur Donneur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat auprès de l'Opérateur Donneur prend effet avec le portage effectif du numéro de mobile. L'Abonné reste tenu d'honorer les engagements souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (tels que notamment facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'au terme du contrat), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

20.3. En demandant la portabilité de son numéro de mobile, l'Abonné mandate FONEE pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des démarches relatives à sa demande de portabilité à savoir la résiliation du contrat avec son Opérateur Donneur et le portage de son numéro mobile.

20.4. Pour être recevable, la demande de portabilité faite à FONEE par l'Abonné :

- doit émaner du titulaire du contrat ou d'une personne dûment mandatée par celui-ci.
- doit comporter son numéro de mobile (MSISDN) ainsi que son relevé d'identité opérateur (RIO).

L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que sa demande de portabilité peut faire l'objet d'un refus de la part de l'Opérateur Donneur ou de la SCS auprès duquel l'Abonné est abonné, dans les cas suivants :

- le numéro de mobile est inactif le jour de la demande et/ou du portage,
- le numéro de mobile et/ou le RIO fournis par l'Abonné sont incomplets ou erronés,
- une demande de portabilité non encore exécutée a déjà été demandée par l'Abonné auprès d'un autre opérateur que FONEE,
- la demande de portabilité n'est pas effectuée par le titulaire du contrat d'abonnement ou par une personne dûment habilitée par l'Abonné,

- le numéro de mobile sur lequel la demande de portabilité porte n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,

- la date de portage demandée est supérieure à 59 jours calendaires ou inférieure au délai nominal de 7 jours calendaires,

- l'Abonné a déjà notifié à son Opérateur Donneur une demande de résiliation sur le numéro de mobile,

- la date de portage demandée n'est pas un jour ouvrable,

- la tranche horaire de portage n'existe pas.

FONEE notifiera à l'Abonné dans les meilleurs délais et par tous moyens, l'éligibilité ou l'inéligibilité de sa demande en précisant le motif et le cas échéant, les moyens permettant à l'Abonné de rendre sa ligne éligible à la portabilité.

20.5. Dans le cas où le numéro de mobile de l'Abonné ne serait pas porté dans les délais indiqués aux présentes, du fait notamment d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement techniques, le portage sera reporté à une date ultérieure ne pouvant dépasser 7 jours (ou 10 jours lorsque la seconde période de portage inclut des dimanche ou jour férié) à compter de la date initiale de portage prévue.

En cas d'inéligibilité à la portabilité, de perte d'éligibilité, ou d'annulation par l'Abonné de sa demande de portage, l'Abonné reste tenu de respecter le contrat souscrit auprès de FONEE et notamment jusqu'à l'expiration de celui-ci s'il a souscrit un contrat avec une période d'engagement minimale et ce, quand bien même le contrat de l'Abonné avec l'Opérateur Donneur ne serait pas résilié. FONEE accorde alors à l'Abonné un nouveau numéro. En tout état de cause, l'Abonné ne pourra plus formuler aucune demande d'annulation deux jours avant le portage effectif du numéro. FONEE pourra demander l'annulation de la demande de portabilité de l'Abonné, quand bien même l'Opérateur Donneur l'aurait initialement acceptée et ce, jusqu'à deux jours avant le portage effectif du numéro, en cas de perte d'éligibilité de la demande de portabilité de l'Abonné du fait de la résiliation du contrat de ce dernier par son Opérateur Donneur.

20.6 Délai de portage

Le délai de portage correspond au nombre de jours calendaires entre d'une part, la réception par FONEE de l'ensemble des pièces énuméré à l'article 2.1 et simultanément de la demande de portabilité du numéro de l'Abonné et d'autre part, le portage effectif du numéro. Le délai nominal de portage est de 7 jours calendaires porté à 10 jours lorsque la période de portage inclut des dimanche et jour férié ou sauf demande expresse de l'Abonné à FONEE. En tout état de cause, la demande expresse de l'Abonné ne saurait excéder 59 jours calendaires. Dans le cas d'une souscription à distance, le délai de portage mentionné ci-dessus ne court qu'à l'expiration du délai de rétractation de 7 jours francs.

20.7. FONEE remet à l'Abonné une nouvelle carte SIM activée sous son numéro mobile, au moment de la souscription du contrat et l'informe des manipulations à effectuer le jour prévu du portage, pour rendre celui-ci opérationnel.

20.8. L'Abonné transmet à FONEE la date souhaitée de portage de son numéro mobile. Toutefois, FONEE ne prend aucun engagement sur la date effective et la plage horaire du portage demandé par l'Abonné, celles-ci dépendant de l'opérateur mobile attributaire du numéro mobile de l'Abonné et de l'Opérateur Donneur ou de la SCS auprès duquel l'Abonné est client au moment de la demande. Dans le cas où la demande de portabilité de l'Abonné est acceptée par l'Opérateur Donneur, FONEE informera l'Abonné de la date et de la plage horaire du portage de son numéro. Le portage du numéro aura nécessairement lieu un jour ouvrable. Le jour du portage, l'Abonné ne pourra disposer ni d'appels entrant ni d'appels sortants pendant une durée de quatre heures.

20.9 L'Abonné est informé, que les données le concernant à savoir son numéro de mobile et son RIO sont transmises au GIE EGP et à l'opérateur attributaire de FONEE aux fins de traitement de sa demande de portabilité. Le traitement de ces données a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL tant par FONEE que par le GIE EGP. Conformément à la Loi Informatique, fichiers et Libertés du 06 janvier 1978 modifiée, l'Abonné dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

L'Abonné pourra exercer son droit, en adressant une demande écrite à FONEE, Service Client – 40

rue Camille Roy 69007 Lyon ou par courriel à l'adresse électronique suivante : contact@foneetelecom.net en mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une photocopie de sa pièce d'identité. Les informations relatives à la portabilité sont disponibles sur le site du GIE EGP à l'adresse suivante : www.portabilite.org

21- PORTABILITÉ DU NUMÉRO MOBILE DE L'ABONNÉ SORTANT

21.1. L'Abonné sortant peut demander à tout moment via son nouvel opérateur (ci-après l'« Opérateur Receveur ») à qui il a donné mandat, la portabilité de son numéro mobile à FONEE. La demande de portage est adressée à FONEE par l'Opérateur Receveur et doit comporter, le numéro de mobile, le numéro de RIO de l'Abonné, la date de portage souhaitée. Seul le titulaire du contrat d'abonnement ou une personne dûment mandatée par celui-ci, peut demander le portage de son numéro.

21.2. FONEE est en droit de refuser toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- la demande de portabilité n'est pas effectuée par le titulaire du contrat d'abonnement ou une personne dûment habilitée par l'Abonné;

- le numéro de l'Abonné est inactif ;

- les numéro de mobile et de RIO sont incomplets ou erronés ;

- l'Abonné a déjà effectué une demande de portabilité en cours de traitement sur le même numéro de mobile auprès d'un nouvel opérateur autre que celui à l'initiative de la demande de l'Abonné ;

- le numéro de mobile sur lequel la demande de portabilité porte n'est pas géré par FONEE ;

- la date de portabilité demandée est supérieure à 59 jours calendaires ou inférieure au délai nominal de 7 jours ;

- l'Abonné a déjà notifié à FONEE une demande de résiliation sur le numéro de mobile ;

- la date de portage demandée n'est pas un jour ouvrable ;

- la tranche horaire de portage n'existe pas.

L'Opérateur Releveur peut demander l'annulation d'une demande de portabilité quand bien même FONEE l'aurait initialement acceptée et ce, jusqu'à deux jours avant le portage effectif du numéro, en cas de perte d'éligibilité de sa demande par l'Abonné du fait notamment de la résiliation de son contrat par FONEE.

21.3. Tout Abonné pourra également obtenir son numéro de RIO sur simple demande auprès du Service Client de FONEE.

21.4. Dans le cas où la demande de portabilité est éligible, le portage effectif du numéro de l'Abonné vers son Opérateur Releveur emporte la résiliation de son abonnement et ce, nonobstant les stipulations de l'article 17. L'Abonné qui demande le portage de son numéro en cours de période minimale d'engagement, reste tenu de payer à FONEE, les sommes restant dues jusqu'au terme de ladite période minimale d'engagement. Dans ces conditions, FONEE émettra une facture de clôture au titre des sommes restant dues.

21.5. L'Abonné pourra demander via son Opérateur Releveur l'annulation de sa demande de portabilité sauf dans les deux jours précédents le portage effectif du numéro. L'annulation de la demande de portabilité entraînera l'annulation de la demande de résiliation du contrat d'abonnement de l'Abonné avec FONEE.

S'il souhaite néanmoins confirmer sa demande de résiliation de son contrat d'abonnement auprès de FONEE, l'Abonné sort du processus de portabilité et devra respecter les stipulations de l'article 17 relatives à la résiliation.

21.6. Le jour du portage, l'Abonné ne pourra disposer ni d'appels entrant ni d'appels sortants pendant une durée de quatre heures.

22 - RÉCLAMATIONS

22.1. Service réclamations

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service réclamations par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante : FONEE - Service réclamations, 40 rue Camille Roy 69007 Lyon.

22.2. Services consommateurs

Si l'Abonné estimait que la réponse à sa réclamation écrite ou orale n'étaient pas satisfaisantes, il pourrait alors formuler par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs à

l'adresse suivante : FONEE - Service Consommateurs 40 rue Camille Roy 69007 Lyon.

22.3. Médiateur des communications électroniques Si un désaccord subsiste, l'Abonné peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement soit par une association de consommateurs.

Pour cela, l'Abonné doit se procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. L'Abonné devra ensuite adresser le document dûment complété et accompagné de la copie des pièces justifiant sa demande à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

23- ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque l'Abonné est une personne morale ou un commerçant, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du présent contrat est soumis au Tribunal de Commerce de Lyon.

Lorsque l'Abonné est une personne physique, les règles légales de compétence de droit Français s'appliquent.