

Article 1. Définitions

« Forfait » désigne le type forfait souscrit par le Client dans le cadre du Service mobile, tel que précisé au Contrat étant précisé que chaque Forfait est associé à une ligne mobile correspondant à la définition de « Abonnement » dans les Conditions générales de vente et de services.

« Communication(s) » désigne collectivement les Voix, SMS, Datas et MMS qui sont prévus dans le Forfait.

« Data FUP ou Data Fair use policy » désigne l'utilisation maximale d'internet par le Client, autorisée dans le cadre du Forfait pendant la période en cours et dans les conditions définies aux présentes.

« EEE » ou « Europe » désigne l'Espace Economique Européen incluant les pays de l'Union Européenne au 1er janvier 2024 ainsi que Royaume-Uni, Norvège, Islande, Liechtenstein, Monaco, Suisse, Andorre.

« Opérateur Radio Hôte » désigne l'opérateur sur les réseaux radioélectriques sur lesquels la SIM/eSIM de l'utilisateur est autorisée à se connecter. Le Service Mobile est, selon les offres, délivré en France métropolitaine sur les réseaux des Opérateurs Radio Hôte BOUYGUES TELECOM ou ORANGE.

« Réseau Mobile » : désigne l'ensemble des réseaux publics de télécommunications 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA et H+, 4G, 5G, Wifi ou toute autre technologie à venir et/ou normes de télécommunications disponibles via le Service Mobile. Il comprend les Réseaux Radio Hôte et les réseaux MVNO.

« Réseaux Radio Hôte » désigne l'ensemble des réseaux radioélectriques 2G, 3G, 4G et 5G pour lesquels l'Opérateur Radio Hôte dispose d'autorisations d'établissement et d'exploitation sur le territoire français métropolitain et sur lesquels l'Opérateur Radio Hôte offre une prestation d'accès au Prestataire et à ses Clients.

« Réseau MVNO » désigne le Réseau de communications électroniques formant le cœur de réseau mobile établi et utilisé par le Prestataire et raccordé aux Réseaux Radio Hôte. Ces prestations peuvent être sous traitées totalement ou en partie sans l'autorisation préalable du Client.

« Relevé d'identité opérateur (ou RIO) » désigne le code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout Opérateur à chaque Numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en France métropolitaine.

« Roaming » désigne l'usage de Communications (Voix, MMS, SMS et Data) en mode émission et/ou réception depuis un pays étranger (hors France métropolitaine).

« Service Mobile » désigne le service du Prestataire qui comprend la fourniture d'une SIM/eSIM, d'un accès au Réseau Mobile ainsi que le cas échéant des services accessoires ou optionnels dans les zones couvertes par ledit Réseau Mobile.

« SIM » désigne la carte à microprocesseur introduite dans le Terminal compatible, qui permet l'identification du Client sur l'ensemble des Réseaux Mobiles. Cette carte est facturée au Client à la signature du Contrat selon le prix qui s'y trouve mentionné, pour toute souscription à un Forfait dit « Classique ».

« eSIM » désigne un profil de carte SIM virtualisé dont l'installation sur un Terminal compatible permet d'en activer la fonction « esim » en vue de l'identification du Client sur l'ensemble des Réseaux Mobiles.

« Terminal » désigne le téléphone mobile ou la tablette numérique compatible, pouvant recevoir une SIM ou une eSIM, permettant de se connecter à un Réseau Mobile.

« Utilisateur » désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès au Service Mobile sur son Terminal.

Tous les autres mots ou expressions commençant par une majuscule dans les présentes Conditions spécifiques ont la signification qui leur est donnée aux Conditions générales de vente et de services.

Article 2. Objet des Conditions spécifiques

Les présentes Conditions spécifiques ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles le Prestataire assure au Client la fourniture du Service Mobile. Le Prestataire est un opérateur fournissant un service de téléphonie mobile ouvert au public.

Article 3 : Date d'effet -Durée - Renouvellement

Les Services objet des présentes Conditions spécifiques sont rendues à compter de la Date de Mise en Service et pour la durée définie dans les conditions du Bon de commande et des Conditions générales de vente et de services. Les conditions de renouvellement et de dénonciation sont définies aux Conditions générales de vente et de services.

Article 4. Modalités de souscription

4.1 Souscription initiale au Service Mobile

La souscription du Client au Service Mobile est formalisée au travers de sa signature de du « Contrat » tel qu'assorti des présentes Conditions spécifiques du Service Mobile et des Conditions générales de vente et de services. Le Contrat demeure régi par les conditions tarifaires applicables (cf. Brochure tarifaire incluant les « Tarifs hors forfaits »), telles que présentées lors de l'établissement de l'Offre commerciale et que le Client déclare accepter sans restriction ni réserve.

4.2. Pièces justificatives nécessaires à la mise en place du Contrat

Préalablement à la souscription du dossier, le Client doit transmettre au Prestataire :

- En cas de personne morale de droit public : tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ; une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ; un justificatif d'identité du signataire dûment mandaté ; un engagement de dépenses ; un relevé d'identité bancaire (RIB) au nom du Client, sur le territoire national.

- En cas de personne morale de droit privé : un extrait Kbis datant de moins de 3 mois, un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale et le cas échéant un pouvoir établi sur papier à en-tête de la

personne morale signé par son représentant légal attestant de la qualité pour agir de la personne physique, un relevé d'identité bancaire au nom de la personne morale, dont l'établissement financier est domicilié en France.

4.3. Souscription de prestations additionnelles

Le Client pourra décider à tout moment sous réserve de l'accord du Prestataire, de compléter le Service Mobile par la souscription d'une ou plusieurs prestation(s) additionnelle(s). La souscription à la ou aux prestation(s) additionnelle(s) sera valablement constatée par l'émission d'une commande par le Client, ou l'établissement par le Prestataire d'un devis accepté par le Client.

Cette commande additionnelle sera également possible par voie de courrier électronique, après accord du Prestataire. Toute Prestation additionnelle sera de convention expresse régie par le présent dispositif contractuel.

Article 5. Description du Service et des Forfaits

Le Service Mobile est réservé à un usage professionnel.

Le Service Mobile permet d'émettre et recevoir des appels téléphoniques (Voix), des SMS, des MMS et de naviguer sur Internet (Data), dans la limite du Forfait souscrit par le Client.

Les Forfaits incluent des Communications depuis et vers la France ainsi que le cas échéant, selon l'offre souscrite par le Client, depuis et vers l'Europe. La Brochure tarifaire et les conditions de Roaming sont communiquées au Client préalablement à la conclusion des présentes, lors de l'établissement de l'Offre commerciale. Le Roaming est autorisé dans les conditions définies ci-après à l'article 5.4 ci-après. Le Réseau Mobile est accessible en France Métropolitaine dans la limite de la zone de couverture assurée par les Opérateurs Radio Hôte visés en article 1.

5.1. Forfaits :

5.1.1. Dans le cadre du Forfait « **CALL PRO CONSO** », les Communications du Client sont facturées au compteur à hauteur de ses consommations. Le Client est redevable du montant de sa consommation réelle lors de la période écoulée ce, sur la base des tarifs définis dans l'Offre commerciale et la Brochure tarifaire.

5.1.2. Dans le cadre du Forfait « **CALL PRO MAX** », les Communications Voix, SMS sont « illimités » en France Métropolitaine ainsi que depuis et vers l'Europe, dans les conditions visées à l'article 5.1.6 ci-après. Le Forfait « **CALL PRO MAX** » inclut 200Mo de Datas en France. Les appels depuis/vers l'international (au-delà de l'Europe), les datas Europe et MMS sont facturés au compteur

5.1.3. Dans le cadre des Forfaits « **CALL CONNECT PRO** », les Communications Voix, SMS sont « illimités » en France Métropolitaine ainsi que depuis et vers l'Europe, dans les conditions visées à l'article 5.1.6 ci-après. Le Forfait « **CALL CONNECT PRO** » inclut 5 à 100 Go de Datas selon le Forfait souscrit dont 1 à 10 Go de Datas utilisables en Europe. Les Forfaits « **CALL CONNECT PRO** » incluent un forfait de 50 MMS : au-delà les MMS sont facturés sur la base des Tarifs hors forfaits.

5.1.4. Dans le cadre des Forfaits « **CALL CONNECT BUSINESS** », les Communications Voix, SMS sont « illimités » en France Métropolitaine ainsi que depuis et vers l'Europe, dans les conditions visées à l'article 5.1.6 ci-après. Les Forfaits « **CALL CONNECT BUSINESS** » incluent un forfait de 50 MMS : au-delà les MMS sont facturés sur la base des Tarifs hors forfaits.

Le Forfait « **CALL CONNECT BUSINESS** » « **Monde** » inclut 50Go de Datas utilisables en Euros et 5Go de Datas utilisables dans le reste du Monde ainsi que 30mn entrantes et 30mn sortantes ainsi que 30 SMS utilisables dans le Monde.

Le Forfait « **CALL CONNECT BUSINESS** » « **USA/Canada** » inclut 50Go de Datas utilisables en Euros et 5Go de Datas utilisables aux USA/Canada ainsi que 60mn entrantes et 60mn sortantes ainsi que 120 SMS utilisables aux USA/Canada.

5.1.5. Option 5G : Seuls les Forfaits CALL CONNECT PRO / BUSINESS offrent la possibilité pour le Client de souscrire à l'option 5G (facturée en sus, selon tarif mentionnée dans la Brochure tarifaire et/ou à l'Offre commerciale, tel que repris dans le Contrat).

5.1.6. Dispositions relatives aux Forfaits avec Communications « illimitées » :

Les Forfaits illimités sont plafonnés, pour limiter les risques de fraudes ou d'usage abusif, tenant compte des consommations moyennes observées dans le cadre d'un usage raisonnable, sans que le Client n'encoure le risque de dépasser ces plafonds, même en cas de Consommations importantes. En dehors de toute fraude, le dépassement de ces plafonds par un Utilisateur serait constitutif d'un usage abusif.

Ces plafonds sont définis comme suit :

- 50 (cinquante) heures de Voix/mois,
- 1 000 (mille) SMS/mois,
- 100 MMS/mois

Ainsi, le Client ainsi que ses Utilisateurs dont il se porte fort, s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils émettent des Communications bénéficiant d'une offre illimitée. Le Client s'interdit notamment d'utiliser le Service Mobile de manière ininterrompue par le biais d'une composition automatique et en continu de numéros...

5.1.7. Data FUP

En cas de consommation supérieure de Datas FUP prévus dans le Forfait, l'Internet passera en débit bridé, la vitesse de connexion sera fortement réduite, et notamment les applications, le mail et la navigation Web sont possibles en mode très dégradé (réseau EDGE ou réseau de qualité inférieure) et le streaming sera inutilisable.

Le Client pourra utiliser de la Data jusqu'à 5 (cinq) % de surconsommation de la Data FUP prévue au Forfait, sans facturation complémentaire. En cas d'utilisation de la Data au-delà des 5 (cinq) % de surconsommation de la Data FUP prévue au Forfait, le Client passera automatiquement en surconsommation de Data. Il sera facturé des consommations de Datas excédentaires sur la base des Tarifs hors forfaits.

5.2. Dispositions communes aux Forfaits :

Dans le cadre des Forfaits qui ne sont pas au relevé compteur, les Communications (Voix, SMS, Data et/ou MMS) qui n'ont pas été consommées sur un mois donné ne sont ni reportées sur le mois suivant, ni échangés, ni remboursées.

En cas de dépassements de forfaits trop importants, le Prestataire se réserve le droit de suspendre partiellement le Service Mobile (le Client pourra recevoir des appels, SMS et MMS en France Métropolitaine), notamment afin de limiter les risques de fraude. Dans une telle hypothèse, le Prestataire sera en droit de réclamer au Client une avance définie dans le cadre d'une prestation additionnelle. Le Client renonce à exercer toute réclamation à l'égard du Prestataire et solliciter toute exonération de facturation dans le cas où le Prestataire n'aurait pas suspendu le Service Mobile quand bien même le niveau de Communications du Client aurait pu être identifié comme anormal.

5.3. Roaming

5.3.1. Principe :

Le Client peut accéder à l'étranger au réseau des opérateurs tiers avec lesquels le Prestataire a des partenariats. Le Roaming n'est pas activé d'office dans les Forfaits. Selon le Forfait, celui-ci peut être activé ou désactivé. Afin d'en bénéficier (pour les offres désactivées), le Client devra souscrire une option qui fera l'objet d'une facturation complémentaire selon le tarif en vigueur du Prestataire, conformément à l'article 4.3. « Souscription de prestations additionnelles » ci-dessus.

5.3.2. Roaming like at home

Conformément à la Réglementation en vigueur, lors d'un déplacement du Client dans l'EEE, les Services suivants sont décomptés/facturés au tarif normal (tarif national) selon les conditions du Forfait souscrit par le Client :

- les appels émis vers la France mais aussi les appels émis vers n'importe quel pays d'EEE (dont le pays visité)
- les appels reçus depuis la France mais aussi depuis n'importe quel pays d'Europe.
- les SMS envoyés vers la France mais aussi les SMS émis vers n'importe quel pays d'Europe (dont le pays visité)
- l'usage de l'Internet si l'usage est raisonnable (cf. Article 5.3.3. ci-dessous) ;

5.3.3. Limites du Roaming like at home :

a) Restriction d'usage sur l'Internet mobile depuis l'EEE:

Le volume minimal d'Internet par mois accessible au tarif national lors de déplacements dans l'EEE est limité à 20% du volume de datas inclus dans le Forfait souscrit par le Client.

Au-delà de cet usage, le Client se verra appliquer le tarif prévu dans la Brochure tarifaire. Cette politique d'usage raisonnable est susceptible d'être révisée à tout moment par le prestataire avec un préavis de trois mois à compter de la notification du changement de politique.

b) Mesures en cas d'usages abusifs ou anormaux :

Par ailleurs, en cas d'utilisation abusive ou anormale des services en itinérance le Prestataire se réserve le droit de surfacturer les Communications.

Le cas d'utilisation abusive ou anormale des services en itinérance est caractérisé dès lors que les deux critères visés ci-dessous sont cumulativement remplis :

- au cours de la période d'observation, le Client doit avoir passé davantage de jours en itinérance dans les pays de l'EEE qu'en France (ou en itinérance en dehors de l'EEE).
- au cours de la période d'observation, les volumes de services mobiles consommés lors de déplacements dans les pays de l'EEE doivent excéder les volumes de services mobiles consommés en France (ou en itinérance en dehors de l'EEE)

Article 6. Qualité de service

6.1. Délai de Mise en Service :

6.1.1. En l'absence de portabilité de numéro :

Le Service Mobile débutera à compter de l'activation de la Carte SIM (et de la ligne). La Mise en Service comprend l'attribution d'un numéro d'appel et l'accès aux Services Mobiles.

6.1.2. Dans le cas d'une portabilité de numéro :

La portabilité se fait de façon nominale dans le respect d'un délai minimum de 3 jours après la demande de portage. Le Service Mobile débutera à compter de l'activation de la Carte SIM, date d'accès aux Services Mobiles.

6.1.3. Par dérogation à ce qui précède, en cas d'absence de remise de la totalité des documents visés à l'article 4.2 par le Client, la Mise en Service ne se fera dans les délais précités qu'à compter de la date de réception par le Prestataire du dernier document requis.

6.2. Délai de rétablissement :

Le Prestataire s'engage à déployer les moyens nécessaires afin d'assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service Mobile, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Prestataire pourra néanmoins interrompre temporairement l'accès à tout ou partie du Service Mobile dans le cas d'opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou toute autre opération de maintenance du Réseau MVNO ou du Réseau Radio Hôte ou de l'infrastructure informatique permettant la réalisation du Service Mobile.

Le Prestataire s'engage à informer le Client préalablement à toute suspension ou toute interruption de Service Mobile, dans un délai raisonnable, sauf si un cas d'urgence notamment au regard du maintien de la qualité de service et du bon fonctionnement du Réseau Mobile justifiant une suspension ou une interruption immédiate qui fera alors l'objet d'une information concomitante ou dans les plus brefs délais. Les signalements d'anomalie doivent être effectués par le Client par email ou par téléphone auprès de la Hot Line du Prestataire. Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction dans les meilleurs délais.

6.3. Gestion du trafic :

Le Prestataire met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses Clients au Réseau Mobile. Dans ce cadre, le Client est informé que le Prestataire est susceptible d'appliquer ces mesures sur son réseau en cas de congestion de certains éléments du réseau Mobile. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo. Le

Prestataire ne pourra pas être responsable de tels ralentissements qui sont inhérents à la Téléphonie Mobile et à Internet.

Article 7. Portabilité

Le Client pourra demander la portabilité de son numéro conformément à la réglementation en vigueur. Pour bénéficier de la portabilité de son numéro, le Client doit le demander expressément au Prestataire au moment de sa souscription avec le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Le Client donne mandat au Prestataire à cet effet mais reste tenu de se rapprocher de son opérateur afin de demander la résiliation des lignes concernées. Lorsque la portabilité est possible techniquement, le numéro doit être actif au moment du transfert. La portabilité entraîne la résiliation du contrat attaché au numéro porté. La portabilité ne pourra être effectuée en cas de demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées, numéro inactif le jour de la demande de portage ou faisant déjà l'objet d'une demande de résiliation ou de portabilité. L'ensemble des coûts de portabilité sont facturés au Client.

Article 8. Terminaux et cartes SIM/eSIM

Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel Terminal agréé conçu pour recevoir une carte SIM ou compatible eSIM. En cas de perte ou vol de la Carte SIM, le Client doit avertir immédiatement le Prestataire afin qu'il suspende la ligne associée. Le Client est redevable de toutes les communications et consommations passées à partir des SIM/eSIM qui lui ont été attribuées. Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de ces SIM/eSIM par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par le Prestataire à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions du présent article.

Il appartient au Client de souscrire toute assurance nécessaire et adaptée à son activité et aux risques encourus, notamment contre l'utilisation frauduleuse de sa ligne et/ou d'une assurance contre le vol de ses Terminaux et les dommages occasionnés sur et par ces derniers.

Article 9. Exclusions

Le Prestataire pourra suspendre ou interrompre le Service notamment dans les cas suivants :

- En cas d'utilisation d'équipements et Terminaux illégaux,
 - En cas de panne du Réseau Mobile du fait d'aléas climatiques ou électromagnétiques,
 - En cas d'atteinte au bon fonctionnement du Réseau Mobile du fait du raccordement d'équipements prohibés ou découlant d'une infraction aux règles de bon fonctionnement,
 - En cas d'utilisation frauduleuse, non autorisée, ou d'infraction aux dispositions relatives à l'utilisation des Services Mobiles,
 - En cas de défaut de paiement du Client des factures sous réserve d'une mise en demeure préalable par lettre recommandée avec avis de réception dans le respect d'un préavis de quinze (15) jours,
 - En cas de maintenance, extension ou de déploiement du Réseau MVNO et/ ou Réseau Radio Hôte et/ ou de l'infrastructure informatique du Prestataire nécessaire à la réalisation du Service Mobile.
 - En cas de force majeure,
 - En cas de suspension temporaire par l'Opérateur Radio Hôte de l'accès au Réseau Mobile rendant impossible pour le Prestataire la fourniture des Services Mobiles,
 - En cas de suspension définitive par l'Opérateur Radio Hôte de l'accès au Réseau Mobile rendant impossible pour le Prestataire la fourniture des Services Mobiles,
 - En cas de retrait de l'autorisation accordée par l'ARCEP à l'Opérateur Radio Hôte ou au Prestataire,
 - En cas d'évolutions technique ou législative rendant impossible pour le Prestataire la fourniture des Services Mobiles,
- Dans les cas a),b),c),d) et e) le Prestataire se réserve le droit de demander la résiliation du Contrat pour manquement du Client à l'une de ses obligations, conformément aux Conditions générales de vente et de services.
- Dans les cas i), j) et k) ne permettant pas de manière définitive la réalisation du Service Mobile, le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat en respectant un préavis de trois mois. Dans les cas i), j) et k), le Client ne sera pas tenu de payer les redevances restant dues jusqu'à la fin du Contrat à compter de la date de résiliation. Aucune autre somme ne pourra être réclamée et exigée par le Client au titre de cette résiliation anticipée.

Article 10. Paiement et facturation

Les Prix du Service Mobile s'entendent en euros, hors taxe et transport non compris.

- **Dispositions communes** : Dès la première facturation, le Client sera redevable du prix des cartes SIM prévu au Contrat.

- **Dispositions spécifiques** : En fonction des Forfaits souscrits par le Client, les conditions de facturation seront effectuées de la façon suivante :

- **Pour le Forfait « CALL PRO CONSO »** : Le Client paie à terme échu sa consommation réelle réalisée lors du mois antérieur.

- **Pour les Forfaits « CALL PRO MAX », « CALL CONNECT PRO » et « CALL CONNECT BUSINESS »** le Client paie chaque mois à échoir son Forfait prévu au Contrat. Un relevé compteur intervient chaque fin de mois et la consommation est alors rapprochée du montant du Forfait initial. En cas de dépassement, une facturation sera établie à terme échu le mois suivant lesdites Communications excédentaires dans les conditions tarifaires définies au Contrat et/ou dans la Brochure Tarifaire. En aucun cas la facturation périodique ne pourra être inférieure au prix du Forfait souscrit.

- **Pour les options additionnelles** (non comprises dans le Forfait initial) : le client paie les options additionnelles le mois suivant leur activation et selon les conditions prévues dans la Brochure Tarifaire.