

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

### ARTICLE 1 OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation ("CGU") ont pour objet de fixer les conditions selon lesquelles la société AFONE(1) (ci-après "le Fournisseur") fournit en France métropolitaine au Client, par l'intermédiaire du réseau de SFR (ci-après "l'Opérateur") et dans les zones de couverture de celui-ci, des services de radiocommunications GSM et UMTS (ci-après "le Service") et de fixer les conditions selon lesquelles la société Meta-Lfone(2) commercialise ces services par carte prépayée sous les marques E.LECLERC mobile et LeclercMobile (ci-après "LM"). Le Client doit être un particulier et utiliser le Service uniquement pour un usage personnel, privé et strictement non commercial. Un même Client ne peut pas procéder à plus de 5 souscriptions au Service.

Les CGU sont complétées par les conditions tarifaires (ci-après "la Fiche Tarifaire") et par les instructions de mise en service et d'utilisation du Service (ci-après "le Guide d'Utilisation") communiqués au Client en même temps que les présentes. L'ensemble de ces documents – complétés, le cas échéant, par d'éventuelles conditions particulières applicables à certaines offres spécifiques pouvant être souscrites par le Client – forment l'intégralité du contrat (ci-après "le Contrat"). Le fait, pour le Client, de détacher la carte prépayée LM de son support manifeste son acceptation d'ensemble du Contrat. Si le Client n'agrée pas les termes du Contrat, il a la faculté de se faire rembourser la carte prépayée LM en la rapportant, en parfait état et non-détachée de son support, dans les 24 heures qui suivent, dans le point de vente dans lequel il a souscrit au Service.

### ARTICLE 2 CARTE PREPAYEE – DESCRIPTION DU SERVICE

La carte prépayée LM est une carte SIM (Subscriber Identity Module) et USIM (Universal Subscriber Identity Module) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par le Fournisseur – ou porté dans le cadre d'une demande de portabilité – qui est communiqué au Client (ci-après la "Carte LM"). La Carte LM peut être souscrite soit seule, soit dans le cadre d'un Pack incluant un téléphone portable.

Les tarifs appliqués dans le cadre de l'utilisation du Service (montant fixe de souscription mensuelle, prix des communications vocales, data, SMS et MMS et prix des autres services et options) sont décrits dans la Fiche Tarifaire.

Afin de pouvoir émettre et recevoir l'ensemble des communications (appels vocaux, visio, SMS, MMS et data) dans la zone de couverture du réseau GSM/UMTS de l'Opérateur, le Client doit s'assurer qu'il insère la Carte LM dans un téléphone portable compatible (UMTS ou bi-modes GSM 900/1800 - UMTS) et utilisable sur le réseau de l'Opérateur. La Carte LM demeure la propriété inaliénable, inaliénable et incessible du Fournisseur. Hors le cas d'une éventuelle faute imputable au Fournisseur, le Client est responsable de son utilisation dans le respect des conditions posées par le Contrat et de sa conservation en sa qualité de gardien.

La Carte LM est fournie avec un crédit initial de communications dont la valeur est indiquée dans la Fiche Tarifaire et varie selon la formule choisie par le Client. Ce crédit initial figure sur le compte prépayé associé à la Carte LM et doit être utilisé dans le délai indiqué dans le Guide d'Utilisation à compter de l'activation de la Carte LM. La Carte LM est activée dans le délai et les conditions indiqués à l'article 4. Le Client est prévenu de cette activation par SMS. Au terme du délai d'utilisation du crédit initial ou à l'issue de la durée de validité du crédit en cas de rechargement de la Carte LM ou bien à partir du moment où le crédit de la Carte LM est nul ou négatif, le Client dispose d'un délai de trois (3) mois pour recharger sa Carte LM pendant lequel :

- il ne pourra plus émettre d'appel (sauf vers les numéros d'urgence, le service de rechargement et sa messagerie vocale depuis la France métropolitaine) mais aura la faculté de recevoir des appels en France métropolitaine ;
- il perdra le crédit de communications éventuellement restant (non consommé avant la date de fin de validité du crédit). Il ne sera effectué aucun remboursement.

Passé ce délai de trois (3) mois, si le client n'a effectué aucun rechargement :

- le Service sera définitivement arrêté et le Contrat résilié ;
- aucune recharge ne sera plus possible et la Carte LM sera désactivée ;
- le numéro de téléphone correspondant sera définitivement perdu (sauf si le Client a effectué une demande de portabilité sortante : cf. article 7).

### ARTICLE 3 IDENTIFICATION DU CLIENT

En application des dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques, le Client s'engage à justifier auprès du Fournisseur de son identité au moment de la souscription du Service en présentant l'original et/ou une copie recto-verso d'une pièce d'identité valide, ainsi qu'en remplissant le formulaire d'identification qui lui est remis à cette occasion. Si le Client ne s'acquiesse pas de cette obligation immédiatement, le Client s'engage à envoyer une copie recto-verso d'une pièce d'identité et le formulaire d'identification dûment complétés dans un délai de quinze jours à compter de l'activation du Service. A défaut, le Fournisseur suspendra le Service sous quinze jours.

Le Client s'engage à prévenir le Fournisseur, par courrier adressé au service Relations Clients (« SAV »), de tout changement d'adresse dans un délai maximal d'une semaine. A défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès du Fournisseur, pour quelque cause que ce soit.

### ARTICLE 4 ACTIVATION DU SERVICE

A partir du paiement par le Client de la Carte LM – et hors le cas dans lequel le Client désire bénéficier de la Portabilité Entrante sans attribution d'un numéro temporaire (cf. article 7.1) –, son activation s'effectue dans un délai qui peut varier, selon les contraintes techniques, entre quelques minutes et plusieurs heures. Le jour calendrier qui suit l'achat, si l'activation de la Carte LM n'est pas effective, le Client dispose de la possibilité de l'activer lui-même en appelant le serveur vocal interactif d'activation dont le numéro figure sur le ticket du « kit d'ouverture » remis lors de la souscription, puis en saisissant le code d'activation de secours qui est indiqué sur ce ticket. En cas de dysfonctionnement persistant, le Client doit alors appeler le Service Clients (« SAV »).

### ARTICLE 5 SOUSCRIPTION DU SERVICE - RECHARGEMENT DE LA CARTE LM ET TARIFS

5.1 Le Client peut créditer le compte prépayé associé à la Carte LM à tout moment pendant sa durée de validité en achetant une recharge à cet effet (ci-après la "Recharge") selon les modalités suivantes :

- Par achat d'une ou plusieurs Recharges physiques auprès des Centres E.LECLERC commercialisant le Service : le paiement en caisse de la Recharge donne lieu à l'impression d'un ticket de « Recharge » comportant un code d'activation de la Recharge. Pour activer sa Recharge, le Client doit appeler le serveur vocal interactif de rechargement dont le numéro figure sur le Guide d'Utilisation et suivre les instructions qui lui seront données ;
- Par achat d'une ou plusieurs Recharges auprès d'un autre établissement agréé par la société Meta-Lfone en se conformant aux instructions figurant sur le support physique de la Recharge.
- Par achat en ligne d'une Recharge via le serveur vocal interactif de rechargement dont le numéro figure dans le Guide d'Utilisation ou via le site [www.leclercmobile.fr](http://www.leclercmobile.fr). Ce type de rechargement nécessite obligatoirement un paiement par carte bancaire. Le montant de chaque Recharge acquise est immédiatement crédité sur le compte prépayé associé à la Carte LM du Client, sous réserve que l'opération de paiement se soit correctement déroulée. Il n'est délivré aucun support physique en contrepartie de ce type de rechargement.

Le Client peut également opter pour le rechargement périodique automatique du compte prépayé associé à sa Carte LM, sans engagement de durée, par paiement par carte bancaire ou par prélèvement sur compte bancaire dont les coordonnées doivent être fournies par relevé d'identité bancaire (RIB). La demande de paiement périodique peut être effectuée via le serveur vocal interactif de rechargement, sur le site [www.leclercmobile.fr](http://www.leclercmobile.fr) ou via le Service Clients (« SAV »). Le Client choisit le montant de son rechargement et la date de rechargement automatique. Par défaut, la date de fin de validité du rechargement automatique est la date de fin de validité de la carte bancaire utilisée à cette fin. Cependant, le Client peut à tout moment modifier le montant de son rechargement automatique ou y mettre fin via le serveur vocal interactif de rechargement ou via le Service Clients (« SAV »). Le montant du rechargement automatique choisi par le Client sera crédité sur le compte prépayé associé à la Carte LM du Client le jour choisi par le Client, sous réserve que l'opération de prélèvement automatique présentée trois jours ouvrés avant cette date se soit correctement déroulée.

Les limitations appliquées au rechargement à distance payé par carte bancaire sont mentionnées dans la Fiche Tarifaire.

L'activation de la Recharge physique doit intervenir dans le délai indiqué ou communiqué au Client lors de l'acquisition de cette Recharge. A défaut, le Client perdra le crédit de communications de la Recharge (aucun remboursement n'étant effectué).

Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable des erreurs commises par le Client dans le cadre des opérations de rechargement décrites ci-dessus. Les Recharges acquises par le Client ne sont pas remboursables.

(1) Société anonyme au capital de 623 541€ - RCS Angers 411 068 737 - Siège social : 11, place F. Mitterrand - 49055 Angers cedex 02

(2) Société de commercialisation de services (SCS) - société en nom collectif au capital de 200 000€ - RCS Paris 501 396 378 - Siège social : 14, rue Lincoln, 75008 Paris

Quel que soit le mode de rechargement choisi par le Client, le montant de la Recharge s'ajoute au solde du crédit restant sur le compte prépayé associé à sa Carte LM et la date de fin de validité du nouveau montant ainsi constitué est fixée à la date de fin de validité de la Recharge. Tout crédit de communications est perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa durée de validité. Le Client peut connaître à tout moment le crédit de communications disponible sur le compte prépayé associé à sa Carte LM via le serveur vocal interactif Info Conso dont le numéro figure dans le Guide d'Utilisation.

En cas de souscription à distance des Recharges, le Client dispose d'un droit de rétractation pendant un délai de sept jours francs à compter de la date de cette souscription. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit peut être exercé par courrier adressé à l'adresse suivante : AFONE / Leclerc Mobile, Service rétractation, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02.

Ce droit de rétractation ne pourra toutefois plus être exercé lorsque le Client aura, postérieurement à la souscription de la Recharge, utilisé le Service.

5.2 Les prix et les durées de validité correspondantes des différentes Recharges figurent dans la Fiche Tarifaire.

## ARTICLE 6 PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT - IDENTIFICATION DE LA LIGNE DU CLIENT

6.1 Le Fournisseur offre au Client un service de présentation du numéro de l'appelant. Toutefois, le Fournisseur ne peut assurer ce service :

- si l'appelant s'est opposé à la divulgation de son numéro,
- si l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'opérateurs tiers, si l'information n'est pas fournie par le service d'origine,
- si l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique : dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui apparaît,
- si l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique : dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui apparaît,
- lorsque l'appel provient d'une installation Numéris : le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation le communique.

Le Fournisseur n'est pas responsable des modalités de restitution des numéros appelants par le téléphone portable du Client.

De même, le Fournisseur n'est pas responsable de l'utilisation de ces numéros par le Client. Néanmoins, le Client s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, sans en constituer de fichier.

6.2 Si le Client appelle un correspondant bénéficiant d'un service équivalent, son numéro sera systématiquement présenté à son correspondant, sauf s'il a utilisé le "Secret Appel par Appel". Ce service, qui permet au Client de préserver au cas par cas la confidentialité de son numéro, est gratuit. Pour en bénéficier, le Client doit composer, avant l'appel en cause, la séquence #31#, suivie du numéro de téléphone de son correspondant. Le Fournisseur n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle du numéro qui pourrait être faite par le correspondant du Client.

Si le Client désire ne jamais communiquer son numéro d'appel, il lui suffit de choisir le mode "Secret Permanent". Cette option est gratuite, désactivable appel par appel et disponible sur simple appel au Service Clients (« SAV »).

## ARTICLE 7 PORTABILITE DU NUMERO

### 7.1 Portabilité entrante

Le Client peut demander, lors de la souscription au Service ou à tout moment par la suite, le transfert du numéro de téléphone mobile mis à sa disposition par son précédent opérateur métropolitain (la "Portabilité Entrante"). Pour ce faire, le Client doit communiquer au Fournisseur son numéro RIO (fourni par son précédent opérateur) en appelant le Service Clients (« SAV ») ou en lui renvoyant le document à cet effet figurant dans le Guide d'Utilisation afin de mandater le Fournisseur pour réaliser les opérations afférentes à cette demande de portabilité et pour résilier le contrat de téléphonie mobile auquel était attaché le numéro en cause. Le Client est informé et reconnaît que la résiliation de son précédent contrat ne le dispense pas d'honorer les obligations qu'il avait souscrites auprès de son précédent opérateur (notamment si la durée minimale d'engagement de ce contrat n'est pas terminée).

Le prix de l'opération de portabilité entrante est indiqué dans la Fiche Tarifaire.

#### 7.1.1. Portabilité Entrante lors de la souscription du Service

Le Client a la possibilité de bénéficier d'un numéro de téléphone temporaire afin d'être en mesure d'utiliser immédiatement le Service.

Dans ce cas, après sa souscription, l'activation de la Carte LM interviendra dans les conditions définies à l'article 4 et le Client pourra commencer à utiliser le Service grâce au numéro de téléphone temporaire qui lui sera communiqué. Le Client devra parallèlement formuler sa demande de portabilité dans les conditions posées à l'article 7.1.

Si la demande de Portabilité Entrante peut être mise en œuvre, le Client recevra avant la date de sa mise en œuvre une nouvelle Carte LM à laquelle sera attaché le numéro qu'il aura souhaité voir porter.

La date du portage, intervenant au plus tard 10 jours calendaires après la réception de la demande, ainsi que la plage horaire lui seront communiquées par SMS.

Lors de la mise en œuvre de la portabilité, la Carte LM qui a été remise au Client lors de la souscription du Service sera désactivée et le crédit de communications qui lui était attaché sera transféré sur la nouvelle Carte LM à laquelle sera attaché le numéro porté. Le Client est informé du fait que les éventuelles informations (contacts, SMS, ...) stockées sur son ancienne Carte LM ne sont pas transférées sur sa nouvelle Carte LM.

Si le Client ne désire pas bénéficier d'un numéro de téléphone temporaire, il doit exprimer ce souhait lors du paiement de la Carte LM et formaliser sa demande de portabilité dans les conditions définies à l'article 7.1. Dans ce cas, la Carte LM qui lui a été remise lors de la souscription ne sera activée qu'au moment de la mise en œuvre de la portabilité et le Client pourra commencer à utiliser le Service en l'insérant dans un téléphone mobile compatible à compter de cette date.

La date du portage, comprise entre 7 et 10 jours selon les cas, et la plage horaire auquel il interviendra, seront communiquées au Client par SMS.

#### 7.1.2. Portabilité Entrante pendant l'exécution du Contrat

Le Client peut bénéficier de la Portabilité Entrante à tout moment pendant l'exécution du Contrat, le numéro qu'il souhaite voir porter ayant vocation à se substituer au numéro attaché jusqu'alors à sa Carte LM.

Dans ce cas, après avoir procédé à sa demande de Portabilité Entrante dans les conditions posées à l'article 7.1., et si cette demande peut être mise en œuvre, le Client recevra alors avant la date de mise en œuvre de la portabilité une nouvelle Carte LM à laquelle sera attaché le numéro qu'il aura souhaité voir porter.

La date du portage, comprise entre 7 et 10 jours selon les cas, et la plage horaire auquel il interviendra, lui seront communiquées par SMS.

Lors de la mise en œuvre du portage, la Carte LM dont disposait préalablement le Client sera désactivée et le crédit de communications qui lui était attaché sera transféré sur la nouvelle Carte LM à laquelle sera attaché le numéro porté. Le Client est informé du fait que les éventuelles informations (contacts, SMS, ...) stockées sur son ancienne Carte LM ne sont pas transférées sur sa nouvelle Carte LM.

#### 7.1.3. Cas d'inéligibilité et conséquences de l'inéligibilité ou de l'annulation de la demande de Portabilité Entrante

Le Client est informé du fait que la Portabilité Entrante ne peut être mise en œuvre dans les cas suivants :

- le Client n'est pas le titulaire du précédent contrat d'abonnement dont la résiliation est sollicitée ou n'est pas dûment mandaté par ce dernier ;
- les informations fournies par le Client sont incomplètes ou erronées ;
- le numéro en cause est inactif ;
- une demande de portabilité est déjà en cours de traitement pour le numéro concerné.

Le Client dispose également du droit d'annuler sa demande de Portabilité Entrante en appelant le Service Clients (« SAV ») jusqu'à 3 jours avant sa mise en œuvre.

Le Client est également informé que, en cas d'inéligibilité de sa demande de portage ou d'annulation, le Contrat demeurera valablement conclu et il continuera à bénéficier du Service.

Ainsi, en cas d'inéligibilité de la demande ou d'annulation, si la carte LM n'a pas déjà été activée, le Fournisseur procédera à l'activation de cette carte et un nouveau numéro de téléphone sera attribué au Client. Si la carte LM a déjà été activée, le Client conservera le numéro associé à la carte préalablement à sa demande de portabilité.

### 7.2 Portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile mis à sa disposition au titre du Service vers le réseau d'un autre Opérateur mobile métropolitain (la "Portabilité Sortante") doit s'adresser directement auprès de son nouvel opérateur muni de son code RIO. Ce code est accessible en contactant le serveur vocal interactif RIO ou auprès du Service Clients (« SAV »).

Le Client est informé que la portabilité sortante entraîne la résiliation du contrat.

Le Client est informé que le Fournisseur pourra être amené à refuser une demande de Portabilité Sortante si :

- les données fournies par le Client à son nouvel opérateur sont incomplètes ou erronées ;
- le numéro en cause est inactif ;
- une demande de portabilité est déjà en cours de traitement pour le numéro concerné ;
- le compte associé à la carte LM est débiteur.

## **ARTICLE 8 ECHANGE, PERTE OU VOL DE LA CARTE LM**

Le Fournisseur se réserve la faculté de procéder à des échanges de la Carte LM dont dispose le Client si elle s'avérait défectueuse ou afin de lui permettre de bénéficier des évolutions du Service. En cas de dysfonctionnement constaté par le Client concernant sa Carte LM, ce dernier pourra l'échanger gratuitement contre une nouvelle Carte LM dans un des Centres E. LECLERC.

Le Client doit informer immédiatement le Service Clients (« SAV ») de la perte ou du vol de sa Carte LM afin que sa ligne soit mise hors service.

Il doit ensuite confirmer le vol ou la perte de sa Carte LM par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.

Dans ce cas, le Fournisseur lui adresse une nouvelle Carte LM dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception précitée, laquelle lui est facturée au tarif figurant dans la Fiche Tarifaire.

Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte.

Si le Client disposait d'un crédit résiduel de communications sur sa Carte LM lors de sa mise hors service, ce crédit pourra être reporté sur sa nouvelle Carte LM et le Client conservera, dans la mesure du possible, son numéro d'appel si aucun impératif technique, ni de sécurité ne s'y oppose.

## **ARTICLE 9 LIMITATION DE L'USAGE DU TELEPHONE A LA DEMANDE DU CLIENT**

Pour protéger le Client contre le vol, le Fournisseur peut équiper les terminaux portables vendus en Pack avec la Carte LM d'une protection interdisant leur usage sur un autre réseau que celui de l'Opérateur ou interdisant l'utilisation d'une autre carte que la Carte LM (procédé Simlockage).

Le Client peut demander au Service Clients (« SAV ») de débloquer cette protection (désimlockage). Lorsque cette demande est faite au cours des six (6) mois suivant l'achat du terminal, la désactivation sera payante sur la base du tarif indiqué dans la Fiche Tarifaire. Après ce délai, la désactivation est gratuite.

## **ARTICLE 10 OBLIGATIONS DU CLIENT - INFORMATION SUR LES SERVICES DATA - SUSPENSION ET RESILIATION DU SERVICE**

Le Client s'engage à utiliser la Carte LM pour un usage personnel, privé et strictement non commercial, ainsi que dans le respect des textes et lois en vigueur, notamment celles applicables aux communications électroniques.

A cet égard, le Client est informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par ses soins dans le cadre de l'utilisation du Service le sont sous sa seule responsabilité. Le Client s'interdit d'utiliser le Service afin de porter atteinte aux droits de tiers (notamment par le biais de consultation ou de téléchargement de contenus illégaux).

Le Client reconnaît également que, dans la mesure où le réseau Internet n'est pas un réseau sécurisé, il lui incombe de prendre toutes les mesures utiles pour se prémunir contre les virus ou les intrusions de tiers. Toute transmission de données qu'il estimerait confidentielles se fera à ses risques et périls et dans des conditions qui ne sauraient être garanties, compte tenu de l'absence de fiabilité du réseau Internet.

Le Client s'interdit d'insérer la Carte LM dans tout autre équipement qu'un terminal mobile, notamment des boîtiers radio, ainsi que d'utiliser la Carte LM en vue de modifier l'acheminement de communications électroniques ou d'émettre en masse et automatiquement des communications (vocales, SMS / MMS ou data).

Le Client s'interdit également les pratiques de streaming, de peer to peer et de voix sur IP par l'intermédiaire de la Carte LM. L'accès au Service peut être suspendu de plein droit et sans préavis par le Fournisseur, cette suspension pouvant entraîner la perte du crédit de consommations (si sa date de validité expire pendant la période de suspension) sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- non respect par le Client d'un usage personnel licite et non commercial comme indiqué ci-dessus ;
- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de la souscription au Service ;
- fraude ou tentative de fraude du Client notamment dans les opérations de rechargement ;
- cession ou transmission de la Carte LM sans autorisation préalable du Fournisseur ;
- utilisation d'un téléphone qui porte atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur ;
- utilisation abusive, frauduleuse ou excessive du Service générant un encombrement ou une perturbation volontaire des serveurs ou des plate-formes techniques du Fournisseur ou de l'Opérateur ;
- achat de Recharge ayant fait l'objet d'un incident de paiement.

Cette suspension peut être suivie de la résiliation du Contrat au terme d'un délai de 10 jours lorsque la cause de la suspension, si elle peut être régularisée, n'a pas disparu dans ce délai.

Le prix de la réactivation de la ligne suite à sa suspension est indiqué dans la Fiche Tarifaire.

## **ARTICLE 11 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL - ANNUAIRE**

11.1 Les données à caractère personnel recueillies par le Fournisseur dans le cadre du Service font l'objet d'un traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 aux fins d'exécution du Contrat. Ces données doivent, pour que le Service puisse être rendu, être communiquées à des tiers (y compris le GIE EGP dans le cadre des opérations de portabilité, entrante ou sortante) qui ne peuvent les utiliser qu'à ces mêmes fins. En outre, elles pourront, sauf opposition du Client, être transmises à des partenaires commerciaux du Fournisseur (et particulièrement les Centres Leclerc).

Le Client est également informé que ses appels téléphoniques au Service Clients (« SAV ») sont susceptibles d'être écoutés et/ou enregistrés en vue, notamment, d'assurer la formation des téléopérateurs, ainsi que le contrôle et l'amélioration de la qualité de service.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant qu'il peut exercer à l'adresse suivante : AFONE / Leclerc Mobile, Service Données Personnelles, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02.

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

- Droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services universels de renseignements ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
- Droit à ce que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre le Fournisseur et le Client ;
- Droit à ce que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Pour ce faire, le Client doit écrire à l'adresse suivante : AFONE / Leclerc Mobile, Service Annuaire, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02.

## **ARTICLE 12 SERVICE CLIENTS ET RECLAMATIONS**

Toute réclamation doit être adressée en premier lieu au Service Clients par téléphone ou par courrier, à l'adresse suivante : AFONE / Leclerc Mobile, « Réclamations », BP 90530, 49105 Angers Cedex 02.

Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :

- en principe, réponse immédiate,
  - à défaut, l'interlocuteur du Client lui annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois.
- La réponse sera communiquée au Client par courrier postal ou électronique.

Toute réclamation formulée par écrit recevra, en principe, une réponse dans un délai de quinze jours ouvrés, sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande du Client avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois.

## **ARTICLE 13 QUALITE DU SERVICE**

13.1 - Niveaux de qualité

- Disponibilité du réseau et rétablissement du Service :

Le Fournisseur s'engage à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès au réseau à hauteur de 90 % chaque mois calendaire.

La disponibilité de l'accès au réseau consiste en la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication (vocale ou data) dans les conditions suivantes : le Client se trouve dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau s'affichant sur son mobile), dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau a, soit excédé en durée cumulée 10 % durant un mois calendaire et que le Client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date, heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau a effectivement subi cette indisponibilité, une des compensations ci-après lui sera attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable conformément à l'article 14.2 :

- Non-disponibilité excédant 10 % mais inférieure ou égale à 11 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant 11 % mais inférieure ou égale à 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Non-disponibilité excédant quarante-huit (48) heures consécutives : attribution d'un crédit de communications d'un montant de cinq euros.

Les indemnisations attribuées au titre de l'indisponibilité du réseau sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler.

Le Fournisseur s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

- Acheminement des SMS :

Le Fournisseur s'engage chaque mois calendaire, à ce que, en zone couverte, 90 % des SMS transitant exclusivement sur le réseau de l'Opérateur soient acheminés en moins de 30 secondes.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et si le Client en a été affecté, une des compensations ci-après lui sera attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable conformément à l'article 13.2 :

- Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 89 % mais inférieur à 90% : attribution d'un crédit de communications correspondant à 10 SMS métropolitains ;
- Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88 % mais inférieur à 89 % : attribution d'un crédit de communications correspondant à 20 SMS métropolitains ;
- Si ce pourcentage est inférieur à 88 % : attribution d'un crédit de communications correspondant à 30 SMS métropolitains.

- Répondre Vocal :

Le Fournisseur s'engage à assurer une bonne qualité du service de messagerie vocale à hauteur de 90 % chaque mois calendaire.

Une bonne qualité du service de messagerie vocale recouvre la faculté pour des correspondants de déposer des messages, la notification des messages reçus et la possibilité de consulter lesdits messages.

S'il est établi que cet engagement qualitatif n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le Client en a été affecté, une des compensations ci-après lui sera attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable conformément à l'article 13.2 :

- Taux de dysfonctionnement excédant 10 % mais inférieur ou égal à 11 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Taux de dysfonctionnement excédant 11 % mais inférieur ou égal à 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- Taux de dysfonctionnement excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

### 13.2 - Indemnisation

Tout Client, ayant été affecté par le non-respect de l'un des engagements de qualité annoncés à l'article 13.1, pourra présenter auprès du Service Clients (« SAV ») une demande en vue d'en être indemnisé conformément à l'article 13.1. Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément les dates, heures et localisation en précisant le code postal à cinq chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau ou a subi des dysfonctionnements du répondre vocal ou a constaté une qualité d'acheminement des SMS inférieure aux niveaux de qualité annoncés.

Cette demande devra être ainsi adressée dans un délai maximal d'un mois à compter de la constatation du non-respect en cause.

Ces demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables en cas :

- de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du Service,
- de mauvais paramétrage du téléphone mobile et/ou de ses accessoires,
- d'utilisation de la Carte LM non conforme à son usage,
- d'utilisation par le Client contraire à ses obligations rappelées aux présentes, et/ou contraire à la réglementation en vigueur,
- de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- de perturbation ou d'interruption constitutives d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation,
- de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie du Service sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS/UMTS fournis et exploités par des opérateurs tiers,

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par le Fournisseur dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois. Le traitement de ces demandes peut être retardé si le Fournisseur ne dispose pas des résultats des mesures réalisées par l'Opérateur. Si le non-respect des engagements qualitatifs annoncés est établi au vu des mesures effectuées par le Fournisseur, la compensation correspondante sera attribuée au Client concerné.

Une première réponse portant sur la conformité de la demande du Client sera apportée par le Fournisseur dans les meilleurs délais.

## ARTICLE 14 DIVERS

14.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans durée minimale d'engagement. Sans préjudice des autres cas de résiliation du Contrat prévus au Contrat, chacune des parties peut résilier le Contrat, sans avoir à justifier de sa décision, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie. La résiliation sera effective dans les 10 jours suivant la réception de la lettre précitée.

14.2 Le Contrat n'est pas conclu en considération de la personnalité du Fournisseur. Après information préalable du Client, le Fournisseur se réserve en conséquence la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du Contrat. Dans ce cas, le Client renonce expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code civil. Le Contrat étant en revanche conclu en considération de la personne du Client, ce dernier ne pourra le céder ou le transmettre à un tiers sans l'accord préalable et exprès du Fournisseur, et dans les conditions définies par celui-ci.

14.3 Les tarifs du Service et des options souscrites ainsi que leurs modalités d'application sont susceptibles d'évoluer auquel cas le Fournisseur en informera préalablement le Client. Dans le cas où plusieurs formules tarifaires seraient proposées au public par le Fournisseur et sauf dispositions contraires, les présentes CGU continuent à s'appliquer en cas de changement de la formule demandée par le Client et autorisée par le Service Clients (« SAV »). Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture du Service est communiqué au Client au moins un mois avant son entrée en vigueur. Tant qu'il ne l'a pas expressément accepté, le Client peut, jusque dans un délai de quatre mois à compter de ladite entrée en vigueur, résilier le Contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement.

14.4. Les consommations téléphoniques du Client sont, sauf preuve contraire, déterminées par le système d'enregistrement de l'Opérateur. Le Client reconnaît et accepte le caractère probatoire des SMS qu'il échange avec le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du Contrat.

14.5. Dans le cadre de la définition de sa politique de commercialisation du Service, le Fournisseur a confié à la société Meta-Lfone la mission d'encaisser les sommes dont s'acquie le Client en paiement du Service. Le Fournisseur garantit au Client le caractère pleinement libératoire du paiement ainsi réalisé.

14.6. Le Contrat est soumis à la loi française.