

TELWAN

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE TELEPHONIE MOBILE

Il est entendu que le Service est réservé à l'usage domestique et personnel du Client et n'est aucunement destiné à un usage professionnel ou commercial.

Article 1 - Définitions :

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat, la signification suivante :

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : carte à microprocesseur de taille ISO triple-découpe à introduire dans le Terminal de téléphonie mobile (ci-après « le Terminal ») permettant l'identification et la connexion de l'Abonné au réseau de l'Opérateur.

Code PIN (Personal Identification Number) : ce code de 4 chiffres protège la carte SIM de toute utilisation non autorisée.

Code PUK (Pin Unlock Key) : ce code de 8 chiffres permet la réactivation d'un code PIN bloqué. Data/service internet Mobile : volume d'échange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire dans le cadre d'un accès au réseau internet ; le volume des données est exprimé en octets (Méga-octet, Giga-octet...).

MMS (Multimedia Messaging Service) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

Réseau : Un réseau de téléphonie mobile est un réseau téléphonique répondant aux normes GSM (Global System for Mobile Communication) et/ou UMTS (Universal Mobile Télécommunication System) et/ou LTE (Long Term Evolution) qui permet l'utilisation simultanée de millions de téléphones sans fil, immobiles ou en mouvement, y compris lors de déplacements à grande vitesse et sur une grande distance.

Roaming/itinérance : L'itinérance ou roaming est la faculté pour un abonné d'un réseau de téléphonie mobile de pouvoir appeler ou être appelé et de pouvoir échanger des données via le réseau d'un opérateur mobile autre que le sien, notamment à l'étranger.

Service : service de communications électroniques mobiles et services associés fournis par OZONE à l'Abonné et décrits dans le Contrat.

SIM SWAP : remplacement d'une carte SIM en cas de perte/vol, blocage ou demande de l'Abonné.

SMS (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjointement à la téléphonie mobile permettant de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères).

Terminal : matériel mobile agréé GSM et/ou UMTS et/ou LTE permettant de recevoir une Carte SIM en vue d'émettre et de recevoir des communications.

Portabilité ou conservation du numéro : la portabilité ou conservation du numéro permet à l'Abonné de conserver son numéro de téléphone en changeant d'opérateur. Cette demande peut être faite lors de la souscription d'un contrat d'abonnement TELWAN (Portabilité Entrante) ou lors d'une demande de résiliation (Portabilité Sortante).

Article 2 - Souscription au Service :

2.1 - Modalités : Le contrat de téléphonie mobile est souscrit :

- Simultanément à une autre offre TELWAN : la commande d'une ligne de téléphonie mobile n'est transmise au fournisseur que lors de l'activation de la connexion Internet. Cependant le Client peut, sous condition de sa demande écrite à l'aide du formulaire joint à la confirmation de commande que lui adresse TELWAN, demander l'activation de sa ligne de téléphonie mobile préalablement à l'activation de sa connexion Internet. L'engagement sur l'offre de téléphonie mobile est alors effectif et définitif à compter de la date d'activation de la ligne y compris si l'inéligibilité à l'offre Internet souscrite est constatée. Seul le contrat de téléphonie mobile est maintenu.

- Indépendamment d'une autre offre TELWAN : la commande est directement transmise au fournisseur et la ligne est disponible dès l'activation de la carte SIM. Dans l'un ou l'autre des cas ci-dessus, si une demande de portabilité entrante a été déclenchée, l'activation de la carte SIM ne sera possible que lors de la réalisation de la portabilité du numéro de la ligne.

2.2 - Rétractation : le client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours applicable dès la date de commande. Le client doit formuler sa demande de rétractation avant la fin du délai précité et conformément aux conditions décrites dans l'article rétractation des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 3 - Description du Service de téléphonie mobile :

Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture de l'Opérateur. Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel Terminal agréé conçu pour recevoir la carte SIM et compatible avec les Services. Conformément à l'Avis du Conseil National de la Consommation, la description détaillée des offres est disponible dans le document « Grille tarifaire » téléchargeable depuis le site www.telwan.fr. Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition du Client disposant d'une ou des carte(s) SIM activée(s) sur le Réseau de l'Opérateur, dans les conditions tarifaires définies :

- Services Voix :

- Appels voix sortants (émission d'appels) depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire ;
- Appels voix entrants (réception d'appels) depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire ;
- Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur.

- Services SMS :

- Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire ;
- Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire.

- Services MMS :

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire. Dans le cas où le terminal de l'Abonné ne serait pas compatible avec le service MMS, ni l'émission ni la réception de MMS ne sera possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non-compatibilité de son terminal.

- Service Internet mobile : Echange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger partenaire dans la limite du volume défini par l'offre souscrite.

- Services complémentaires inclus :

- L'attribution d'un nouveau numéro mobile ou
- La portabilité du numéro mobile de l'Abonné
- L'itinérance, le Client peut accéder à l'étranger au réseau des Opérateurs Tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats. Les détails des accès en itinérance et les tarifs appliqués sont disponibles dans la Grille Tarifaire via le site www.telwan.fr.
- Réinitialisation du forfait : Le forfait est réinitialisé au 1er de chaque mois.

Article 4 - Déclarations du Client :

Le Client déclare avoir pris connaissance des éléments ci-dessous relatifs au Service :

- La qualité des communications téléphoniques, des transmissions sur l'Internet, de l'envoi/réception de SMS et MMS dépendent de la fiabilité du réseau de l'Opérateur.
- Les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements, et qu'en conséquence la conservation et la confidentialité des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information sensible est aléatoire,
- Il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou équipements et/ou logiciels stockés, de la contamination par des virus, des tentatives d'intrusion dans son système via le Service.

Article 5 - Carte SIM :

5.1 - La carte SIM remise par TELWAN est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal conçu pour l'accueillir, et reste l'entière propriété de TELWAN. En conséquence, quel que soit le format de la carte SIM, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication. Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte SIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, TELWAN peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM (support physique) et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits et qui sont hébergés sur la carte SIM auprès des fournisseurs desdits services.

5.2 - Le code PIN, attribué à chaque carte SIM peut être modifié. La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Le déblocage se fait en composant le code PUK communiqué au client par TELWAN via son espace client et lors de l'expédition de la carte SIM. En cas de perte du code PUK, le client en trouve l'accès sur son espace client. Le Client s'engage à informer sans délai TELWAN de la perte ou du vol de la carte SIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client en fait la demande auprès d'un conseiller TELWAN.

5.3 - Le SIM SWAP : la demande de remplacement de la carte SIM se fait auprès d'un conseiller TELWAN.

- Avec suspension de la ligne si perte ou vol ;
- Sans suspension de la ligne si carte bloquée par la saisie de plusieurs codes PUK erronés. Dans les deux cas ci-dessus, le renouvellement de la carte SIM sera facturé conformément à la grille tarifaire en vigueur. La nouvelle carte SIM est communiquée au Client par courrier avec le

nouveau code PUK. ATTENTION : le renouvellement de la carte SIM selon les modalités ci-dessus n'est possible qu'avec la conservation du numéro. Dans le cas contraire, il est nécessaire de créer un nouveau contrat via le service commercial.

Article 6 - Portabilité d'un numéro de ligne mobile :

6.1 - Portabilité sortante : Le Client souhaitant transférer l'usage du numéro mobile TELWAN vers un autre opérateur mobile sur le territoire métropolitain, doit formuler sa demande auprès de ce dernier, après s'être muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Le nouvel opérateur se chargera des formalités nécessaires. Une demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation du Contrat. Nonobstant sa demande de portabilité sortante, le Client reste tenu des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès de TELWAN au titre du Contrat. Notamment, il reste tenu le cas échéant, du paiement des redevances mensuelles ainsi que des consommations dues au titre du Contrat restant à courir, dans les conditions de l'article L. 224-28 du Code de la consommation. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie TELWAN au Client. TELWAN demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité de TELWAN ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillance ou de dysfonctionnement imputables au Client ou au nouvel opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage. Dans ces hypothèses, la responsabilité de TELWAN ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

6.2 - Portabilité entrante : En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers TELWAN, le Client donne mandat à TELWAN lors de la souscription du Contrat d'avoir à effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité. Dans ce cadre, TELWAN informe le Client des conditions d'éligibilité, ainsi que des conséquences de sa demande, sans préjudice des stipulations contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son précédent opérateur, notamment de tout paiement éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son précédent opérateur. TELWAN pourra refuser de donner suite à une demande de portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur ;
- demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée. La mise en œuvre du Service ne pourra être effective qu'après un délai de 3 à 7 jours ouvrés correspondant à la durée d'échanges d'informations entre TELWAN et l'opérateur cédant, à compter de la demande de portabilité. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, d'une durée de 15 minutes à 4 heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son précédent opérateur ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui. Les informations relatives au Client recueillies par TELWAN dans le cadre de la portabilité du numéro de mobile (numéro de mobile, relevé d'identité opérateur...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'intérêt économique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros de mobile et exploite une base centralisée des numéros de mobile portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros.

Article 7 - Conditions d'utilisation de l'offre de téléphonie mobile :

7.1 - Les offres de Téléphonie mobile incluant les appels illimités : ces offres concernent uniquement les communications vocales entre deux individus dans le cadre d'un usage privé sous un plafond de 99 numéros d'appel différents par mois et 2 heures maximum par appel. Les communications hors forfait c'est-à-dire non comprises dans l'offre illimitée (mise en relation et consommations à la mn) sont facturées conformément à la Grille Tarifaire en vigueur et accessible via le site : www.telwan.fr.

7.2 - Les offres de Téléphonie mobile incluant les SMS/MMS : ces offres concernent uniquement les messages entre deux individus dans le cadre d'un usage privé sous un plafond de 50 destinataires différents de SMS et MMS/mois et dans la limite de 2000 SMS/mois. Le service livré est conforme à l'offre souscrite dont les caractéristiques sont décrites et disponibles via le site : www.telwan.fr – voir Grille Tarifaire.

7.3 - Les offres de Téléphonie mobile incluant un volume data : ces offres concernent l'utilisation de l'internet mobile tel que décrit dans l'article 3 des présentes conditions particulières, et dans la limite du volume d'échange inclus dans l'offre souscrite. Une fois ce volume dépassé, le débit internet est réduit à 384 Kbit/s et dans la limite d'un seuil d'usage autorisé pour le volume souscrit. Au-delà du seuil autorisé, le service Internet mobile est bloqué jusqu'à la date de réinitialisation du volume. Ces seuils sont disponibles à titre d'information dans la grille tarifaire en vigueur et accessible via le site : www.telwan.fr.

7.4 - Constituent notamment des cas d'utilisation interdite de l'offre de téléphonie :

- L'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau) ;
- L'utilisation ininterrompue de l'offre via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone ;
- L'utilisation de l'offre pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (ex : Spam) ;
- L'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plateforme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par le Client ;
- L'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;

- Toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service. En cas d'utilisation interdite de l'offre de téléphonie, TELWAN se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous moyens de :
- Limiter le Service à la réception d'appels et à la seule émission d'appels vers les numéros d'urgence ;
- Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, l'Opérateur pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable (fair use) dans les conditions visées à la Grille Tarifaire

7.5 - Les débits mobiles : les débits constatés sur les réseaux 3G/3G+ et 4G varient en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), du Terminal utilisé, de l'emplacement géographique du Client, des obstacles existants entre le réseau mobile et le Terminal et de la capacité du site ou du service Internet utilisé. Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, l'Opérateur pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable (fair use) dans les conditions visées à la Grille Tarifaire de l'offre mobile.

Article 8 - Roaming – Utilisation du service depuis l'étranger :

Le détail du coût des consommations émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine est porté à la connaissance du client dans la Grille Tarifaire.

8.1 - Le roaming "Voix" (communications) est activé par défaut lors de l'activation de la carte SIM. Dès sa sortie du territoire français, le Client reçoit par SMS une information sur le réseau de couverture.

8.2 - Le roaming "Data" (utilisation d'Internet) est à activer sur simple appel auprès du Service Client TELWAN. Cette option peut être activée préalablement à l'itinérance. Le détail du coût des consommations émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine est porté à la connaissance du client dans la Grille Tarifaire.

8.3 - Les SMS/MMS sont facturés dès le 1er échange, au coût unitaire défini dans l'offre. Aucun bridage de consommation n'est appliqué sur le service SMS/MMS.

8.4 - Conformément à la Résolution européenne adoptée le 27/10/2015, les échanges en itinérance (communications – data – SMS/MMS) depuis l'Europe et les DOM sont incluses dans les forfaits TELWAN.

Article 9 - Résiliation :

9.1 - Résiliation du Contrat à l'initiative du Client : Le Client pourra, à compter de l'arrivée à expiration de la période initiale visée à l'article 5 des CGV, procéder à la résiliation du Contrat. La résiliation devra s'effectuer par un courrier recommandé avec demande d'avis de réception mentionnant le nom / prénom ; type de contrat adressé à : TELWAN – L'Allière, 13 route de Couléon, 72160 BEILLE.

En cas de résiliation du Contrat par le Client préalablement à l'arrivée à échéance de son engagement initial, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire égale à la totalité des sommes restant dues dans la limite des douze premiers mois de son Contrat. La résiliation prendra effet, conformément aux dispositions légales en vigueur, à 10 jours de la date de réception par TELWAN de ladite résiliation. La facture de clôture du dossier comprendra outre le solde du compte Client restant en faveur de TELWAN, le prorata de l'abonnement calculé jusqu'à la date effective de la résiliation, le cas échéant, les abonnements restants contractuellement dus jusqu'à l'échéance de l'engagement initial. De même, conformément aux dispositions visées à l'article L.121-84-6 du Code de la consommation, dans le cas d'un engagement d'une durée supérieure à 12 mois, le Client sera autorisé à procéder à la résiliation par anticipation du Contrat à compter de la fin du douzième mois suivant sa prise d'effet. Dans cette hypothèse, il restera redevable du montant des factures à échoir pour la durée restant à courir, dans la limite d'un montant qui ne pourra pas excéder le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période du contrat restant à courir.

9.2 - Résiliation à l'initiative de TELWAN : TELWAN se réserve le droit de résilier ou suspendre de plein droit et sans préavis le contrat, sans que le Client ne puisse lui demander une quelconque indemnité, en cas de faute du Client ou de violation grave ou renouvelée des Conditions Générales et en particulier dans les hypothèses suivantes :

- TELWAN se verrait être notifié par les autorités compétentes, que le Client ne respecte pas les lois et règlements en vigueur ou fait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux droits des tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;

- TELWAN se verrait être notifié par les autorités compétentes que le Client reproduit, diffuse des données protégées par un droit de propriété ;

- TELWAN constaterait des actes de piratage ou des utilisations illicites d'informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le Client. Outre la résiliation ou la suspension de connexion, dans le cas des hypothèses énoncées à l'alinéa précédent, les sommes versées par l'Abonné resteront acquises à TELWAN sans préjudice des sommes restant dues ni des poursuites judiciaires que le FAI pourrait entreprendre à l'encontre de l'Abonné. Les sommes dues par l'Abonné restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation.

9.3 - Dans le cadre de la portabilité entrante : Le Client devra procéder à la résiliation de son contrat et des options qui y sont rattachées auprès de l'opérateur cédant. La résiliation devra être effectuée postérieurement à la date de cession du numéro. Il incombe au Client de vérifier les conditions de durée et de résiliation du contrat conclu avec son précédent fournisseur. TELWAN ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences (notamment financières) de la rupture anticipée du contrat du client avec son précédent fournisseur. Le Client reste redevable de la facture de clôture émise par l'opérateur sortant. La portabilité d'un numéro de ligne fixe interdira définitivement la récupération de ce même numéro chez l'opérateur antérieur en cas de résiliation de l'option téléphonie chez TELWAN.

Article 10 - Responsabilité :

La responsabilité de TELWAN ne saurait être engagée en cas de perturbations :

- Du réseau suite à des cas de force majeure, des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit ;
- Des services rendus par des prestataires indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via des services vocaux ;
- De l'installation ou du fonctionnement de terminaux du Client ;
- Du réseau de la boucle locale de l'Opérateur historique ;
- Des réseaux téléphoniques de tiers connectés à son réseau. Considérant que les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, TELWAN ne pourrait être tenu responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel, et ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/ et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des Forums sur les Services. TELWAN ne pourra être tenu responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de TELWAN sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du préjudice : l'indemnisation n'excédera pas l'équivalent de 3 mois d'abonnement. TELWAN ne saurait être tenu responsable des formalités de résiliation de contrat(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs ; ces formalités sont à la charge du Client.