

## CONDITIONS GENERALES DES FORFAITS / OFFRES MOBILES et INTERNET MOBILE

Septembre 2015

Outremer Telecom est une Société par Actions Simplifiées au capital de 4 281 210, 30 €, sise ZI de la Jambette – BP 280- 97232 LE LAMENTIN (Martinique), immatriculée au RCS de Fort de France, sous le numéro 383 678 760, Numéro TVA intracommunautaire FR51383678760.

Les présentes Conditions Générales de Vente, complétées par les Fiches d'Information Standardisée remises au Client, et le contrat d'abonnement constituent le contrat de Service. Au cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales et/ou Particulières serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite. En cas de contradiction des dispositions entre les présentes Conditions Générales et les Fiches d'Information Standardisée, ce sont les Fiches d'Information Standardisée qui prévalent.

Outremer Telecom fournit un service de radiocommunication publique permettant au Client se situant dans la zone de couverture du Service d'émettre et de recevoir des communications au moyen d'une carte SIM à insérer dans un téléphone mobile compatible GSM 900/1800 et 3G, ou bien dans une clé compatible (le « Service »).

Dans le cadre d'une souscription à un forfait, le Client a le choix sur le mode de gestion de ses communications entre un service prépayé (compte bloqué) et un service post-payé (compte non bloqué).

Les forfaits SFR sont associés à une formule d'abonnement avec forfait de communications, faisant l'objet d'une offre tarifaire. Le montant des communications prépayé et post-payé est déterminé par le montant de la redevance mensuelle d'abonnement correspondant au forfait choisi par le Client ainsi qu'en fonction des communications et usages effectués par le Client.

Dans le cadre d'une souscription en **forfait prépayé**, lorsque ce montant est atteint au cours d'un mois de facturation, une restriction du Service est appliquée jusqu'à la fin de cette période. Pendant cette restriction, le Client ne peut que recevoir des appels et ne peut plus en émettre, à l'exception des appels d'urgence. Le Client peut recharger son compte avec les recharges SFR, ou bien, par carte bancaire pour continuer à passer des appels téléphoniques ou envoyer des SMS dans les mêmes conditions tarifaires que celles indiquées dans le catalogue de prix.

Pour le **forfait post-payé**, lorsque la durée de communication émise correspondant au forfait ayant fait l'objet du choix du Client est atteinte au cours d'un mois de facturation, aucune restriction du Service n'est appliquée jusqu'à la fin de cette période, toutefois une avance sur consommation peut être demandée au Client. Le Client peut continuer à recevoir et émettre des appels ou envoyer des SMS. Les appels et SMS émis au-delà du forfait génèrent un complément de facturation au tarif en vigueur pour les communications émises hors forfait.

Dans le cadre des appels qui sont réalisées par le Client avec un terminal mobile via le réseau d'Outremer Telecom, il est recommandé au Client d'utiliser un kit main-libre (ou tout autre équipement assimilé ou équivalent) afin de limiter l'exposition aux émissions radioélectriques émises par ledit terminal ; et il est également conseillé de respecter les conditions d'usages qui ont été déterminées par le fabricant au sein de la notice du terminal mobile. En outre, l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) recommande notamment de recourir, pour les enfants et les adultes utilisateurs intensifs, aux terminaux mobiles affichant un DAS plus faibles.

### **1. OBJET**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Outremer Telecom met à la disposition du Client, domicilié dans les DOMs (Guadeloupe, Guyane, Martinique) et dans les zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé le Service. Les présentes CGV ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

### **2. SOUSCRIPTION**

La souscription est réservée aux personnes physiques disposant de la pleine capacité juridique. Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le contrat est conclu sous réserve de la fourniture des pièces suivantes par le Client :

- une pièce d'identité officielle en cours de validité,
- un justificatif de domicile de moins de trois mois (notamment dernière facture ou quittance de loyer, d'électricité, d'eau ou de téléphone),
- une autorisation de prélèvement automatique signée, en cas de choix de ce mode de paiement
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) d'un compte courant. L'établissement bancaire doit être domicilié dans l'un des départements suivants : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Ile de la Réunion ou bien en Métropole,
- un chèque barré au nom du Client du même compte que le RIB susmentionné et d'une Carte Bancaire pour une souscription avec une formule avec mobile (selon formule choisie).

### **3. CONDITION DE RESERVE**

Outremer Telecom se réserve le droit de ne pas enregistrer une demande de souscription si :

- toutes les pièces justificatives visées à l'article 2 n'ont pas été remises ou ne sont pas valables,
- ou bien, si le Client est en situation d'impayée sur d'autres offres/produits, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance d'Outremer Telecom,

- si le Client est inscrit au fichier PREVENTEL.

Si le Client est en situation d'impayée, et en cas d'absence de contestation sérieuse de la créance d'Outremer Telecom, il devra régulariser sa situation avant toute nouvelle souscription. En outre, Outremer Telecom se réserve le droit de demander une avance sur consommation / dépôt de garantie spécifique en cas d'impayé par le Client sur d'autres produits / offres commercialisés par Outremer Telecom, et/ou d'inscription du Client au fichier PREVENTEL.

Si l'ensemble des pièces mentionnées à l'article 2 ne sont pas fournies dans un délai de 8 jours à compter de la souscription, Outremer Telecom se réserve le droit de considérer le contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation.

Le versement d'un Dépôt de Garantie et / ou d'une avance sur consommation est obligatoire lors de la souscription du contrat. La valeur du Dépôt de Garantie et / ou de l'avance sur consommation est présentée dans les Fiches d'Information Standardisée. Toute somme versée au titre du Dépôt de Garantie et/ou d'une avance sur consommation ne constitue pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et n'est pas productive d'intérêts. Le Dépôt de Garantie et / ou l'avance sur consommation pourra être compensé en cas d'impayé - en l'absence de contestation sérieuse de la créance d'Outremer Telecom- et à hauteur de l'impayé constaté. Est considéré comme impayé, toutes sommes dues (principal et accessoire) par le Client dans le cadre de son contrat et n'ayant pas été honorées dans les délais impartis (voir article 15). En cas de compensation, il pourra être demandé au Client de verser les sommes nécessaires à la reconstitution du Dépôt de Garantie et / ou l'avance sur consommation à hauteur de la valeur fixée dans les Fiches d'Information Standardisée.

#### **4. PORTABILITE DU NUMERO**

La portabilité est le droit pour un Client de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur mobile sans changer de département.

##### **I. PORTABILITE VERS OUTREMER TELECOM**

Le Client doit remplir, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article « souscription » des Conditions Générales de Vente, un mandat de portage qui vaut aussi résiliation auprès de l'Opérateur Donneur sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'opérateur donneur. Outremer Telecom se charge de toutes les démarches auprès de l'opérateur donneur. Toutefois, ce dernier peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne
- le numéro porté est résilié antérieurement à la date de portage, les numéros en cours de résiliation (dans le délai des 10 jours de résiliation) peuvent faire l'objet d'une demande de portage
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro
- le Mandat comporte des données incomplètes ou erronées
- la date de portage est supérieure à 60 jours ou inférieure au délai minimal.

En cas de refus le Client est informé par tout moyen par l'opérateur receveur, la responsabilité d'Outremer Telecom ne serait être engagée.

Si le Client remplit les conditions d'éligibilité le portage est réalisé dans les délais légaux. L'annulation de la demande est possible dans les délais légaux, par lettre adressée en recommandée avec avis de réception.

Au-delà, l'annulation est impossible hors résiliation du contrat.

Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son contrat.

En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès d'Outremer Telecom un terminal à un tarif subventionné (en promotion ou dans le cadre d'une souscription Forfait), à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix du Mobile Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de ce terminal.

##### **II. PORTABILITE DEPUIS OUTREMER TELECOM**

Toute demande de conservation du numéro mobile est adressée par le Client à l'Opérateur Receveur, soit son nouvel opérateur mobile, sous sa responsabilité et dans les formes définies par ce dernier. La demande de portabilité vaut résiliation du contrat, eu égard de quoi les conséquences et les effets de la résiliation énoncés aux présentes trouvent application.

La résiliation du contrat liant le contrat avec Outremer Telecom est expressément conditionnée au portage effectif du numéro, sous réserve de la vérification par l'Opérateur Receveur et sous sa seule responsabilité, de la capacité du Client à porter son ou ses numéros et de la conformité de sa requête.

Outremer Telecom peut refuser la portabilité du numéro mobile vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- Le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne
- Le numéro porté est résilié antérieurement à la date de portage, les numéros en cours de résiliation (dans le délai des 10 jours de résiliation) peuvent faire l'objet d'une demande de portage
- Une demande de portage est déjà en cours sur le numéro
- Le Mandat comporte des données incomplètes ou erronées
- La date de portage est supérieure à 60 jours ou inférieure au délai minimal.

Le Client reconnaît être informé que le service est susceptible d'être suspendu ou fortement perturbé le jour du portage, il appartient de ce fait au Client de prendre toutes les mesures préventives nécessaires.

## 5. CONDITION DE SOUSCRIPTION POUR CERTAINES OFFRES

Certains forfaits peuvent s'adresser à certaines catégories de la population (ex : offres jeunes,...).

Au terme de la période initiale d'engagement, le Client ne répondant plus positivement aux critères de souscription de l'offre ne pourra pas la reconduire. Le Client aura la possibilité de contracter à une autre offre. En cas de refus du Client, la ligne de ce dernier sera résiliée de plein droit par Outremer Telecom.

## 6. MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement mentionnée dans les Fiches d'Information Standardisée. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article « Résiliation » des présentes Conditions Générales.

## 7. NUMERO D'APPEL

L'abonnement à un forfait SFR comporte l'usage d'un numéro par ligne d'accès au réseau. Le numéro d'appel n'est qu'un élément du Contrat d'abonnement, tout nouveau Contrat comporte donc un autre numéro d'appel. Afin de garantir une bonne utilisation des ressources en numérotation, et conformément à la réglementation des télécommunications, et /ou en cas de changement du plan de numérotation national, Outremer Telecom peut, après en avoir informé le Client, modifier le numéro d'appel de celui-ci.

Un même client, identifié par les coordonnées bancaires inscrites sur le RIB, nom, prénom, adresse, peut être titulaire au maximum de cinq (5) lignes (numéro d'appel).

## 8. OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT

### Obligation relative à l'utilisation

Le Contrat est conclu *intuitu personae*. Les communications illimitées doivent être commencées et terminées dans la tranche horaire dédiée aux appels illimités ou Internet, à défaut de quoi les communications sont facturées ou débitées du forfait.

Le Client s'interdit de céder, de transmettre ou de commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM y compris du Service.

La cession des appels est présumée, sauf preuve du contraire, lorsque sont appelés plus de 99 correspondants différents au cours d'une période de facturation. Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, Internet,...) émises à partir d'un quatrième (4ème) téléphone.

Les communications quelle que soient leur nature (voix, Internet,...) sont autorisées qu'entre deux (2) individus pour un usage privé et personnel. En conséquence de quoi, sont exclues notamment toute utilisation partagée du service, et toute communication dont l'acheminement est détourné et/ou re-routé via un boîtier radio, hérissons, SPAM, piratage. Le Client s'interdit tout usage susceptible de dégrader le Service, dont notamment les usages types voix sur IP (technique permettant d'utiliser Internet comme moyen de transmission des appels téléphonique), peer to peer et / ou newsgroups,....

Le Client s'interdit les usages de type modem, à l'exception pour l'offre Internet en mobilité.

Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage personnel et à ne pas dépasser une durée maximale consécutive de communication par appel et la transmission de un nombre de SMS par mois. Les seuils sont indiqués dans les Fiches d'Information Standardisée relatives à l'offre. A défaut, Outremer Telecom se réserve le droit, après avertissement, de facturer tous appels et SMS, y compris les appels et SMS émis sur la tranche horaire « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client, sauf preuve du contraire apporté par le Client. Est considérée comme abusive toutes communications dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée dans les Fiches d'Information Standardisée, et tout envoi de SMS dont le nombre est supérieur au nombre indiqué dans les Fiches d'Information Standardisée. Toute consommation (appels et SMS) abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur des consommations hors forfait.

Dans le cadre des offres/forfaits avec Internet, une Fiche d'Information Standardisée fois le forfait internet consommé (dont le volume est mentionné dans les Fiches d'Information Standardisée), toute consommation supérieure au forfait initial, fera l'objet d'une facturation à l'usage au tarif en vigueur. Il est recommandé au Client, afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, de ne pas dépasser par mois le débit de communication Internet mentionné dans les Fiches d'Information Standardisée.

Afin d'éviter les connexions involontaires, une déconnexion automatique intervient toutes les heures en cas d'inactivité du réseau.

Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

### Obligation relative au paiement

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste l'abonné de sa carte SIM, il reste débiteur du montant des communications passées. Le Client doit prévenir immédiatement Outremer Telecom de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

### Indemnisation en cas d'indisponibilité du service

En application des dispositions visées à l'article L121-83 du Code de la consommation, Outremer Telecom s'engage à l'égard de chacun de ses abonnés, à assurer un zone de couverture, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

La disponibilité de l'accès au réseau Outremer Telecom s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes : l'Abonné se situe dans une zone habituellement couverte, il dispose d'un terminal compatible allumé et en parfait état de fonctionnement. Dans l'hypothèse d'une non disponibilité du réseau Outremer Telecom excédant 10% sur un mois calendaire, Outremer Telecom s'engage à attribuer à chaque Abonné ayant été affecté par cette non disponibilité les compensations si après définies.

La non disponibilité de l'accès au réseau Outremer Telecom se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau Outremer Telecom sur le téléphone mobile, alors même que l'Abonné se situe dans une zone de couverture, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Cette non disponibilité du réseau, qui fait suite à un dysfonctionnement des équipements composant le réseau Outremer Telecom entraîne pour l'Abonné l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications. S'il est établi que la durée de non disponibilité de l'accès au réseau Outremer Telecom a soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives, et que l'Abonné compte tenu de sa localisation géographique et des moments (dates et heures) auxquels il souhaitait avoir accès au réseau Outremer Telecom a effectivement supporté cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

Indisponibilité de service au titre du mois calendaire	compensation
égal à 10 % mais inférieur à 11 %	10 minutes d'appels voix offertes*
égal à 11 % mais inférieur à 12 %	20 minutes d'appels voix offertes *
Supérieur à 12 %	30 minutes d'appels voix offertes *
Egale à 48h	Remboursement d'un mois complet

\* appel : hors numéro cours, spéciaux, internet, roaming.

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

Outremer Telecom s'engage à rétablir l'accès au réseau dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, hors cas de force majeure.

Outremer Telecom s'engage chaque mois calendaire, à l'égard de ses Abonnés, à ce qu'en zone de couverture, 90% des SMS transitant sur son réseau soient acheminés en moins de 30 secondes.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre du mois calendaire, et que l'Abonné en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

% de SMS acheminés	Temps d'acheminement	compensation
10 %	Supérieur à 30 secondes	10 SMS (hors SMS surtaxés) offert
20 %	Supérieur à 30 secondes	20 SMS (hors SMS surtaxés) offert
30 %	Supérieur à 30 secondes	30 SMS (hors SMS surtaxés) offert

## 9. SMS

### Transmission-réception-contenu

La carte SIM permet de mettre en mémoire des SMS sans durée limite de conservation. Toutefois, il est conseillé au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans la carte SIM afin de ne pas en saturer la mémoire. Lors de la réception du message sur le téléphone, si le mobile est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM saturée), la durée de vie des SMS est limitée à 24 heures. Le Client devra vérifier l'accessibilité de son mobile afin de ne perdre aucun SMS. Outremer Telecom ne peut être tenue responsable de la perte des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de 24 heures ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM. Outremer Telecom pourra adresser par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service Outremer Telecom, sauf demande contraire du Client.

### Responsabilité

Le Client est seul responsable du contenu des informations qu'il envoie. Outremer Telecom n'est pas responsable du contenu des SMS déposés sur la carte SIM ou sur le téléphone mobile du Client. Le Client s'interdit de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

## 10. CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU

### Condition d'accès Wap/Internet et voix

Le Client peut accéder au Wap/Internet/ voix sur les réseaux 2G (GPRS/EDGE) et 3G (UMTS/ HSDPA) selon l'offre et/ou le terminal utilisé.

La nature du terminal possédé par le Client 2G (GPRS/EDGE) et 3G (UMTS/ HSDPA) détermine automatiquement le choix du réseau usité pour les communications Wap/Internet. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, le Client peut choisir de passer ses communications dans le mode directement « inférieur » sur le réseau GSM d'Outremer Telecom. En tout état de cause, le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et limites de l'Internet mobile, incluant notamment son caractère non sécurisé pour lequel il lui appartient de prendre toutes les diligences nécessaires pour protéger ses données ainsi que son terminal contre les risques d'intrusion et/ou de contamination informatiques.

Le Client est informé sur le fait que certains terminaux (type smartphone) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut être important, notamment en cas de roaming. Il appartient en tout état de cause au Client de veiller à l'activation et/ou à la désactivation desdits dispositifs de mise à jour.

Le Client peut consulter la carte de couverture des réseaux sur le site [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

### **Visiophonie**

Le Client a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie. Ce service est disponible entre terminaux et sur réseaux compatibles 3G. Outremer Télécom n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou la nature des communications, en conséquence de quoi la responsabilité d'Outremer Telecom ne serait être recherchée. Le service visiophonie n'est pas disponible en roaming et dans le cadre des doubles appels.

### **Numéros spéciaux**

La liste des numéros est consultable sur notre site [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

## **11. INTERNET EN MOBILITE**

### **Condition d'accès – Réseau**

L'offre Internet en mobilité permet l'accès à Internet via un ordinateur compatible. Les connexions Internet s'effectuent en fonction de la zone de couverture à savoir 2G (GPRS/EDGE) ou 3G (UMTS/ HSDPA).

Outremer Telecom remet à l'abonné une carte SIM à laquelle est attribuée un numéro d'appel qui permet l'accès au service.

### **Interdiction**

Les communications voix, visiophonie et MMS ne sont pas autorisées par Outremer Telecom avec la carte SIM fournie avec l'offre Internet en mobilité.

Le Client s'interdit tout usage commercial, revente ou tout procédé visant directement ou indirectement à la cession, à la mise à disposition même gratuite de l'usage de l'offre Internet en mobilité.

## **12. CARTE SIM**

### **Utilisation**

La carte SIM est la propriété exclusive, incessible et insaisissable d'Outremer Telecom. La carte SIM pourra être modifiée, remplacée afin de permettre au Client de bénéficier des améliorations techniques. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM est réputée émaner du Client.

L'utilisation de la carte SIM est protégée par un code à chaque activation de votre terminal, étant précisé qu'il appartient au Client d'assurer la confidentialité dudit code. La composition de trois codes d'initialisation, dits code PIN, successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. La carte SIM pourra être réactivée à la demande du Client et après vérification de son identité.

### **Responsabilité**

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication de ladite carte et tout usage frauduleux, toutes copies et toutes utilisations non conformes à l'offre proposée par Outremer Telecom (boîtier radio, émission-réception...). La responsabilité d'Outremer Telecom ne saurait être recherchée en cas d'utilisation du Service via la carte SIM résultant d'une divulgation, même accidentelle, du code de cette dernière.

### **Perte et vol**

En cas de perte ou de vol, le Client doit contacter le service client afin que sa carte SIM soit bloquée, puis envoyer dans un délai de 48 heures une confirmation écrite par lettre recommandée avec avis de réception de sa demande de désactivation en exposant les raisons.

En cas de vol uniquement, et après réception du procès-verbal de plainte de la part des autorités judiciaires, Outremer Telecom procédera au blocage de l'IMEI. Ce blocage a pour effet de neutraliser le média correspondant.

En cas de contestation de la neutralisation de la carte SIM, cette dernière est réputée avoir été effectuée à la date de réception de la lettre de confirmation. Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue. Le Client doit donc se rendre en boutique afin qu'une nouvelle carte SIM lui soit attribuée. Cette dernière est facturée au tarif en vigueur. La perte et le vol ne constituent pas une cause légitime de rupture.

Outremer Telecom ne serait être considérée comme responsable en cas de déclaration de perte ou de vol inexacte ou qui ne serait pas effectuée par le Client, mais qu'aucun élément ne permettrait de suspecter une usurpation d'identité.

La présente procédure s'applique pour l'offre Internet en mobilité.

Afin de protéger nos abonnés contre le vol, piratage ou toutes autres utilisations frauduleuses, Outremer Telecom se réserve le droit de doter les terminaux (clé 3G, mobile...) d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui d'Outremer Telecom. Le Client peut demander la désactivation de ce système, par simple demande écrite en recommandée avec avis de réception.

## **13. DISPONIBILITE DU RESEAU**

Des cartes de zone de couverture des réseaux sont disponibles sur notre site [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

En cas d'indisponibilité du réseau 3G, vos communications téléphoniques –Internet passeront sur le réseau 2G (GSM).

## **14. PRIX DU SERVICE – MODIFICATION CONTRACTUELLE**

### **• Tarif**

Le prix du Service est défini dans les Fiches d'Information Standardisée remises au Client lors de la souscription du Contrat et est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux contrats en cours d'exécution sous les formes et conditions prévues à l'article L121-84 du code de la consommation (cf. ci-dessous). Les tarifs sont disponibles auprès du service client d'Outremer Telecom, des points de vente SFR et sur le site Internet [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

Le prix ne comprend pas les services souscrits auprès d'un éditeur ou fournisseur tiers auprès desquels le Client s'acquitte directement de ses paiements.

- **Modification contractuelle**

Conformément à l'article L121-84 du code de la consommation : « Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. »

- **Changement de formule d'abonnement**

Chaque formule d'abonnement fait l'objet d'une tarification particulière. Le changement de formule d'abonnement n'est autorisé que sous conditions et qu'une fois par mois au maximum.

Les modifications sont prises en compte le premier jour du mois de facturation suivant celui du changement effectué. Les sommes dues par le Client à Outremer Telecom comprennent notamment :

- les éventuels frais de souscription dans le cas de la première facture
- les redevances périodiques d'abonnement, forfaits, options facturées d'avance correspondant à la formule d'abonnement choisie, et les redevances facturées au prorata temporis à compter de la date de souscription dans le cas de la première facture
- les frais divers relatifs aux services divers
- l'ensemble des frais dus

- **Détermination du prix**

Il convient de distinguer quatre blocs de tarifs distincts :

1. Tarif « forfait » : le temps de communication est décompté du forfait
2. Tarif « hors forfait » : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique
3. Tarif « illimité » : le temps de communication n'est pas décompté, mais peut faire l'objet d'une facturation (voir ci-dessus)
4. Tarif « roaming » ou « autres » : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique.

Dans le cadre de l'application du tarif « illimité » sont considérés comme faisant partie de ce bloc tarifaire tous les appels et SMS émis et terminés durant la tranche horaire dédiée aux illimités.

Nous vous invitons à lire attentivement nos grilles tarifaires, afin d'apprécier le coût de communication qui vous sera facturé.

## **15. MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION**

### **Mode de paiement**

Les factures sont payables en euros et exigibles à la date indiquée sur la facture. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé des factures.

### **Facturation**

Outremer Telecom édite une facture sur support dématérialisé indiquant notamment les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Sur simple demande, par tout moyen et à tout moment, le Client peut demander à recevoir ses factures gratuitement par courrier à la place du support dématérialisé.

### **Facturation des forfaits post-payés**

Pour le forfait post-payé, le Client sera averti par SMS, lorsqu'il aura consommé au cours d'un mois considéré, la durée maximale d'appels émis correspondant au forfait en vigueur. Le Client reçoit une facture présentant le montant total de sa consommation. La réception du SMS est subordonnée à la présence du Client dans une zone de couverture du réseau.

### **Avance sur consommation**

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque, entre deux périodes de facturation, la consommation atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations effectuées sur les trois dernières périodes de facturation ou, si le Client a moins de trois mois d'ancienneté, lorsque le montant de ses consommations en dépassement ou hors forfait sont supérieures ou égales au tiers de la valeur du forfait souscrit.

Une avance sur consommation peut également être demandée au moment de la souscription si le Client est ou a été en impayé, ou s'il est inscrit au fichier PREVENTEL.

La valeur de l'avance sur consommation est fixée dans les Fiches d'Identification de Service. Outremer Télécom se réserve le droit de suspendre le Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement d'avances sur consommation par le Client. La modalité de paiement des avances sur consommation est un paiement immédiat par carte bancaire auprès d'un conseiller, en appelant au 333 (appel gratuit depuis un fixe) ou dans l'Espace Client, Boutiques du département.

### **Non-paiement des factures à la date d'échéance**

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Cette majoration est égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. En outre, les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client.

En cas d'impayé (notamment rejet de prélèvement), Outremer Telecom suspendra, dans les conditions prévues à l'article 16, l'accès au Service. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de 10 jours à compter de la suspension, Outremer Telecom procédera à la compensation des sommes dues avec le Dépôt de garantie / avance sur consommation visé à l'article 3. A défaut de régularisation dans un délai de 15 jours à compter de la suspension, Outremer Telecom sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat d'abonnement après information préalable du Client valant mise en demeure restée sans effet. Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles.

Les dettes dues au titre d'un Contrat peuvent être reportées sur un autre contrat dont le Client est titulaire. Les frais afférents à chaque incident de paiement seront refacturés au Client. La suspension et le rétablissement de la ligne donneront lieu à la perception de frais de remise en service égal à 15% des montants dus. Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension.

En cas d'échec du paiement par prélèvement bancaire (RIB), le Client autorise sans réserve Outremer Telecom à utiliser les coordonnées de sa carte bancaire renseignées lors de la souscription afin de procéder aux règlements des sommes dues. Outremer Telecom prélèvera les sommes dues sans majoration.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de téléphone mobile. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL – Services des consultations – TSA 54315 – 77050 Melun cedex, son droit de rectification et d'opposition concernant ces informations s'exerce auprès de notre société aux adresses mentionnées à l'article Réclamation des présentes.

## 16. RESTRICTION / SUSPENSION

Outremer Telecom peut sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

### • suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service:

- en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les 8 jours à compter de la demande d'Outremer Telecom
- en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé

### • suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le client:

- en cas d'incident de paiement imputable au Client et en l'absence de contestations sérieuses de la créance d'Outremer Telecom,
- en cas de non-respect des dispositions des obligations du Client
- en cas de non-respect du Contrat client
- en cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou inappropriée comme susmentionnée.

Outremer Telecom se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de suspension ou de restriction du Service. Voir Fiches d'Information Standardisée

## 17. RESILIATION

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du service client de son département (article Réclamation). La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par Outremer Telecom. Toutefois, le Client peut demander que la résiliation intervienne dans un délai supérieur à 10 jours.

Outremer Telecom attire l'attention du Client sur le fait que la résiliation d'option n'entraîne pas la résiliation du Contrat. La résiliation du Contrat n'entraîne pas la résiliation des services fournis par des tiers auprès desquels le Client doit s'adresser directement.

### • Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement de 12 mois

Si le Client résilie le Contrat pendant la période d'engagement, soit avant le terme de la durée de douze (12) mois, à l'exception des résiliations pour motif légitime, le Client doit s'acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme des douze (12) mois. Le Client doit également s'acquitter des frais forfaitaires de résiliation dont le montant est indiqué dans les Fiches d'Information Standardisée.

### • Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement de 24 mois

Conformément à l'article L121-84-6 du Code de la consommation, le Client peut résilier son Contrat à compter de la fin du douzième mois moyennant le paiement d'un quart du montant restant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du Contrat, à l'exception des résiliations pour motif légitime. A ce montant se rajoute les frais de résiliation. La valeur de ses frais est indiquée dans les Fiches d'Information Standardisée.

### • Résiliation en dehors de la durée initiale

En dehors de la durée initiale, le Contrat peut être librement résilié. Le Client sera redevable uniquement des frais de résiliation dont la valeur est indiquée dans les Fiches d'Information Standardisée.

### • Résiliation pour motifs légitimes

Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime tels que :

- Chômage suite à un licenciement en CDI dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement ;
- En cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- En cas de déménagement hors zone de couverture, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date effective du déménagement (voir ci-dessous),

- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service,
- En cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- En cas du décès du Client,
- En cas de non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés, comme entendu ci-dessous,
- En cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Le Client doit faire parvenir toutes les pièces justificatives avec sa lettre de résiliation, à défaut sa demande ne pourra pas être acceptée. La liste des pièces justificatives est disponible sur notre site internet ou bien sur simple demande au service client. Toute demande de résiliation pour motif légitime sera refusée, dès lors que le Client était en mesure de connaître, au moment de la souscription, la future réalisation de l'évènement constitutif du motif.

**Non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés :** En cas de non fourniture ou de dysfonctionnement répétés du Service, le Client devra en aviser Outremer Telecom dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles de Outremer Telecom, il est fondé à résilier le présent contrat pour motif légitime pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Le Client devra restituer, à ses frais, les équipements mis à sa disposition. Est considéré comme dysfonctionnements répétés, tous problèmes (techniques, matériel...) empêchant le Client de jouir du Service pendant une durée continue supérieure à 2 (deux) heures par jour sur une période de plus de 30 jours, lorsque que ce dernier se trouve en zone de couverture.

**Déménagement :** Il est expressément convenu que le déménagement est le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire à une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire. Tout déménagement intervenant dans une période de moins de 3 mois après la souscription du contrat ne pourra pas être considéré comme un motif légitime. La connaissance du fait générateur au moment de la souscription fait obstacle à la résiliation pour motif légitime.

#### • Résiliation du fait d'Outremer Telecom

Le Contrat peut être résilié par Outremer Telecom sans indemnité :

- fausse déclaration du Client, défaut d'une pièce justificative dans le délai de 8 jours (article 3),
- usurpation d'identité ou utilisation frauduleuse du Service,
- manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un Terminal volé
- décès du Client. Jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues
- cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat
- non-paiement dans le délai de 15 jours à compter de la suspension de la ligne
- utilisation abusive, et / ou anormale, et / ou frauduleuse de l'offre par le Client
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à Outremer Telecom par le Ministre chargé des Télécommunications,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires.

En cas de résiliation du Contrat, Outremer Telecom se réserve le droit de réattribuer, dans les délais légaux, le numéro d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer. La résiliation du Contrat, inclut la résiliation de toutes les options optionnelles et entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

## 18. MODIFICATIONS DE FORFAITS

Pendant toute la durée d'engagement, le Client peut effectuer des migrations. Ces migrations sont soumises à condition, dont notamment l'absence d'impayé au jour de la demande de migration. La migration entraîne la perte des crédits de consommation et des minutes reportables.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande en appelant le service client SFR au moins 5 jours avant la fin du mois en cours. Un nouveau dépôt de garantie / avance sur consommation peut être demandé au Client en fonction de l'offre choisie.

## 19. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom, adresse postale, numéro mobile,...) dans les listes établies par Outremer Telecom et destinées à être transmises à toute personne autorisée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes à éditer un annuaire universel ou fournir un service de renseignements universels.

Le Client est informé qu'il peut également demander gratuitement :

- que son adresse n'apparaisse pas de manière complète sauf certains cas;
- qu'il n'y ait pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que les données à caractère personnel le concernant 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 de téléphonie mobile et relevant de la relation contractuelle entre Outremer Telecom et son Client
- que ses coordonnées ne soient pas transmises à des fins de recherche inversée ;
- qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.



Le Client s'engage à fournir à Outremer Telecom des informations exactes et complètes et peut procéder à tout moment à la modification de ses choix de publication ou à la mise à jour de ses coordonnées par courrier (article Réclamation) ou par appel au service client en composant le 555 selon son département.

Le Client est informé qu'il peut également s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **20. CONTRATS CONCLUS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT**

En application de l'article L121-21 du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance ou hors établissement, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service Client et/ou en écrivant en RAR au service de son département (adresse ci-dessous mentionnée), dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription à l'offre, sous réserve, en cas de location ou de mise à disposition d'un équipement, que ce dernier soit retourné à Outremer Telecom. Dans le cas où l'offre de service est associée à la fourniture d'équipements, le délai de rétractation court à compter de la réception des équipements.

Les éventuels frais de retour pour retourner les équipements sont à la charge du Client.

Toutefois, conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé si le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès et renoncement exprès du Client à son droit de rétractation.

En tout état de cause, si le Client exerce son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L.121-21-5 du Code de la consommation, il reste redevable d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Par dérogation au principe selon lequel les conditions spécifiques priment sur les conditions générales, cette clause relative au droit de rétraction prévaut sur toute clause contraire susceptible d'apparaître dans des conditions spécifiques.

## **21. INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les données personnelles du Client sont collectées par Outremer Telecom conformément à la loi du 6 janvier 1978. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en écrivant aux adresses mentionnées à l'article Réclamation.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Outremer Telecom utilise lesdites informations (y compris les données de trafic) pour l'exploitation de ses services. Nous pouvons être amenés à transférer les données personnelles du Client à nos filiales ou prestataires situés hors Union Européenne afin de proposer nos offres et nos services au Client. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si le Client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il peut nous écrire à l'adresse (article Réclamation) de son département.

Tout appel vers le numéro court du Service Clients de Outremer Telecom est automatiquement identifié par ce dernier.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de téléphonie mobile. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL, et son droit de rectification ou d'opposition s'exerce auprès de notre société aux adresses mentionnées à l'article Réclamation des présentes.

## **22. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR OUTREMER TELECOM**

Outremer Telecom peut céder, transférer ou apporter les droits et obligations nés du Contrat.

## **23. COOPERATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES**

La responsabilité d'Outremer Telecom ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

## **24. CONVENTION DE PREUVE**

Pour les besoins du Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

## **25. RECLAMATION**

Toute correspondance doit comporter le numéro du Contrat, ainsi que les coordonnées complètes du Client.

En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

La Société s'efforcera de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence.

Toute réclamation concernant la Société doit être adressée en premier recours au service clients à l'une des adresses suivantes :

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Clients, ZI la Jambette, BP 280, 97285, Le Lamentin Cedex 2

Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Service Clients, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

En deuxième recours, si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients ou n'a pas de réponse dans un délai de quinze jours, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au service consommateurs à l'une des adresses suivantes :

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Consommateurs, ZI la Jambette, BP 280, 97285, Le Lamentin Cedex 2

Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Service Consommateurs, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

En troisième recours, si le Client n'obtient pas satisfaction du service consommateurs ou en l'absence de réponse dans un délai de quinze jours, il peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques selon les modalités décrites sur le site [www.mediateurtelecom.fr](http://www.mediateurtelecom.fr).

Signature du client précédée de la mention « lu et approuvé »