

TELCO OI est une Société par Actions Simplifiée au capital de 2003.317.20€ sise 1 rue Joseph Wetzell - 97490 Ste Clotilde, immatriculée au RCS de St Denis de la Réunion, sous le numéro 809 533 524, Numéro TVA Intracommunautaire FR 41809533524

Les présentes Conditions Générales de Vente, complétées par les Fiche d'Information Standardisées 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 Fiche d'Information Standardisée, ce sont les Fiche d'Information Standardisée qui prévalent.

TELCO OI 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, 3G et 4G, ou bien dans une clé compatible (le « Service »).

Les forfaits TELCO OI 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.

Pour le forfait post-payé, lorsque le forfait souscrit par le client est épuisé, les communications (appels, SMS, MMS et Internet) sont alors facturées au tarif en vigueur précisé dans les Fiche d'Information Standardisée. Une limitation des consommations hors forfaits est également appliquée, telle que définie dans les Fiche d'Information Standardisée.

Dans le cadre des appels qui sont réalisées par le Client avec un terminal mobile via le réseau de TELCO OI, 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 faible.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles TELCO OI met à la disposition du Client, domicilié à la Réunion 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 nécessaire 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),
- un mandat SEPA signé, 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

TELCO OI 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'impayé sur d'autres offres ou produits, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance de TELCO OI.
- Si le Client est en situation d'impayé, et en cas d'absence de contestation sérieuse de la créance de TELCO OI, il devra régulariser sa situation avant toute nouvelle souscription. En outre, TELCO OI se réserve le droit de demander une avance sur consommation ou un dépôt de garantie spécifique en cas d'impayé par le Client sur d'autres produits / offres commercialisés par TELCO OI.
- 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, TELCO OI se réserve le droit de considérer le contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation.

Telco OI peut demander au client un Dépôt de garantie ou une avance sur facturation. Le versement d'un Dépôt de Garantie 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 Fiche 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 ou l'avance sur consommation pourra être compensé en cas d'impayé - en l'absence de contestation sérieuse de la créance de TELCO OI - 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 Fiche d'Information Standardisée.

Un changement de mode de règlement peut survenir suite à clôture du compte bancaire, mise en opposition du compte bancaire ou refus d'opération sur ce compte bancaire. Le mode de paiement devient alors manuel. En cas de survenue durant l'exécution du contrat d'un changement de mode de règlement au profit d'un paiement manuel, le Dépôt de garantie, la Caution ou l'Avance sur consommations ne sauraient faire l'objet d'un remboursement avant la fin du contrat.

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 TELCO OI

Le Client doit, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article « souscription » des Conditions Générales de Vente, fournir son Relevé d'Identification Opérateur (RIO) lors de la souscription, permettant à TELCO OI de procéder à la portabilité du numéro et à la résiliation auprès de l'Opérateur Donneurs sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'opérateur donneur.

TELCO OI 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
- la demande 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 de TELCO OI 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 de TELCO OI un terminal à un tarif subventionné (en promotion ou dans le cadre d'une souscription Forfait), à le resituer 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 TELCO OI

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 TELCO OI 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.

TELCO OI 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. MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT

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

6. GARANTIES

Garantie légale de conformité

Les Produits achetés chez Telco OI bénéficient d'une garantie légale de conformité de vingt-quatre (24) mois pour les téléphones mobiles et les accessoires inclus dans le coffret mobile.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité »

Article L. 217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté »

Article L. 217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus »

Article 1648 alinéa 1 du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice »

Garantie commerciale

Si un défaut est constaté dans un délai inférieur à 7 jours, Telco OI s'engage dans le cadre d'une panne de mise en service à échanger le terminal.

Article L. 217-16 du Code de la consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

Bon de garantie

La facture remise par TELCO OI constitue le bon de garantie nécessaire à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité et de la garantie commerciale.

Exclusions

La garantie légale de conformité et la garantie commerciale ne couvrent pas les dommages d'origine externe ou consécutifs à une utilisation non conforme aux consignes fixées par le constructeur dans la notice fournie du téléphone, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une exposition à l'humidité. Afin de bénéficier de cette garantie, l'acquéreur doit déposer son mobile dans le point de vente de son choix afin de bénéficier d'une prise en charge, auprès de notre centre de réparation SAV.

Aucune réparation ne pourra être effectuée si : le code verrou, le schéma ou le code personnel ne sont pas désactivés, ou encore si la géolocalisation est activée.

Si l'acquéreur agit en garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois de la délivrance du bien.
- peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

7. NUMERO D'APPEL

L'abonnement à un forfait TELCO OI 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, TELCO OI 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 soit leur nature (voix, Internet,...) ne 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, héraissons, SPAM, piratage.

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 d'un nombre de SMS par mois. Les seuils sont indiqués dans les Fiche d'Information Standardisée relatives à l'offre. A défaut, TELCO OI 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 toute communication dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée dans les Fiche d'Information Standardisée, et tout envoi de SMS dont le nombre est supérieur au nombre indiqué dans les Fiche 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 fois le forfait internet consommé (dont le volume est mentionné dans les Fiche d'Information Standardisée), toute consommation supérieure u 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 volume de communication Internet mentionné dans les Fiche 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 TELCO OI de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires

- Qualité de service

Délai de rétablissement

Des opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent entraîner une interruption temporaire. En cas d'interruption du Service, TELCO OI rétablit le Service dans un délai de 2 jours maximum à compter de sa survenance. Sauf faute de la part de l'abonné, une interruption du Service ouvrira droit à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au Service sous réserve qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de l'incident à sa date de survenance. L'abonné peut consulter les informations relatives au réseau sur son espace abonné.

TELCO OI met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Dans ce cadre, TELCO OI est susceptible d'appliquer ces mesures sur son

réseau en cas de congestion de certains éléments du réseau de TELCO OI tels qu'une cellule (antenne), sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

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. TELCO OI 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. TELCO OI pourra adresser par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service TELCO OI, sauf demande contraire du Client.

Responsabilité

Le Client est seul responsable du contenu des informations qu'il envoie. TELCO OI 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 Internet, SMS/MMS et voix

Le Client équipé d'une carte SIM TELCO OI peut accéder aux services Internet/SMS/MMS sur les réseaux 2G(GSM/GPRS/EDGE), 3G (UMTS/HSPA/H+) et 4G (LTE/LTE-Advanced) de TELCO OI selon l'offre et/ou le terminal utilisé. Le débit varie en fonction du nombre d'utilisateurs connectés au réseau, du lieu d'utilisation du service, du téléphone, des obstacles existants entre le réseau mobile et le téléphone, de l'usage cumulé de plusieurs services simultanément sur le téléphone mobile. Le service voix est disponible pour le Client sur les réseaux 2G (GSM) et 3G (UMTS) de TELCO OI; le terminal 4G opérant automatiquement un repli sur la technologie 3G (CS Fallback). 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'intrusions et/ou de contaminations 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 des dits dispositifs de mise à jour. Le Client peut consulter la carte de couverture des réseaux sur le site www.telco.re

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 4G. TELCO OI n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou la nature des communications, en conséquence de quoi la responsabilité de TELCO OI 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.telco.re

11. INTERNET EN MOBILITE

Condition d'accès - Réseau

Les offres incluant un accès Internet en mobilité permettent 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), 3G (UMTS/ HSDPA) ou 4G (LTE/LTE Advanced) TELCO OI remet à l'abonné une carte SIM à laquelle est attribuée un numéro d'appel qui permet l'accès au service. Cette utilisation est strictement réservée à un usage personnel.

Caractéristiques de l'internet mobile

Navigation sur tous les sites (usages peer-to-peer et newsgroups autorisés). Internet mobile sous réserve de disposer d'un mobile compatible.

A la Réunion : au-delà de l'enveloppe internet incluse, réduction du débit pour permettre à tous les abonnés l'accès dans des conditions optimales.

En 4G + : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 150 Mbit/s (20 Mbit/s en émission).

En 4G : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 70 Mbit/s (20 Mbit/s en émission).

En 3G : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 21 Mbit/s (5,8 Mbit/s en émission).

12. CARTE SIM

Utilisation

La carte SIM est la propriété exclusive, incessible et insaisissable de TELCO OI. 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 TELCO OI (boîtier radio, émission-réception...). La responsabilité de TELCO OI 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 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. TELCO OI 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 permettait 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, TELCO OI se réserve le droit de doter les terminaux (clé 3G, mobile...) d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de TELCO OI. Le Client peut demander la désactivation de ce système, par simple demande écrite en recommandée avec avis de réception

13. PROTECTION DU TERMINAL - PIRATAGE

Tout smartphone peut être exposé à des risques de piratage sans que l'opérateur ne puisse y remédier. Afin de s'en prémunir, il revient à l'utilisateur de n'installer que des applications proposées dans le magasin officiel d'applications de l'éditeur du système d'exploitation du téléphone (AppStore ou Google Play) et de ne pas autoriser l'installation d'applications de sources inconnues. De plus, il est recommandé d'installer un antivirus gratuit, disponible dans les magasins officiels d'applications Google Play ou AppStore. Enfin, les autorisations demandées par les applications nécessitent la vigilance de l'utilisateur.

14. DISPONIBILITE DU RESEAU

Des cartes de zone de couverture des réseaux sont disponibles sur notre site www.telco.re.

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

15. PRIX DU SERVICE - MODIFICATION CONTRACTUELLE

- Tarif

Le prix du Service est défini dans les Fiche 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 de TELCO OI, des points de vente TELCO OI et sur le site Internet www.telco.re.

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 TELCO OI 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.

16. 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 TELCO OI 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.

17. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom, adresse postale, numéro mobile, ...) dans les listes établies par TELCO OI 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 TELCO OI 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 TELCO OI 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 Notification) ou par appel au service client en composant le 900 selon son département.

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

18. INFORMATIQUE ET LIBERTES- DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont collectées par TELCO OI conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

En signant le contrat (ou avenant), vous attestez avoir pris connaissance des dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et consentir au recueil des données à caractère personnel et à leur utilisation, nécessaire à l'exécution du contrat de service souscrit.

Les informations recueillies lors de votre souscription sont enregistrées dans un fichier informatisé par TELCO OI pour permettre l'exécution du contrat de service souscrit. Elles sont conservées durant toute la durée de vie de votre contrat et au-delà et sont destinées exclusivement à l'exécution du contrat de service souscrit. Ces données sont : vos nom, prénom(s), date et lieu de naissance, adresse postale, adresse(s) mail, numéro(s) de téléphones fixe(s) et/ou mobile(s) tiers et fournis dans le cadre du contrat de service, numéro de justificatif(s) d'identité, coordonnées bancaires. Cette liste n'est pas exhaustive. En outre, l'historique des appels effectués par la ou les lignes fournies dans le cadre du contrat de service n'est accessible que sur décision judiciaire, à la demande d'un magistrat.

Toute utilisation de vos données personnelles à des fins de

marketing ne saurait intervenir sans votre accord exprès, la collecte de données à ces fins serait alors clairement spécifiée. TELCO OI s'engage à ne transmettre vos données personnelles à aucun tiers, sous-traitant ou prestataire de service extérieur sans raison légitime et nécessaire à l'exécution du contrat de service souscrit.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant, en obtenir une copie intégrale (hors données dont l'accès est soumis à décision judiciaire), vous opposer à leur utilisation et les faire rectifier en contactant : rpgd@trm.re ou en écrivant aux adresses mentionnées à : TELCO OI - RGPD - CS 11011 - 97495 STE CLOTILDE CEDEX.

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 opérateurs de télécommunication et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès de: GIE PREVENTEL - Service des consultations - TSA 54315 - 77050 MELUN, et son droit d'accès et de rectification l'adresse mentionnée à l'article Notification.

19. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR TELCO OI

TELCO OI peut céder, transférer ou apporter les droits et obligations nés du Contrat.

20. COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

La responsabilité de TELCO OI 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.

21. 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.

22. RECLAMATIONS

En cas de réclamation persistante, l'abonné peut s'adresser :

1er niveau de réclamation au service client TELCO OI (TELCO OI CS11011, 97495 STE CLOTILDE CEDEX)

TELCO OI s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

2ème niveau de réclamation au Service Consommateur TELCO OI

(Service consommateur TELCO OI CS 11011 97495 Ste Clotilde CEDEX) Il réévaluera sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

3ème niveau de réclamation auprès du médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques (http://www.mediateur-telecom.fr) si l'abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le service Consommateur

23. 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

TELCO OI édite une facture sur support dématérialisé indiquant notamment les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement.

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 à 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. La valeur de l'avance sur consommation est fixée dans les Conditions Particulières. TELCO OI 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), TELCO OI 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, TELCO OI 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 10 jours à compter de la suspension, TELCO OI 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.

Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de 10 jours à compter de la suspension, TELCO OI procédera à la compensation des sommes dues avec le Dépôt de garantie / avance sur consommation visé à l'article 3.

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

24. RESTRICTION / SUSPENSION

TELCO OI 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 de TELCO OI
 - 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 de TELCO OI,
- 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 inapproprié comme susmentionnée.

TELCO OI se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de suspension ou de restriction du Service. Voir Fiche d'Information Standardisée

Suite des présentes Conditions Générales de Vente en pages suivantes (dernière page éditée en deux exemplaires sous les numéros 4 et 5, un exemplaire étant destiné au client et l'autre exemplaire étant destiné à TELCO OI)

25. 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 Notification). La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par TELCO OI. Toutefois, le Client peut demander que la résiliation intervienne dans un délai supérieur à 10 jours. TELCO OI 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 24 mois

Le client peut résilier son contrat à tout moment. Le défaut de paiement de deux mensualités successives vaudra résiliation, sans aucune autre formalité supplémentaire, à l'initiative du client de sorte que celui-ci sera tenu de la pénalité prévue à l'article L. 224-28 du Code de la consommation.

En conséquence, le Client devra s'acquitter :
 -De l'ensemble des mensualités restant dues sur la période des douze (12) premiers mois le cas échéant
 -D'un cinquième (20%) du montant restant dû sur la période des douze (12) derniers mois.

- Résiliation en dehors de la durée initiale

En dehors de la durée initiale, le Contrat peut être librement résilié.

- 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 Réunion, Mayotte, Métropole, Europe, 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 dysfonctionnements répétés :

En cas de non-fourniture ou de dysfonctionnement répétés du Service, le Client devra en aviser TELCO OI 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 TELCO OI, 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.

Déménagement Europe: Depuis le 15/06/2017, la nouvelle directive roaming permet une utilisation en métropole, DOM et Zone Europe, vers ces mêmes destinations comme si la ligne était utilisée au départ de la Réunion, à l'exclusion des appels passés vers des pays hors Zone Europe., sans surcoût lié au roaming au départ de ces territoires.

Le déménagement pour une de ces zones n'est donc plus considéré comme un motif légitime de résiliation.

•Résiliation du fait de TELCO OI

Le Contrat peut être résilié par TELCO OI 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
- 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 TELCO OI par le Ministre chargé des Télécommunications,

En cas de résiliation du Contrat, TELCO OI 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.

Si la résiliation du contrat du fait de TELCO OI sur un des motifs énumérés ci-dessus intervient pendant la période d'engagement, soit avant le terme de la durée de vingt-quatre (24) mois, le Client doit s'acquitter :

- De l'ensemble des mensualités restant dues sur la période des douze (12) premiers mois le cas échéant
- D'un cinquième (20%) du montant restant dû sur la période des douze (12) derniers mois.

L'ensemble de ces sommes deviennent immédiatement exigibles.

En cas de résiliation du fait de TELCO OI pour non-paiement dans le délai de 15 jours à compter de la suspension de la ligne, il peut être consenti de procéder à une annulation de la résiliation à la demande expresse du client auprès du service client. La ligne est alors réactivée aux mêmes conditions tarifaires et avec le même contenu. La date de fin d'engagement est maintenue et les frais de résiliation éventuels sont annulés. Toutefois, cette procédure d'exception est limitée à 3 actes par compte client.

26. NOTIFICATION

Pour toute autre correspondance, l'adresse postale de contact est la suivante : TELCO OI- CS 11011 - 97495 STE CLOTILDE CEDEX- REUNION

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

(Signé en deux exemplaires)