

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DU SERVICE DE TELEPHONIE MOBILE SIMYO

1. OBJET

1.1. Les présentes « **Conditions Générales** » régissent les conditions selon lesquelles KPN France, société en nom collectif au capital de 18 000 euros, RCS Nanterre 507 566 552, dont le siège est au 35-37 avenue Sainte Foy, 92 200 Neuilly sur Seine, (« **KPN France** »), fournit à ses « **Clients** », via le réseau de Bouygues Télécom (l'« **Opérateur** »), des services de téléphonie mobile commercialisés sous la marque « **simyo** » (les « **Services** »).

1.2. Les Conditions Générales sont complétées par les Conditions Générales de Vente simyo (« **CGV** ») et les « **Conditions Tarifaires** » en vigueur à la date de souscription et disponibles sur le site Internet www.simyo.fr (le « **Site** »). Ces documents, communiqués au Client lors de la Souscription, constituent l'intégralité du contrat conclu entre KPN France et le Client (le « **Contrat** »).

2. CHAMP D'APPLICATION – ACCEPTATION - IDENTIFICATION

2.1. L'offre simyo est réservée aux personnes physiques résidant en France métropolitaine.

2.2. Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent Contrat, c'est à dire avoir la majorité légale, ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou disposer des pouvoirs l'habilitant à cet effet.

2.3. LE CLIENT EST INFORME ET ACCEPTE QU'EN DETACHANT LA CARTE SIM DE SON SUPPORT OU EN L'UTILISANT POUR EMETTRE UNE COMMUNICATION, IL ACCEPTE SANS RESERVE LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, DONT IL DECLARE AVOIR PRIS CONNAISSANCE ET DONT LES STIPULATIONS PREVALENT SUR TOUT AUTRE DOCUMENT.

2.4. En application des dispositions légales, le Client doit communiquer à KPN France son identité au moment de la souscription du Service. Le Client s'engage en outre à fournir à KPN France, dans un délai de quinze (15) jours, la copie d'une pièce d'identité à ses nom et adresse et en cours de validité.

2.5. En cas de modification des données fournies à KPN France, le Client s'engage à en prévenir KPN France sous sept (7) jours, en mettant à jour son espace Client sur le Site ou en contactant le Service Client.

3. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

3.1. Le Service permet au Client situé dans la zone de couverture de l'Opérateur d'émettre et de recevoir, via un téléphone mobile, des appels vocaux, des messages écrits (SMS), et des données, tels que précisés sur le Site.

3.2. Le Client peut accéder au Service au moyen d'une carte SIM, à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par KPN France (la « **Carte SIM simyo** »).

3.3. La Carte SIM simyo peut être acquise seule ou dans un pack incluant un téléphone portable.

3.4. La souscription au Service est limitée à trois Cartes SIM par personne physique. KPN France se réserve le droit de refuser toute souscription et/ou de résilier toutes les lignes souscrites par le Client au-delà de cette limite.

3.5. La souscription à l'offre de parrainage proposée sur le site simyo.fr est limitée à 10 (dix) filleuls par carte souscrite par le Client. Quel que soit le nombre de carte(s) souscrite(s) par le Client, celui-ci ne peut avoir qu'un seul parrain par carte. L'auto parrainage est interdit; en conséquence, le client ne peut se parrainer lui-même. La Carte SIM simyo doit être activée en passant un premier appel dans un délai de deux (2) mois à compter de son achat. A défaut, le Contrat sera résilié de plein droit, et le numéro de téléphone et le crédit de communication seront définitivement perdus.

3.6. La durée de validité d'une Carte SIM simyo activée est de quatre (4) mois à compter de la dernière activité payante effectuée par le Client. Au-delà de cette période, le Contrat sera résilié de plein droit, et le numéro de téléphone sera définitivement perdu, sauf si pendant cette période le client a rechargé son compte Simyo.

3.7. La continuité du Service est assurée par l'utilisation de la ligne et par le règlement des communications conformément aux conditions des présentes.

3.8. La propriété de la carte SIM n'est pas transférée au Client. KPN France pourra à tout moment remplacer la carte SIM pour des raisons techniques et/ou pour améliorer le Service. Dans ce cas, la carte SIM devra être détruite par le Client dès réception de la carte de substitution.

3.9. Le Client est responsable de la conservation de sa carte SIM. Toute utilisation de la carte SIM par le Client ou un tiers se fait sous la seule responsabilité du Client.

3.10. Le Client doit informer immédiatement KPN France en cas de perte ou de vol de sa Carte SIM simyo. En cas de vol, le Client s'engage à envoyer dans les meilleurs délais au Service Client une copie du procès-verbal de déclaration de vol effectué auprès des autorités compétentes et précisant le numéro IMEI (code d'identification) de son téléphone portable. Toute utilisation de la Carte SIM simyo avant la réception par KPN France de la notification de perte ou de vol reste à la charge et sous la responsabilité du Client, et ne peut donner lieu à indemnisation. Par ailleurs, KPN France ne saurait être responsable en cas de suspension suite à une notification de perte ou de vol reçue par KPN France et n'émanant pas du Client.

3.11. Le Client peut demander à KPN France le blocage de son compte, la désactivation temporaire du Service, une nouvelle Carte SIM simyo ou de nouveaux codes. Ces prestations sont facturées au prix indiqué dans les Conditions Tarifaires.

4. BLOCAGE DE CERTAINS NUMEROS OU APPELS

Le Client peut demander la déconnexion des appels à tarifs élevés, (numéros en 0898 XXXXXXXX et 0899 XXXXXXXX), et l'interdiction des appels entrants et sortants en roaming. Cette demande peut être effectuée auprès du Service Client, et la déconnexion sera effective sous dix (10) jours.

5. PRIX ET PAIEMENT

5.1. Prix

Le prix de la Carte SIM simyo et le crédit de communications éventuellement inclus dans la Carte SIM simyo sont précisés dans les Conditions Tarifaires.

Les communications émises par le Client, et celles reçues par lui lorsqu'il se situe hors de France métropolitaine (roaming), sont décomptées aux tarifs précisés dans les Conditions Tarifaires.

Le Client peut à tout moment vérifier son crédit de communication disponible en appelant le 809 depuis sa ligne simyo, ou en se connectant à son espace Client sur le Site.

Les données enregistrées par KPN France et/ou l'Opérateur concernant l'utilisation du Service (notamment la durée des appels) font foi jusqu'à preuve contraire.

5.2. Modalités de règlement des communications

Le Client a le choix entre deux options pour le règlement de ses communications :

- Le prépaiement des communications par rechargement ponctuel,
- Le rechargement automatique du crédit de communications,

Le Client peut à tout moment modifier le mode de règlement de ses communications, en faisant la demande dans son espace Client sur le Site ou auprès du Service Client.

5.2.1. Rechargement ponctuel

Le Client peut opter pour le rechargement de sa Carte SIM simyo en achetant un crédit de communications prépayé à chaque fois qu'il le souhaite.

Le montant minimal et maximal des rechargements et des incréments est indiqué dans les Conditions Tarifaires.

Le crédit de communications de la Carte SIM simyo peut être rechargé par carte bancaire, soit sur le Site, soit en appelant le 805 depuis sa ligne simyo. Le Client doit être le titulaire de la carte bancaire utilisée, et celle-ci doit avoir été émise par une banque française.

Tout crédit de communications est perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa durée de validité. La durée de validité du crédit de communications est indiquée dans les Conditions Tarifaires.

Lorsque le solde du crédit de communications de la Carte SIM simyo est épuisé ou que sa durée de validité a expiré, le Client ne peut plus émettre de communications au moyen du Service jusqu'à ce qu'il ait rechargé son compte. En revanche, il peut continuer à appeler les numéros d'urgence, le service de rechargement et sa messagerie vocale depuis la France métropolitaine, et à recevoir des appels en France métropolitaine jusqu'à la fin de la durée de validité de sa Carte SIM simyo, telle que précisée à l'article 3.6 ci-dessus.

Le crédit de communications rechargé est ajouté au solde du crédit de la Carte SIM simyo, et la durée de validité du nouveau crédit de communications ainsi constitué est celle de la nouvelle recharge (voir Conditions sur le site « simyo.fr »).

Le rechargement donne lieu à l'attribution d'un bonus de temps (exprimé en minutes). Ce bonus est débité en priorité sur les communications émises vers les numéros Simyo, en France métropolitaine.

5.2.2. Rechargement automatique

Le Client peut choisir de bénéficier du rechargement automatique de sa Carte SIM simyo par carte bancaire. Le Client doit être le titulaire de la carte bancaire utilisée, et celle-ci doit avoir été émise par une banque française.

Le Client choisit le montant du crédit automatique parmi ceux qui lui sont proposés, ainsi que le jour du mois ou le seuil de crédit de communications (parmi ceux proposés) qui déclenchera ce rechargement automatique.

Le règlement est prélevé sur la carte bancaire du Client à chaque échéance définie ou à chaque fois que le seuil défini est atteint.

Le crédit de communications rechargé est ajouté au solde du crédit de la Carte SIM simyo, et la durée de validité du nouveau crédit de communications ainsi constitué est celle de la nouvelle recharge (voir Conditions sur le site « simyo.fr »).

Le rechargement donne lieu à l'attribution d'un bonus de temps (exprimé en minutes). Ce bonus est débité en priorité sur les communications émises vers les numéros Simyo, en France métropolitaine.

De manière générale, et pour les deux options de rechargements proposées, l'activation d'un crédit de communications doit intervenir dans le délai indiqué au Client lors de son acquisition. A défaut, le Client perdra définitivement ce crédit.

6. LIMITATIONS ET OBLIGATIONS RELATIVES A L'UTILISATION DU SERVICE

- 6.1.** Le Client doit utiliser le Service dans le respect des lois et de la réglementation en vigueur, de façon non abusive, et conformément à l'usage pour lequel il a été conçu, c'est-à-dire à des fins personnelles et non lucratives.
- 6.2.** Le Client s'engage à utiliser le Service avec un téléphone agréé conformément aux dispositions du code des postes et communications électroniques.
- 6.3.** Le Client n'est pas autorisé à revendre ou céder le Service.
- 6.4.** Le Client est responsable des sommes dues en application du Contrat.
- 6.5.** Le Client n'est pas autorisé à utiliser des boîtiers radios en émission et/ou en réception. Il est également interdit d'utiliser le Service à des fins de *voix sur IP* (utilisation d'Internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques), de *peer to peer*, de *newsgroups* (services de partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou un serveur sur le réseau) et/ou de *M2M* (échange d'informations par SMS, data CSD, data haut débit, entre deux cartes SIM équipant des machines autres que des téléphones et des micro-ordinateurs) de *streaming*, et/ou d'émission en masse et automatique de communications vocales, messages ou données.
- 6.6.** Le Client est informé que le stockage, l'utilisation, la transmission et la réception de tous contenus dans le cadre du Service sont effectués sous sa seule responsabilité. KPN France n'est pas responsable des contenus disponibles sur le réseau Internet ou WAP et non fournis par KPN France.
- 6.7.** Le Client reconnaît et accepte que dans la mesure où Internet n'est pas un réseau sécurisé, il lui incombe de prendre toutes mesures utiles pour se prémunir contre les virus ou les intrusions de tiers. Toute transmission par ce biais de données qu'il estime confidentielles se fera à ses risques et périls.
- 6.8.** Le Client s'interdit d'utiliser le Service afin de porter atteinte aux droits de tiers (notamment par le biais de consultation ou de téléchargement de contenus illégaux).

7. NIVEAU ET QUALITE DU SERVICE

- 7.1.** KPN France s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service, étant rappelé que les communications sont acheminées par l'Opérateur.
- 7.2.** En cas de panne, d'interruption ou de dysfonctionnement du Service, KPN France fera ses meilleurs efforts pour y remédier dans les plus brefs délais.
- 7.3.** En cas d'interruption totale du Service supérieure à deux (2) heures, le Client peut, sur demande écrite au Service Client, être indemnisé sous la forme d'un crédit de communications correspondant au montant de sa dernière recharge divisé par sa durée de validité (en jours) et multiplié par la durée de l'incident (en jours).
- 7.4.** La responsabilité de KPN France est expressément exclue et aucune indemnisation ne sera due dans les cas suivants :

- Utilisation par le Client d'un téléphone non compatible avec le Service ou dysfonctionnements provenant du téléphone du Client (sauf téléphone inclus dans le pack simyo et sous garantie),
- Utilisation non conforme du Service ou de la carte SIM par le Client et/ou ses correspondants,
- Utilisation du Service par une personne non autorisée en l'absence de notification de la perte ou du vol de la carte SIM à KPN France ou préalablement à cette notification,
- Perturbations de la transmission des signaux radioélectriques,
- Perturbations, indisponibilité et/ou interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique fournis et exploités par des opérateurs tiers,
- Perturbations, indisponibilité et/ou interruption de prestations accessibles au moyen du Service et fournies indépendamment par des tiers, les éventuelles réclamations à ce titre devant être directement adressées au prestataire concerné,
- Suspension ou restriction du service , à l'exception de l'interruption totale visée à l'article 7.3 du présent Contrat
- Survenance d'un cas de force majeure, telle que reconnue par la jurisprudence française.

7.5. KPN France ne saurait en aucun cas être tenu de réparer les pertes de données ou les dommages indirects subis par le Client.

8. SUSPENSION DU SERVICE

KPN France peut restreindre ou suspendre le Service, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- Deux (2) jours après une relance restée infructueuse en cas d'absence ou de fausse déclaration du Client relative à son identité
- Deux (2) jours après une mise en demeure restée infructueuse en cas de non-respect de l'une quelconque des obligations ou interdictions prévues à l'article 6 des présentes,
- Immédiatement en cas d'utilisation d'un téléphone, d'une technique ou d'une technologie qui porte atteinte ou risque de porter atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur,
- Immédiatement en cas de comportement nuisible du Client (fraude, tentative de fraude, abus, détournement du Service, agissements illicites),

9. DUREE ET RESILIATION

9.1. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

9.2. Le Contrat pourra être résilié par le Client à tout moment, sur simple demande effectuée sur le Site ou auprès du Service Client. La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Client.

9.3. Le Contrat pourra être résilié par KPN France dans les cas suivants :

- Sans préavis, en application de l'article 3.5 des présentes Conditions Générales ;
- Dix (10) jours après la suspension ou la restriction de la ligne conformément à l'article 8 des présentes, si la cause de la suspension ou de la restriction n'a pas disparu ;

- Dans l'éventualité où KPN France ne serait plus titulaire du droit de fournir le Service.

9.4. La résiliation du Contrat entraîne la désactivation définitive et immédiate de la Carte SIM. Le Client ne peut plus ni émettre ni recevoir des communications au moyen du Service et il perd définitivement tout crédit de communication éventuellement restant. Sauf en cas de portabilité sortante, le Client perd définitivement l'usage du numéro associé à sa Carte SIM simyo. Le Client reste tenu envers KPN France de toute obligation de paiement ayant pris naissance avant la résiliation.

10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

10.1. Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, KPN France met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel relatives au Client.

10.2. Les informations demandées lors de la souscription sont obligatoires et nécessaires à la fourniture du Service et à la gestion du Contrat. Le Client s'engage à fournir à KPN France des données sincères, complètes et exactes.

10.3. KPN France s'engage à n'utiliser les informations à caractère personnel relatives au Client qu'aux seules fins de la fourniture du Service et de la gestion du Contrat. KPN France pourra également utiliser les données communiquées par le Client afin de lui faire part des promotions, avantages, nouvelles offres et nouveaux contenus et services proposés par KPN France. De plus, les données peuvent être utilisées à des fins d'études, d'analyse, et par les services marketing de KPN France.

10.4. Les informations à caractère personnel relatives au Client pourront, dans certains cas, être communiquées à des sous-traitants de KPN France, liés à KPN France par une obligation de confidentialité, et qui ne sont autorisés à les utiliser que pour les seules fins mentionnées ci-dessus.

10.5. KPN France peut être amené à transférer les données personnelles des Clients à des prestataires situés hors de l'Union Européenne (Mexique et Maroc), pour les besoins de la fourniture du Service. Ces transferts et ces traitements sont réalisés dans des conditions garantissant un niveau de protection adéquat au regard de la loi « informatique et libertés ».

10.6. Le Client est informé que ses appels téléphoniques au Service Client pourront être écoutés et/ou enregistrés, de manière occasionnelle et aléatoire, à des fins exclusives de formation des télé-conseillers, de contrôle de qualité et/ou de preuve.

10.7. Conformément à l'article R10 du code des Postes et Communications Electroniques, le Client dispose du droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée. Il peut le demander auprès du Service Client.

10.8. Conformément à la loi « informatique et libertés », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, relatif aux données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client en justifiant de son identité. Le Client peut accéder directement à ses données et les rectifier en se connectant à son espace Client sur le Site.

11. PORTABILITE DU NUMERO

11.1. Portabilité entrante

Lors de sa souscription du Service, le Client peut demander à conserver le numéro de téléphone mobile dont il est déjà titulaire au titre d'un contrat avec un autre opérateur en France métropolitaine. Le prix de cette option est indiqué dans les Conditions Tarifaires.

Pour conserver son numéro, le Client doit, au moment de la souscription, indiquer à KPN France son Relevé d'Identité Opérateur ou « RIO » (disponible auprès de son ancien opérateur) et le numéro qu'il souhaite conserver. En communiquant son RIO, le Client donne mandat à KPN France pour effectuer le portage de son numéro et résilier le contrat qui le lie à son ancien opérateur mobile. La résiliation du contrat avec l'ancien opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans que le Client ne soit pour autant dispensé des obligations lui incombant au titre de ce contrat.

La portabilité est réalisée sous réserve des conditions suivantes :

- Le Client doit être le titulaire de la ligne dont il demande le portage du numéro ou être dûment mandaté par son titulaire ;
- La ligne concernée doit être active le jour du portage ;
- le numéro concerné ne doit pas avoir déjà fait l'objet d'une autre demande de portabilité ;
- le contrat relatif au numéro concerné ne doit pas être résilié ou avoir déjà fait l'objet d'une demande de résiliation en cours de traitement.

Le Client bénéficie d'un numéro de téléphone temporaire qui lui permet d'utiliser immédiatement le Service en attendant le portage.

Le processus de portage est déclenché par l'activation de la Carte SIM simyo. Si tous les critères d'éligibilité sont remplis, le portage du numéro sera effectué entre 7 et 10 jours après l'activation de la Carte SIM simyo, sauf si le Client a demandé un délai plus long (dans la limite de soixante (60) jours). La date du portage sera communiquée au Client par SMS.

En cas d'inéligibilité de la demande, le Client en est informé dans les meilleurs délais. Dans ce cas, ou en cas d'annulation de la demande de portage, le Contrat restera valable, et le Client continuera à bénéficier du Service avec le numéro attribué par simyo. Il appartiendra alors au Client d'effectuer, le cas échéant, les formalités de résiliation auprès de son ancien opérateur.

11.2. Portabilité sortante

Si le Client souhaite résilier le Contrat tout en conservant le numéro dont il bénéficie dans la cadre du Service, il doit souscrire à l'option de portabilité du numéro auprès de l'opérateur de son choix, qui se chargera du portage du numéro et de la résiliation du Contrat.

Le client peut obtenir gratuitement son RIO en appelant le 807.

KPN France pourra refuser le portage si les conditions d'éligibilité précisées à l'article 11.1 ci-dessus ne sont pas remplies.

11.3. Transmission de données au GIE EGP

Le Client est informé qu'en cas de demande de conservation, son numéro sera transmis au GIE EGP pour en permettre le portage. Conformément aux dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, relatif aux informations à caractère personnel le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client de KPN France et auprès du GIE selon les modalités indiquées sur le site www.portabilite.org.

12. SERVICE CLIENTS

12.1. Le Service Clients est accessible de la manière suivante :

- Par téléphone, en composant le 800 à partir d'une ligne simyo (temps d'attente gratuit puis coût d'un appel normal), ou le 0 974 75 80 00 à partir d'un autre numéro (coût d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine);

- Par courrier, adressé à : simyo Service Clients - CFS - BP 20001 93331 Neuilly sur Marne Cedex

- Par courrier électronique, à <http://www.simyo.fr/contact> ou en remplissant le formulaire en ligne sur le Site.

12.2. Toutes réclamations éventuelles doivent être adressées au Service Clients.

13. CESSION

13.1. Le Client ne pourra céder ou de transférer sa Carte SIM simyo à un tiers sans l'accord préalable et écrit de KPN France.

13.2. KPN France pourra transférer librement tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat, sous réserve d'en informer préalablement le Client et d'obtenir l'engagement du cessionnaire de respecter le Contrat.

14. DROIT APPLICABLE

Le Contrat est régi par le droit français.

KPN FRANCE SNC

Simyo est une marque enregistrée du groupe KPN, auquel appartient KPN France SNC.