

## CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE MOBILE

Le Service Mobile est le service de radiocommunication publique permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM et lorsqu'il se situe dans une zone couverte par le réseau ALTERNATIF, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un téléphone compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA conçu pour recevoir une Carte SIM ou à partir de tout autre équipement expressément autorisé par ALTERNATIF Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ALTERNATIF met en oeuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de son Service.

### I -SERVICE VOYAGE

ALTERNATIF propose un service permettant d'accéder à d'autres réseaux de radiotéléphonie étrangers avec la même Carte SIM. aux conditions définies par ALTERNATIF notamment dans Le document les Tarifs de ALTERNATIF. Le transfert des données personnelles du Client, leur stockage et leur traitement éventuel sont soumis aux lois et règlements en vigueur dans le pays du réseau auquel le Client se connecte. ALTERNATIF est responsable de la fourniture de ce service dans les mêmes conditions et limites que celles définies à l'article « Responsabilité de ALTERNATIF » figurant dans les Conditions Générales. En cas de restriction des appels internationaux, ALTERNATIF se réserve le droit de refuser l'accès au service Voyage.

### II – FACTURATION DETAILLEE

Le Client est informé qu'il bénéficie automatiquement du service lui permettant d'accéder, en ligne, aux informations détaillées relatives à sa facture de communications, par l'intermédiaire du site « www.Alternatif.net ». Le Client a la possibilité dans ce cadre d'obtenir la communication, soit des 6 premiers chiffres des numéros appelés, soit, sur demande écrite du Client, la communication de l'intégralité des numéros appelés. Les informations concernées ne sont qu'indicatives et ne sauraient engager la responsabilité de ALTERNATIF. Seule la facture adressée au Client en fin de cycle vaut état des communications au titre de la période concernée.

### III -SERVICES APRÈS VENTE ENTREPRISES

Définition "Panne à la mise en service": Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date de mise en service de la ligne. "Panne garantie ou sous garantie" : Toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans un délai d'un an à compter de la date d'acquisition du Terminal. Les Accessoires sont garantis dans les mêmes conditions à l'exception de la batterie et de l'antenne dont la durée de garantie est de trois mois à compter de l'achat du Terminal. "Panne hors garantie" : Toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après un délai d'un an à compter de la date d'acquisition du Terminal. "Panne non garantie" : Sont considérés comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant : • d'une cause extérieure au Terminal : la négligence, une mauvaise utilisation, une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions

électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées

par une personne non habilitée par ALTERNATIF et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente ; • d'un bris accidentel du Terminal ou des Accessoires ; • de l'utilisation du Terminal sur un autre réseau que celui exploité par ALTERNATIF y compris ceux avec lesquels ALTERNATIF a un accord d'itinérance ou avec des services annexes non-agrèés par ALTERNATIF.

1. Echange sur Site. Contenu des Prestations Au titre du service Echange sur Site. ALTERNATIF s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal, hors Iphone, ou de l'Accessoire défectueux. Le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal ou d'un Accessoire remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes. Transfert de propriété et garantie La propriété du Terminal ou de l'Accessoire remplacé est transférée à ALTERNATIF au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement. Le Terminal de remplacement est garanti : -un an à compter de la date d'échange dans le cas où l'échange intervient suite à une Panne à la mise en service. -trois mois à compter de sa date d'échange dans les autres cas. Toutefois, si la panne intervient plus de trois (3) mois avant la date d'expiration de la garantie du Terminal d'origine, le Terminal de remplacement est garanti jusqu'à l'expiration de ladite garantie. Prix Le service Echange sur Site est facturé d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans le document tarifaire « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur, auquel s'ajoute le montant éventuellement du au titre du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement. Les prix forfaitaires applicables au titre du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement sont disponibles auprès du Service Clientèle. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par ALTERNATIF. Par ailleurs, à défaut pour le Client de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, le Client sera facturé du coût de l'intervention. Mode opératoire. Le Client doit contacter par téléphone le Service Client de ALTERNATIF, en indiquant le lieu d'échange étant rappelé que le service n'est fourni qu'en France métropolitaine. Le Client recevra le Terminal de remplacement le jour ouvré suivant le jour de son appel au service clientèle ou le mardi suivant en cas d'appel un samedi sous réserve que l'appel du Client intervienne avant 17h45. Dans le cas contraire, la livraison du Terminal de remplacement s'effectuera dans un délai maximal de deux jours ouvrés suivant l'appel du Client au Service Client. Quand le Service Client est saisi d'une demande d'intervention par le Client, le Service Client indique au Client l'éventuel prix forfaitaire à régler au titre du Terminal de remplacement. Ces éléments sont confirmés au Client par courrier électronique ou par télécopie

### IV -FORFAITS ET ABONNEMENTS DATA MOBILE

1. Description. Les offres DATA & BUSINESS MOBILE DATA (ci-après "Offres DATA") permettent aux Utilisateurs désignés par le Client de transmettre des données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ou en mode circuit au débit GSM dans la zone de couverture du Service depuis : • un Terminal ou un Mobile

compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA équipé d'une Carte SIM ALTERNATIF elle-même compatible avec ces technologies. • un équipement informatique raccordé au Terminal ou au Mobile précité ou encore pour la transmission en mode paquet à un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA du type "carte PCMCIA" ou modem USB équipé d'une Carte SIM ALTERNATIF. L'attention du Client est attirée sur le fait que l'accès à l'échange de données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA est possible sans souscription d'une Offre DATA dès l'activation des lignes du Client. L'échange de données étant facturé selon les modalités et le tarif prévu dans le document tarifaire « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur. Le Client peut toutefois, s'il le souhaite, restreindre cet accès sur simple demande écrite adressée au Service Client de ALTERNATIF. Les conditions d'utilisation du service de transmission de données depuis l'étranger sont indiquées dans le document tarifaire « les Tarifs de CIRQIE » en vigueur au moment de la souscription du service.

## 2. Souscription - Mise en service

2.1. En cas d'utilisation d'un Mobile ou d'un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ne faisant pas partie de la gamme de ALTERNATIF, il appartient au Client préalablement à la souscription des Offres DATA de se renseigner sur la compatibilité des équipements précités avec les équipements mis en place sur son réseau de radiocommunication par ALTERNATIF.

2.2. La mise en service interviendra dans les 10 jours suivant la réception par ALTERNATIF du ou des Contrat(s) dûment rempli(s) et signé(s), accompagné(s) des pièces justificatives et le cas échéant des garanties prévues dans les Conditions Générales.

2.3. Dans l'hypothèse où il souhaite donner à ses Utilisateurs un accès en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA aux applications informatiques hébergées par le(s) système(s) d'information de son entreprise, il appartient au Client de procéder sous sa seule responsabilité aux développements informatiques nécessaires. Dans ce cas et à la demande expresse du Client, la mise en service sera exceptionnellement différée pendant un délai ne pouvant excéder deux mois à compter de la réception de la commande. Le Client avisera ALTERNATIF de la réalisation desdits développements afin de lui permettre d'assurer la mise en service dans le délai de 10 jours précité. En tout état de cause, la mise en service interviendra automatiquement à l'expiration du délai de deux mois susmentionné.

2.4 S'agissant des échanges Data en zone Europe et sauf demande écrite du Client, le dépassement d'un seuil d'échanges de données supérieur à 12,5 Mo ne donnera lieu à aucune information ni suspension automatique du service, de la part de ALTERNATIF.

3 Prix. Les prix applicables aux Offres DATA sont indiqués dans le document tarifaire « les Tarifs de ALTERNATIF » en vigueur à la date de signature du Contrat.

4 Durée. Sauf offre commerciale particulière, les Offres DATA sont souscrites pour une durée initiale minimale de 12 mois à compter de la mise en service. Elles sont renouvelées ou résiliées conformément aux conditions prévues par les Conditions Générales.

## 5 Responsabilité.

5.1. ALTERNATIF s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service associé aux Offres DATA et souscrit à ce titre une obligation de moyen conformément à ses Conditions Générales. A cet égard, il est précisé que la connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ainsi que la vitesse de transmission de données dépendent notamment du nombre de canaux disponibles et du nombre de canaux que le Terminal ou le Mobile a la capacité d'utiliser pour la transmission de données. En conséquence : • la connexion et/ou la vitesse de transmission de données peuvent être ralenties aux heures de pointes voir interrompues lorsque

l'utilisateur est en mouvement ; • l'utilisateur peut ne pas être averti de la réception d'un SMS intervenant pendant une session de transmission de données en particulier dans le cas où son Terminal ou Mobile ne lui permettrait pas une utilisation simultanée de la voix ou du SMS et du GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA. • la connexion peut être interrompue en l'absence de transmission de données pendant une durée prolongée.

5.2. Le réseau UMTS/HSDPA de ALTERNATIF est accessible en France métropolitaine uniquement et dans la limite des zones de couverture telles que définies dans la documentation établie et mise à jour par ALTERNATIF. Cette documentation, à caractère indicatif, est disponible sur demande auprès du service Client ALTERNATIF. Compte tenu des caractéristiques techniques du réseau UMTS/HSDPA qui est mutualisé entre les Clients de ALTERNATIF et les clients de l'opérateur, la bande passante disponible peut varier notamment en fonction du nombre de Clients connectés. Le Service est par conséquent fourni sans garantie de débit minimum. Le Client est informé qu'en cas de d'indisponibilité du réseau HSDPA, pour quelque cause que ce soit, les communications seront basculées sur le réseau GSM/GPRS/EDGE de ALTERNATIF et seront acheminées aux conditions techniques propres à ce réseau et ce sans incidence tarifaire.

5.3. Dans le cas prévu à l'article 2.3, ALTERNATIF ne saurait être tenu pour responsable des difficultés de connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA aux applications hébergées par le Client résultant d'un dysfonctionnement des applications hébergées sur son système d'information.

5.4. ALTERNATIF n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que le Client pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.

## V – PORTABILITE DU NUMERO

1. Le Relevé d'identité opérateur (RIO) Le RIO est le code alphanumérique que le Client doit transmettre à l'Opérateur Recepteur, lors de la souscription du Contrat, pour demander le portage de son Numéro. Il est attribué un RIO par Numéro affecté au Client. L'Opérateur Donneur met à disposition du Client le(s) RIO soit sur son site Internet, via son espace client, soit sur le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée.

2 Critères d'éligibilité à la Portabilité. Pour pouvoir bénéficier de la Portabilité, les conditions suivantes doivent être remplies: - La demande de portage comporte le Numéro à conserver et le RIO correspondant, - La demande de portage est effectuée par le titulaire du Contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci, - Le Contrat associé au Numéro est en cours de validité jusqu'à la date de portage du Numéro, - Le Numéro ne fait pas déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée à la date de la de la demande

3 Mandat donné par le Client à l'Opérateur Recepteur. En demandant la conservation de son Numéro, le Client donne mandat à l'Opérateur Recepteur de résilier en son nom et pour son compte le Contrat souscrit auprès de l'opérateur Donneur et correspondant au Numéro que le client souhaite conserver. Le client doit s'informer des dispositions contractuelles de l'Opérateur Donneur relatives à la résiliation et notamment à la durée minimale d'engagement ou aux frais de résiliation, avant de porter son Numéro. La résiliation sera effective à la date de portage du Numéro.

4 Délai de portage/ Date de portage. Le délai de portage du Numéro est de sept jours au minimum à compter de la demande du Client et au maximum de dix jours calendaires lorsque la période de portage comporte des jours fériés. Toutefois, lors de la souscription, le Client peut demander à bénéficier de la Portabilité à une date

déterminée sous réserve que ce ne soit pas un dimanche ou un jour férié.

#### 5 Procédures de Portabilité d'un Numéro.

5.1 En arrivant chez ALTERNATIF. 5.1.a. Pour conserver son Numéro, le Client doit transmettre à ALTERNATIF, lors de la souscription du Contrat, son RIO, le Numéro que le Client souhaite conserver et, le cas échéant, la date de portage souhaitée. A défaut, ALTERNATIF ne peut pas affecter le Numéro à la ligne souscrite. Le Client mandate alors ALTERNATIF pour résilier son contrat auprès de l'Opérateur Donneur et demander le portage du Numéro à la date indiquée sur le Contrat de Service. Si le Client ne remplit pas les critères d'éligibilité à la Portabilité du Numéro, ALTERNATIF en informera le Client et lui communiquera le motif de refus invoqué par l'Opérateur Donneur.

5.1.b. Sauf conditions commerciales différentes, le Contrat prend effet dès sa date de souscription pour la période initiale, éventuellement prolongée, prévue à l'article 5 des Conditions Générales, laquelle est décomptée à partir de la date de mise en service. Cependant, le Contrat peut être résilié par le Client en cas d'échec de la procédure de conservation du Numéro imputable à ALTERNATIF, sous réserve de restituer la carte SIM et le Terminal associé selon les modalités qui lui seront indiquées par le Service Client. A défaut du respect des modalités de restitution du Terminal et de la carte SIM, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire par ligne dont le montant est indiqué dans les tarifs de ALTERNATIF en vigueur.

5.1.c En cas d'échec de la Portabilité, le numéro provisoire associé à la nouvelle Carte SIM ALTERNATIF et attribué au Client, entre la date de souscription au Contrat et la date de portage du Numéro, devient définitif et le Contrat reste

en vigueur sauf en cas de résiliation sollicitée par le Client dans le cadre de l'article 5.1.b.

6. En quittant ALTERNATIF. Le client doit, s'adresser directement à l'Opérateur Receveur qu'il mandate afin de résilier le Contrat souscrit auprès de ALTERNATIF et de demander le portage du Numéro associé. Si la période d'engagement du Contrat de Service n'est pas achevée à la date du portage du Numéro et donc de résiliation de Contrat de Service, le Client sera redevable à ALTERNATIF des redevances périodiques restant à courir jusqu'au terme de son engagement, sauf dans les cas prévus à l'article 12.2 des Conditions Générales. Si le Client souhaite utiliser son Terminal ALTERNATIF sur le réseau de l'Opérateur Receveur, le Client doit en demander le déverrouillage selon les modalités décrites dans la définition de l'article « Terminal ».

7 Responsabilité ALTERNATIF n'est pas responsable des incidents de Portabilité du Numéro, de quelque nature qu'ils aient, intervenant chez un opérateur tiers, ou encore résultant d'une faute imputable au Client. Le Client doit notamment veiller à ce que le Numéro soit actif jusqu'à la date du portage.

#### VI. LE RÉSEAU PARTAGÉ

L'opérateur de ALTERNATIF, les collectivités locales et les autres opérateurs GSM français se sont associés pour couvrir en France métropolitaine des zones ne bénéficiant d'aucune couverture par les réseaux GSM (ci-après dénommées "Réseau partagé"). Le Client sera informé de la connexion au Réseau partagé par l'affichage d'un code spécifique sur l'écran de son Terminal. Lorsque le Client est connecté au Réseau partagé, il a accès à un service limité.