

## Conditions Particulières de Service – Téléphonie Mobile

Version applicable à compter du 1<sup>er</sup> Juin 2018 aux Conditions Générales de Vente en vigueur

### 1. DEFINITIONS

**ProgetCom France** est une Société de Commercialisation de Services (SCS), chargée de la distribution d'offres GSM et (Global System for Mobile Communication) et/ou UMTS (Universal Mobile Telecommunication System) et/ou LTE (Long Term Evolution) des Opérateurs Télécoms SFR, Orange SA ou tout autre opérateur avec lequel ProgetCom France pourrait contractualiser, pour fournir des services de radiocommunication (ci-après "le Service") sous la marque ProgetCom France.

« **L'Abonné** » est la personne signataire d'un contrat d'abonnement, domiciliée en France métropolitaine, ou justifiant d'un lien stable avec la France métropolitaine (lieu d'établissement ou lieu où les utilisateurs remplissent principalement leurs fonctions) détentrice d'une carte SIM et/ou d'une carte USIM.

« **L'Utilisateur** » est la personne physique, domiciliée en France métropolitaine, préposée de l'Abonné et désigné comme tel par l'Abonné, qui utilise les Services sous la responsabilité de l'Abonné, sans être titulaire du contrat d'abonnement.

« **Le Gestionnaire** » désigne toute personne désignée par l'Abonné sous sa seule responsabilité afin de le représenter dans ses relations avec ProgetCom France notamment en cas de modifications du contrat d'abonnement. Le nom du gestionnaire est précisé dans le contrat d'abonnement, à défaut le Gestionnaire est le Client.

« **Le ou les Opérateur(s) de réseau** » : Personnes morales responsables de l'implantation et de la gestion des réseaux GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, H+ et/ou LTE.

« **La Carte** » désigne indifféremment les cartes ci-après définies :

- **Carte SIM** : Carte à microprocesseur de taille ISO ou de taille réduite (micro-SIM ou nano SIM) à introduire dans le terminal de téléphonie mobile (ci-après "le Terminal") permettant l'identification de l'Abonné sur le réseau GSM.

- **Carte USIM** : carte à microprocesseur à introduire dans le Terminal, permettant l'identification de l'Abonné sur le réseau UMTS

**Le « Tiers-Payeur »** est la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux Services fournis à l'Abonné.

« **Le Terminal** » désigne le matériel agréé GSM et/ou UMTS permettant de recevoir une Carte en vue d'émettre et de recevoir des communications.

Les « **Communications DATA** » désignent le transport de données et télécopies au débit GSM et/ou UMTS et/ou HSDPA, et/ou H+ et/ou LTE en fonction des zones de couverture de l'Opérateur de réseau.

« **Communications SMS** » : Transport de données au format SMS.

« **Communications MMS** » : Transport de données au format MMS.

« **Le ou les service(s)** » désigne(nt) :

- Le Service de radiocommunication publique fourni à titre principal selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, H+ et/ou LTE (disponible selon les zones de couverture 4G de l'Opérateur de réseau) et permettant à un Abonné d'émettre et de recevoir des communications et/ou des messages écrits (SMS ou MMS) et/ou d'échanger des données nationales et internationales par l'intermédiaire d'un Terminal compatible, depuis la France métropolitaine et en cas de souscription à l'option, depuis l'étranger, dès lors que ce dernier se trouve dans la zone couverte par les relais en service, sous réserve des restrictions éventuelles d'acheminement du Terminal demandeur.

- Les services complémentaires ou Options de l'Opérateur dans la norme GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, H+ et/ou LTE ainsi que les services futurs qui pourraient s'y adjoindre tels que l'accès à internet, l'accès au service WAP ou l'accès à des contenus multimédias, ces services étant accessibles, sous réserve de disposer d'un Terminal compatible, à des conditions précisées dans le catalogue de services de ProgetCom France qui pourraient s'adjoindre au Service automatiquement ou sous réserve de la souscription d'Option(s) spécifique(s) et tels qu'ils sont désignés dans le formulaire de souscription signé par l'Abonné et dans le guide ou la fiche tarifaire.

- La connexion à des réseaux de radiotéléphonie publique numérique exploités par d'autres

Opérateurs que l'Opérateur (ci-après "Opérateur Tiers"), à la condition toutefois que les accords nécessaires aient été passés entre l'Opérateur et les Opérateurs Tiers concernés. L'accès aux services proposés sur ces réseaux est limité aux options accessibles sur les réseaux exploités par ces Opérateurs Tiers.

- Les services propres à ProgetCom France tels que l'accès à l'Espace Entreprises, la facture détaillée et les services futurs pourront être proposés par ProgetCom France.

« **Portabilité ou conservation du numéro** » désigne l'opération qui permet à l'Abonné de conserver son numéro de téléphone en changeant d'Opérateur. Cette demande peut être faite lors de la souscription d'un contrat d'abonnement ProgetCom France (Portabilité Entrante) ou lors d'une demande de résiliation (Portabilité Sortante) grâce au numéro RIO.

« **RIO** » : Relevé d'Identité Opérateur – numéro unique d'identification d'une

ligne appartenant au client, que l'opérateur se doit de lui fournir, et qui changera lors d'une portabilité.

« **Portabilité Entrante** » : opération qui permet au client d'un opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile lui ayant été attribué par ledit opérateur lorsqu'il souscrit un Contrat d'Abonnement avec ProgetCom France.

« **Portabilité Sortante** » : opération qui permet à l'Abonné de transférer l'usage du numéro mobile lui ayant été attribué par ProgetCom France vers un nouvel opérateur mobile métropolitain en cas de souscription à une offre de télécommunication mobile auprès dudit opérateur.

« **Opérateur Donneur** » : dans le cadre d'une procédure de conservation du numéro, désigne l'opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile de l'Abonné est porté.

« **Opérateur Receveur** » : dans le cadre d'une procédure de conservation du numéro, désigne l'opérateur mobile métropolitain auprès duquel l'Abonné souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro mobile de l'Abonné est porté.

« **Utilisation du Service en Itinérance** » depuis l'Union Européenne et les DOM-COM concerne les pays de l'Union Européenne (inclus les pays de l'Espace Economique Européen non membres de l'Union Européenne), les DOM (Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte) et les COM (Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre-et-Miquelon).

### 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition des utilisateurs finaux qui disposeront de cartes SIM activées sur le réseau d'Orange ou de SFR :

#### 2.1 Services Voix :

■ Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;

■ Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;

■ Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur.

Services de téléphonie inclus : Appel en attente, présentation du numéro, renvois d'appels conditionnels, secret appel par appel, accès à la messagerie vocale.

#### 2.2 Services SMS :

■ Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;

■ Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire.

#### 2.3 Services MMS :

■ Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

■ Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire  
Dans le cas où le terminal de l'utilisateur final n'est pas compatible avec le service MMS, la réception de MMS ne sera pas possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non compatibilité de son terminal.

#### 2.4 Services DATA :

■ Echange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

#### Service de téléphonie mobile comprend :

La mise à disposition de Cartes SIM, la portabilité du numéro mobile de l'utilisateur final ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile, ainsi que la fourniture d'un service de téléphonie mobile permettant d'émettre et de recevoir des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau de l'opérateur prestataire.

### 3. OPTIONS ET SERVICES

Services optionnels activables sur les cartes SIM

L'activation de services optionnels est laissée au choix du client dans le bon de commande.

Ces services optionnels sont :

■ L'option international : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger ;

■ L'option roaming : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger ;

■ L'option 4G : l'utilisateur sera autorisé à utiliser le réseau téléphonique en 4G ;

■ L'option iPhone : l'utilisateur sera autorisé à bénéficier des fonctionnalités spécifiques à l'iPhone (messagerie vocale visuelle, modem & partage de connexion)

Modification d'une carte SIM

Il existe différents types de modifications :

■ Modification des options

■ Suspension totale de la ligne

■ Interdiction des appels sortants

- Réactivation (dans le cas où la ligne était suspendue)
- Résiliation de ligne
- SIM Swap
- Annulation de portabilité

#### Suspension totale de ligne

La suspension totale de ligne vise à suspendre temporairement la ligne de l'utilisateur. Tous les services disponibles sur la ligne seront suspendus.

#### Interdiction des appels sortants

L'interdiction des appels sortants sur la ligne vise à suspendre temporairement sur la ligne seulement les services :

- Voix sortante nationale et internationale
- Voix en roaming entrant et sortant (dans le cas où le service est activé)
- SMS & MMS sortants
- Accès à la data (dans le cas où le service est activé)

#### Réactivation de la ligne

Dans le cas où une suspension totale ou une interdiction des appels sortants a été activée sur la ligne, la remise en fonctionnement normal de la ligne se fera via une demande de Réactivation de ligne. L'ensemble des services disponibles sur la ligne avant la suspension seront réactivés.

#### Résiliation de la ligne

Lorsque le client effectuera une demande de résiliation de ligne pour une carte SIM donnée, ProgetCom France désactivera la carte SIM sur le réseau de l'opérateur mobile hôte. La carte SIM ne sera donc plus utilisable.

#### SIM Swap

Le SIM Swap correspond au remplacement d'une carte SIM associé à un MSISDN par une nouvelle en cas de perte, vol ou dysfonctionnement d'une carte SIM.

#### Annulation de portabilité

Lorsqu'une demande d'activation avec portabilité aura été effectuée, le client a la possibilité de demander l'annulation de cette portabilité, jusqu'à 2 jours ouvrés avant la date de portabilité choisie.

#### Annuaire Universel

Le client s'engage à transmettre à ProgetCom France les données relatives aux utilisateurs finaux, sur toute demande qui lui serait présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, conformément aux obligations légales et réglementaires en termes de publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de services de communications électroniques. A cet effet, le client s'assurera du consentement préalable de ses utilisateurs finaux pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans des listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements.

## NUMEROS MOBILES

ProgetCom France fournira au client des numéros de téléphone (MSISDN), appartenant au plan public de numérotation dans le Territoire correspondant aux services téléphoniques mobiles et dont l'Opérateur ou ProgetCom France est attributaire.

ProgetCom France se réserve le droit, sans avoir à indemniser le client, pour des raisons de changement du plan de numérotation national, de modifier le (ou les) numéro(s) des utilisateurs finaux, après en avoir avisé le client avec un délai de préavis raisonnable, sans que celui-ci puisse s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice.

## PORTABILITE

Afin de permettre à tout Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, et ce conformément à la législation en vigueur « Loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », le client s'engage à se conformer aux demandes de portabilité des utilisateurs finaux dans les conditions prévues ci-dessous. Dans le cadre d'une portabilité sortante, il est entendu que le client utilisera le numéro RIO (Relevé d'Identité Opérateur) fourni par ProgetCom France.

Lorsque le client fait une demande de souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Il est de la responsabilité du client de vérifier l'identité du client utilisateur final souhaitant faire porter son numéro de téléphone mobile. Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
- La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Si l'ensemble de ces conditions est respecté, le client fait signer un mandat au client utilisateur final pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Au jour de la portabilité demandé, après une coupure de service, qui peut durer entre 15 minutes et 4 heures, le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle carte SIM. Théoriquement, le basculement est automatique, il suffit d'insérer la nouvelle carte SIM dans un terminal mobile. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition d'environ 2 heures.

## CARTE SIM

Le client n'emporte aucun transfert de propriété des applications logicielles, éléments de nature intellectuelle ou toute autre fonction incorporée dans la Carte SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau de l'Opérateur et/ou de l'Infrastructure de ProgetCom

France. Ces applications, éléments ou fonction restent la propriété de l'Opérateur et/ou de ProgetCom France, selon le cas.

Le client est réputé gardien des applications logicielles, éléments intellectuels et autres fonctions incorporées dans les Cartes SIM qui lui sont confiées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Il apporte, dans la garde des éléments incorporés aux Cartes SIM, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent. Il est responsable de leur bonne conservation conformément aux dispositions des articles 1927 et suivants du Code civil, ainsi que des dégradations affectant leur conditionnement.

En cas de destruction, de dégradation, de perte ou de vol de Cartes SIM le client a l'obligation de communiquer immédiatement à ProgetCom France les numéros IMSI concernés.

Le client reste, en tout état de cause, responsable des utilisations frauduleuses des Cartes SIM perdues, volées préalablement à la remise de la Carte SIM à un Client et doit faire son affaire des suites de ces utilisations frauduleuses et de l'ensemble des dommages y afférents.

En cas de vol, de perte ou de défectuosité de la Carte SIM, le client fait également son affaire personnelle du renouvellement de la Carte SIM, selon les modalités ci-dessous. Le client est responsable de l'utilisation de sa Carte SIM, même sur un terminal qui ne lui appartient pas.

## Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal

Le client s'engage à ne pas faire intervenir les services de ProgetCom France dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal. En cas de perte ou de vol, le client s'engage à en avvertir immédiatement ProgetCom France, étant entendu que le client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.

## TERMINAUX

En Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréés pour les réseaux 2G, 3G ou 4G par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé. Le Client doit s'informer de la compatibilité de son Terminal avec l'usage qu'il souhaite en faire (SMS, MMS, DATA, mail, visio,...).

## FOURNITURE DES CDR

### Appels internationaux et roaming

Dans le cas d'appels internationaux ou en roaming, l'envoi des CDRs est dépendant des opérateurs mobiles étrangers concernés par l'appel, et leur transmission peut s'effectuer jusqu'à 60 jours après que l'appel eut été passé.

## FOURNITURE DE SERVICE ET RESPONSABILITE

ProgetCom France ne saurait être tenu responsable des perturbations causées aux Services par des tiers, des cas de force majeure, des aléas climatiques ou électromagnétiques, des travaux d'entretien, de maintenance ou d'évolution effectués par l'Opérateur sur son réseau.

### Fraude

Le client reconnaît expressément que la lutte contre la fraude visant son Offre relève de sa seule responsabilité. Il revient au client de décider des moyens qu'il met en œuvre en vue d'anticiper, de détecter, d'éviter ou de faire cesser les cas de fraudes sur son Service sans qu'il ne puisse exiger de ProgetCom France une autre intervention que celles décrites ci-dessous, ni lui imputer une quelconque responsabilité en cas de survenance de cas de fraudes.

ProgetCom France fera ses meilleurs efforts pour informer le client dans les meilleurs délais dans le cas où elle suspecte ou détecte une utilisation frauduleuse du Service.

Dans le cas où le client suspecte une fraude sur son Service, le client peut demander à ProgetCom France des informations, ProgetCom France devant répondre au client le plus rapidement possible, la réponse n'étant pas en soi nécessairement une résolution de la fraude.

Dans le cas où le client dispose des éléments lui permettant de constater une fraude avérée à son Service et que la résolution de cette fraude implique nécessairement l'intervention de ProgetCom France, le client en informe ProgetCom France le plus rapidement possible. ProgetCom France intervient en vue de suspendre la ou les Carte(s) SIM frauduleuse(s) dans les meilleurs délais. En tout état de cause le client reste responsable de l'utilisation des Cartes SIM frauduleuses. Dans le cas d'usage frauduleux du Service, quelle qu'en soit la cause ou les modalités, le client demeure redevable à l'égard de ProgetCom France de toutes ses obligations et notamment de tout paiement prévu au Contrat.

Le client s'engage à prendre en charge toutes mesures consécutives à une obligation souscrite par ProgetCom France à l'égard de toute autorité, institution ou tout autre tiers dans le but de lutter contre une quelconque fraude à ses services ou ses offres.

Le client reconnaît expressément que ProgetCom France est autorisé, sans encourir de responsabilité à l'égard du client, à modifier unilatéralement et/ou suspendre immédiatement le Service en vue de lutter contre des cas de fraude qui lui portent directement de graves préjudices financiers. Dans cette hypothèse, ProgetCom France en informe le client dans les meilleurs délais. En toute hypothèse, ces mesures de modification et/ou de suspension ne pourront porter que sur le service fourni aux Clients concernés par les cas de fraude ou d'utilisation abusive.

## OBLIGATIONS CLIENT

Le client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau de l'Opérateur, ou aux services fournis par ProgetCom France, tel que, notamment :

- l'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;

- les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

En cas de non-respect par le client des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour ProgetCom France de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le client reconnaît à ProgetCom France le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que ProgetCom France supporte lui-même vis-à-vis de l'Opérateur.

Le client s'engage à n'utiliser que des terminaux mobiles conformes aux normes applicables sur le Territoire et reconnaît qu'il lui revient de s'assurer de leur compatibilité et de leur bon fonctionnement sur le réseau de l'Opérateur, préalablement à leur utilisation.

Le client s'engage à :

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit ProgetCom France de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraires aux lois et réglementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Utiliser la carte SIM ProgetCom France exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service ProgetCom France et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre ProgetCom France ;
- Ne pas utiliser les cartes SIM dans des modems/routeurs à l'usage de la data exclusivement ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hériçson » ou une « simbox » sous peine de sanctions ;
- Garantir à ProgetCom France la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le service de ProgetCom France à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées
- Informer immédiatement ProgetCom France et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soit(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement ProgetCom France du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

## MODIFICATION

ProgetCom France se réserve la possibilité de modifier unilatéralement, avec un préavis de deux (2) mois, les tarifs et leur structure en adressant au client un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les hypothèses suivantes :

- Evolution du cadre légal et réglementaire s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Décision judiciaire, d'une autorité de régulation, de concurrence ou de l'Union Européenne, s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Modification importante, et indépendante des Parties, des conditions économiques s'appliquant à la téléphonie mobile.

De convention expresse, toute évolution tarifaire ne saurait avoir de caractère rétroactif, à l'exception de l'hypothèse dans laquelle cette évolution rétroactive serait imposée par une disposition légale, réglementaire et/ou par une décision contraignante d'une autorité judiciaire, de régulation, de concurrence ou de l'Union européenne.

De plus, ProgetCom France se réserve le droit de changer d'opérateur, avec un préavis de un (1) mois, sans que cela puisse remettre en cause le présent contrat.

ProgetCom France s'engage à fournir de nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du service.

## SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE

ProgetCom France est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- Manquement grave du client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat. Sauf si le client ne respecte pas ses obligations prévues à l'article « Obligations du client », auxquels cas la suspension pourra être immédiate, la suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de (10) jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.
- Dans les hypothèses prévues aux articles « pré requis », « assurance », « fraude », « force majeure », « garantie »
- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par le Client, pouvant causer un dommage au réseau de l'Opérateur ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur à ses propres clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'action, ou l'inaction, du Cocontractant porte ou risque de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du service ou du réseau de l'Opérateur, et/ou au bon fonctionnement des services de ProgetCom France. La suspension intervient immédiatement et est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'Opérateur ou ProgetCom France sont requis par les autorités publiques de suspendre le Service. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.
- La licence de l'Opérateur, de ProgetCom France ou de son fournisseur est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.

Dans l'hypothèse où, par application du présent article, le Service est totalement suspendu pendant un (1) mois consécutivement, il est expressément convenu que chacune des Parties pourra résilier immédiatement le Contrat. Cependant, cette résiliation de plein droit ne pourra avoir lieu qu'un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire déclarant l'intention d'appliquer la présente clause.

## DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Au-delà de cette période initiale, le service sera tacitement reconduit sans engagement de durée.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale : le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client

## TARIFS ET COUTS

En contrepartie de la fourniture des Services, le Client devra payer les redevances et frais suivants : frais initiaux et redevances mensuelles. Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du ProgetCom France en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation pourront être modifiés par ProgetCom France à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à ProgetCom France avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du ProgetCom France.

## FORFAITS ILLIMITES ET FAIR-USE

Les forfaits full illimité incluent :

- les appels nationaux fixe (vers 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobile (vers 06 et 07) en illimité
- les SMS nationaux (vers 06 et 07) en illimité ;
- la data illimité jusqu'au fair-use défini et réduit au-delà

Dans les limites suivantes:

- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h ou plus de 150 numéros différents ;
- l'utilisateur n'envoie pas plus de 1000 SMS ou pas plus de 50 destinataires différents ;
- les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.

Les communications pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. ProgetCom France se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

## Cas du dépassement du fair-use

Dans le cadre du forfait illimité, le dépassement du fair-use entraîne le bridage Data de la ligne en France et la coupure Data de la ligne en roaming.

## EUROTARIF

L'Eurotarif est appliqué automatiquement pour toutes les communications mobiles émises depuis et vers l'Union Européenne (EEA). Le Client bénéficie de services d'itinérance en Europe dans les mêmes conditions qu'en France métropolitaine, sous réserve de résider en France métropolitaine ou de justifier de liens stables avec la France métropolitaine, et dans la limite d'une utilisation normale ou non abusive

Afin de déterminer une utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance, ProgetCom France peut se fonder sur l'un des quatre indicateurs suivants :

- consommation nationale moins élevée que la consommation en itinérance, indépendamment sur les composantes « Voix », « SMS & MMS » ou « Data » ;
- présence nationale moins importante que la présence en itinérance ;
- inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive,
- activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en itinérance.

ProgetCom France observera pendant une période de 3 mois consécutifs si l'un de ces éléments est vérifié. Dans ce cas, ProgetCom France pourra facturer rétroactivement et pour les mois en cours, les tarifs « surcharge » aux consommations réalisées en dehors de la France. ProgetCom France se réserve le droit de résilier les abonnements concernés avec un préavis de 15 jours.

## CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à ProgetCom France la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, ProgetCom France pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

## OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

ProgetCom France prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par ProgetCom France ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à ProgetCom France pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@ProgetCom France.fr, via le site Internet ProgetCom France et/ou par téléphone au numéro 01 76 21 00 10 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par ProgetCom France. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, ProgetCom France s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, ProgetCom France s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au ProgetCom France au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du ProgetCom France d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Disponibilité	Montant de l'avoir
De 99,85% à 99,5%	5%
De 99,5% à 97%	10%
Moins de 97%	20%

ProgetCom France s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par ProgetCom France de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par ProgetCom France si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun

avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Événement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par ProgetCom France (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec ProgetCom France afin de rétablir le Service.

L'émission par ProgetCom France d'avoir est soumise aux limites suivantes :

- le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

ProgetCom France