

CONDITIONS GENERALES FORAITS15 Juin 2017

ARTICLE 1 - OBJET .....	4
ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION.....	5
ARTICLE 3 - CONDITION DE RESERVE.....	5
ARTICLE 4 - PORTABILITE DU NUMERO .....	5
• Souscription auprès d’Outremer Telecom avec demande de portabilité (portabilité entrante vers Outremer Telecom).....	6
• Souscription auprès d’un autre opérateur avec portabilité (portabilité sortante depuis Outremer Telecom) .....	6
ARTICLE 5 - CONDITION DE SOUSCRIPTION POUR les offres rife .....	7
ARTICLE 6 - MISE EN SERVICE ET DUREE.....	7
ARTICLE 7 - NUMERO D’APPEL.....	7
ARTICLE 8 - OBLIGATIONS et DROITS DU CLIENT .....	7
• Obligation relative à l’utilisation .....	7
• Obligation relative au paiement .....	8
• Indemnisation en cas d’indisponibilité du service .....	8
• Mise en garde et obligations liées à l’utilisation des services Internet .....	9
ARTICLE 9 - SMS .....	10
• Transmission-réception-contenu.....	10
• Responsabilité et illimité.....	10
ARTICLE 10 - CONDITIONS d’ACCES AU RESEAU .....	10
• Equipement .....	10
• Particularités liées au débit .....	10
• Condition d’accès au réseau.....	10
• Visiophonie.....	11
• Roaming / Itinérance.....	11
ARTICLE 11 - CARTE SIM .....	11
• Utilisation.....	11
• Responsabilité.....	11
• Perte et vol .....	11
ARTICLE 12 - DISPONIBILITE DU RESEAU.....	12
ARTICLE 13 - PRIX DU SERVICE – MODIFICATION CONTRACTUELLE .....	12
• Tarif.....	12
• Modification contractuelle .....	12
• Modification contractuelle d’une option ou service complémentaire.....	12
• Changement de formule d’abonnement .....	12
• Détermination du prix .....	13
ARTICLE 14 - MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION .....	13
• Mode de paiement.....	13
• Facturation .....	13
• Avance sur consommation .....	13
• Non-paiement des factures à la date d’échéance .....	13
ARTICLE 15 - RESTRICTION / SUSPENSION .....	14
• Suspendre ou restreindre sans préavis l’accès au Service .....	14
• Suspendre ou restreindre l’accès au Service après avoir contacté le client par tout moyen.....	14
ARTICLE 16 - RESILIATION .....	14
• Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d’engagement de 12 mois.....	14

- Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement de 24 mois ..... 14
- Résiliation en dehors de la durée initiale ..... 14
- Résiliation pour motifs légitimes ..... 14
- Résiliation du fait d'Outremer Telecom ..... 15

ARTICLE 17 - MODIFICATIONS DE FORFAITS ..... 15

ARTICLE 18 - ANNUAIRE UNIVERSEL ..... 15

ARTICLE 19 - Contrat conclu à distance (ou hors établissement) ..... 16

ARTICLE 20 - INFORMATIQUE ET LIBERTES ..... 16

ARTICLE 21 - CESSIBILITE DU CONTRAT PAR OUTREMER TELECOM ..... 16

ARTICLE 22 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES ..... 17

ARTICLE 23 - CONVENTION DE PREUVE ..... 17

ARTICLE 24 - RECLAMATION ..... 17

Outremer Telecom est une Société par Actions Simplifiée au capital de 4 281 210, 30 €, sise ZI Jambette – 97282 LE LAMENTIN CEDEX (Martinique), immatriculée au RCS de Fort-de-France, sous le numéro 383 678 760, Numéro TVA intracommunautaire FR51383678760, et est notamment titulaire des droits d'exploitation portant sur la marque RIFE en Martinique, Guadeloupe et Guyane Française.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV »), complétées par les Fiches d'Information Standardisée (ci-après les « FIS ») remises au Client au plus tard le jour de la souscription, et le contrat d'abonnement constituent le contrat de service (ci-après le « Contrat »). Au cas où l'une des dispositions des présentes CGV et/ou FIS 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 CGV et les FIS, ce sont les FIS qui prévalent.

En tout état de cause, le Contrat ne peut être conclu qu'avec un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation et ayant son domicile en Martinique, Guadeloupe ou Guyane Française (ci-après le « Client »). Ce critère constitue un élément essentiel et déterminant du consentement d'Outremer Telecom sans lequel le Contrat n'aurait pas été conclu.

Outremer Telecom fournit au Client, dans la zone de couverture de son réseau, un service mobile réservé à un usage privé avec un terminal et une carte SIM compatibles 2G, 3G et 4G/4G+. Ce service permet au Client d'émettre et de recevoir des communications et/ou selon l'offre souscrite d'accéder à Internet.

L'ensemble de ces services proposés par Outremer Telecom sont dénommés le « Service ».

Le forfait rife est un forfait post-payé avec ou sans engagement. Pour le forfait rife avec engagement, la durée d'engagement est mentionnée dans les FIS.

Les forfaits rife sont associés à une formule d'abonnement avec forfait de communications, faisant l'objet d'une offre tarifaire. Le montant des communications 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.

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

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

#### Information santé :

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...), le téléphone mobile du Client est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme « *peut être cancérogènes pour l'homme* » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Étude de l'Institut de Santé Publique, d'Épidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).

- A l'instar des autorités sanitaires, Outremer Telecom recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.
- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...), le téléphone mobile du Client est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé

comme « *peut être cancérogènes pour l'homme* » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Épidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).

- A l'instar des autorités sanitaires, Outremer Telecom recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

### Recommandations d'usage :

Ces recommandations permettent de limiter l'exposition du Client aux ondes radio.

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Le Client réduit son exposition dès qu'il éloigne le téléphone de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de sa tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux téléphones mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.
- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Le téléphone mobile du Client ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de son opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran du téléphone du Client), le mobile émet plus facilement, ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio du Client. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche sur l'écran. Il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.
- Inciter les enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.
- Utiliser les SMS, les emails et l'Internet mobile pour lesquels l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent en effet que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

### Règle de sécurité :

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si l'utilisateur du mobile porte un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il est recommandé aux utilisateurs de parler de ce sujet à leur médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de l'appareil médical.
- Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteur, kit oreillette, ou casque audio).
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, etc.).
- Respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement chaque fois que cela est demandé.
- Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

[www.radiofréquences.gouv.fr](http://www.radiofréquences.gouv.fr)

[www.anses.fr](http://www.anses.fr)

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)

[www.mobile-et-radiofréquences.com](http://www.mobile-et-radiofréquences.com)

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Outremer Telecom met à la disposition du Client, domicilié en Martinique ou Guadeloupe ou Guyane française, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé le Service dans la zone de couverture avec un terminal et une carte SIM compatible. Les présentes CGV ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

## ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION

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

Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

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 d'électricité, d'eau ou de téléphone fixe),
- un mandat de prélèvement signé, en cas de choix de ce mode de paiement
- les coordonnées de la carte bancaire, en cas de choix de ce mode de paiement,
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) d'un compte de paiement. Le prestataire de service de paiement doit être domicilié dans l'un des départements suivants : Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion, Mayotte et Métropole,

La liste des pièces précitée n'est pas exhaustive et pourra être complétée, sur simple demande d'Outremer Telecom, lors de la souscription du Contrat.

## ARTICLE 3 - CONDITION DE RESERVE

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

- toutes les pièces justificatives visées à l'article 2 des présentes n'ont pas été remises ou ne sont pas valables, ou
- si le Client est en situation d'impayée sur d'autres offres/produits commercialisés par Outremer Telecom, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance d'Outremer Telecom, ou
- si le Client fait l'objet d'un signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Preventel,
- ou en cas de déclaration présumée frauduleuse et/ou mensongère, ou
- ou en cas de non-acceptation par le Client des CGV et/ou FIS lors de la souscription d'une ou plusieurs offres et/ou l'achat de produits.

Est considérée comme impayée, toute somme due à titre principal et/ou accessoires par le Client dans le cadre de son Contrat et n'ayant pas été honorée dans les délais impartis tel que prévu à l'article 14 des présentes.

Le Client devra régulariser sa situation avant de pouvoir souscrire.

En outre, Outremer Telecom se réserve le droit de demander une avance sur consommation / dépôt de garantie spécifique en cas d'impayé par le Client sur d'autres produits / offres commercialisés par Outremer Telecom, et/ou en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription du Client au le fichier Preventel visé à l'article 20 des présentes.

La valeur du dépôt de garantie et / ou de l'avance sur consommation sont précisées dans les FIS. Toute somme versée au titre du dépôt de garantie et/ou d'une avance sur consommation ne constitue pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et n'est pas productive d'intérêts. Le dépôt de garantie et / ou l'avance sur consommation pourront être compensés en cas d'impayé, en l'absence de contestation sérieuse de la créance d'Outremer Telecom et à hauteur de l'impayé constaté. 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 FIS.

Si l'ensemble des pièces mentionnées à l'article 2 des présentes ne sont pas fournies dans un délai de 21 jours à compter de la souscription, Outremer Telecom se réserve le droit de considérer le Contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation.

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

## ARTICLE 4 - PORTABILITE DU NUMERO

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

Le Client qui souhaite porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé « Opérateur Donneur »), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé « Opérateur Receveur ») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO) obtenu auprès de l'Opérateur Donneur.

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera alors de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié le Client.

Le portage du numéro sera réalisé dans les délais légaux. L'annulation de la demande est possible dans les délais légaux, à l'adresse indiquée à l'article 24 des présentes par lettre recommandée avec avis de réception. Au-delà, l'annulation est impossible hors résiliation du Contrat comme prévue à l'article 16 des présentes.

Par conséquent, les engagements d'Outremer Telecom et du Client sont les suivants :

- **Souscription auprès d'Outremer Telecom avec demande de portabilité (portabilité entrante vers Outremer Telecom)**

Pour pouvoir bénéficier de la portabilité, le Client doit, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article 2 des présentes :

- Être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme l'autorisant à porter le numéro objet de la demande,
- Se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,
- Signer le contrat de souscription et confier ainsi à Outremer Telecom un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le mandat de portage vaut résiliation auprès de l'Opérateur Donneur sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'Opérateur Donneur.

Outremer Telecom se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui 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 inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours ou inférieure au délai minimal,
- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Receveur et la responsabilité d'Outremer Telecom ne serait être engagée.

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

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

- **Souscription auprès d'un autre opérateur avec portabilité (portabilité sortante depuis Outremer Telecom)**

Outremer Telecom met à disposition de ses Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) accessible au 3179 leur permettant de consulter la date de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles) et d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviendront immédiatement exigibles conformément aux dispositions de l'article 16 des présentes.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par Outremer Telecom, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

En sa qualité d'opérateur donneur, Outremer Telecom peut être amenée à 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 inactif au moment de la demande,

- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours ou inférieure au délai minimal,
- le RIO est erroné ou n'existe pas.

Le Client reconnaît être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entraîner une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser 4 heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité d'Outremer Telecom.

## ARTICLE 5 - CONDITION DE SOUSCRIPTION POUR LES OFFRES RIFE

Les forfaits rife sont exclusivement disponibles sur internet, ou bien par téléphone au : **0 811 510 520** Service 0,046 € / appel + prix appel depuis les Antilles et au **0 811 510 520** Service 0,042 € / appel + prix appel depuis la Guyane.

L'attention du consommateur est attirée sur le fait que l'offre rife n'est pas distribuée en boutique Outremer Telecom ou autres canaux de vente physique. Le service client (SAV, hotline, ....) est uniquement accessible par téléphone et internet.

## ARTICLE 6 - MISE EN SERVICE ET DUREE

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement mentionnée éventuelle et selon l'offre choisie comme mentionnée dans les FIS., soit sans durée initiale d'engagement. Lorsque le Service ne comporte pas de durée initiale d'engagement, le Client peut résilier l'offre à tout moment. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article 16 « Résiliation » des présentes.

## ARTICLE 7 - NUMERO D'APPEL

L'abonnement à un forfait rife comporte l'usage d'un numéro par ligne d'accès au réseau. Le numéro d'appel n'est qu'un élément du Contrat, tout nouveau contrat comporte donc un autre numéro d'appel.

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).

Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, Outremer Telecom est contrainte de modifier le numéro d'appel du Client, Outremer Telecom en informe le Client par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

Le Client peut alors, dans les quatre mois qui suivent cette information, conformément aux dispositions prévues à l'article 16 des présentes, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement.

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

## ARTICLE 8 - OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT

### • Obligation relative à l'utilisation

Le Contrat est conclu *intuitu personae*.

Les communications quelle que soient leur nature ne sont autorisées (i) que pour un usage privé et personnel et (ii) qu'entre deux (2) individus, sauf si les attributs et/ou options de l'offre souscrite par le Client lui permettent une utilisation différente.

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 (ou un seuil différent prévu au FIS) au cours d'une période de facturation. Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, data...) émises à partir d'un quatrième (4ème) téléphone.

Le Client s'interdit de modifier l'acheminement du Service sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

Outremer Telecom se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles 15 et 16 des présentes, l'accès au réseau 3G/4G/4G+ au Client qui contreviendrait aux usages interdits.

Afin de permettre à tous les clients d'Outremer Telecom 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. Outremer Telecom se réserve le droit, après avertissement, de facturer tous appels et SMS, y compris les appels et SMS émis sur la tranche horaire « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client, sauf preuve du contraire apportée par le Client.

Est considérée comme abusive toute communication dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée dans les FIS. Toute consommation abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur mentionné dans les FIS.

Pour les offres/forfaits avec Internet facturé en dépassement de forfait, une fois le forfait Internet consommé (dont le volume est mentionné dans les FIS), la consommation Internet fera l'objet d'une facturation à l'usage au tarif en vigueur, sous réserve des dispositions contraires prévues dans les FIS.

Afin d'éviter les connexions involontaires, une déconnexion automatique intervient 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 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 de toutes les communications passées. Le Client doit prévenir immédiatement Outremer Telecom de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

- **Indemnisation en cas d'indisponibilité du service**

En application des dispositions visées à l'article L224-30 du Code de la consommation, Outremer Telecom s'engage à l'égard de chacun de ses abonnés, à assurer une zone de couverture, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et accès à l'Internet mobile)..

Dans l'hypothèse d'une non disponibilité du réseau Outremer Telecom excédant 10% sur un mois calendaire, Outremer Telecom s'engage à attribuer à chaque client ayant été affecté par cette non-disponibilité les compensations soit en usage (Internet/minutes d'appels/ SMS), soit une extension de la durée du crédit de communication.

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

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que le Client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date et heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau a effectivement dû supporter cette indisponibilité, une compensation pourra lui être attribuée si sa demande de compensation est recevable.

Outremer Telecom s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de quarante-huit (48) heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

Le Client, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau, pourra présenter à Outremer Telecom une demande afin d'obtenir une compensation.

Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément les dates, heures et localisation en précisant le code postal ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau. Cette demande devra être adressée à Outremer Telecom dans le mois suivant la constatation.

Ces demandes de compensation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations visées à l'article 7 des présentes,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à Outremer Telecom par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à Outremer Telecom,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des opérateurs tiers,
- en cas de force majeure au sens du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Ces demandes de compensation seront traitées par Outremer Telecom au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Si l'indisponibilité du réseau est établie au vu des mesures effectuées par Outremer Telecom, des compensations seront attribuées au



Client ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par Outremer Telecom. Une première réponse portant sur la conformité de la demande du Client sera cependant apportée par Outremer Telecom dans un délai de cinq (5) jours.

- **Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Internet**

Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Le Client est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet.

Ainsi, le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (HADOPI) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

Outremer Telecom, par les présentes, informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal à quelque fin que ce soit.

Outremer Telecom informe également le Client que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

Le Client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telles que notamment

- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant l'accès non autorisé d'une machine à un tiers, l'accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries d'Outremer Telecom et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk email, junk email ou mail bombing) ou de son réseau,
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
- la transmission de virus.

S'agissant des produits ou des services proposés sur le réseau Internet, le Client adresse directement aux fournisseurs ayant commercialisés lesdits produits, offres ou contenus toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits produits ou contenus.

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les clients d'Outremer Telecom, le Client est informé que le débit alloué à chaque client peut varier en fonction du nombre de clients connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites.

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/4G/4G+ d'Outremer Telecom, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres clients.

## ARTICLE 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 terminal, si ledit terminal est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM saturée), la durée de vie des SMS est limitée à vingt-quatre (24) heures. Le Client devra vérifier l'accessibilité de son mobile afin de ne perdre aucun SMS. Outremer Telecom ne peut être tenue responsable de la perte des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de vingt-quatre (24) heures ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM. Outremer Telecom pourra adresser par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service Outremer Telecom, sauf demande contraire du Client.

### • Responsabilité et illimité

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

Concernant les SMS/MMS, seul l'usage interpersonnel strictement privé (SMS/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers) est autorisé. Par nature, les SMS/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMS sont exclus du bénéfice des offres, et sont considérés comme abusifs. En outre, les SMS/MMS surtaxés sont décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur mentionnés dans les FIS, car ils n'entrent pas dans le périmètre des offres illimités. A titre indicatif, il est précisé que toute consommation supérieure à l'émission de 5000 SMS/MMS au cours d'une période de facturation est considérée comme abusive et frauduleuse.

## ARTICLE 10 - CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU

### • Equipement

L'accès au réseau 3G/4G/4G+ d'Outremer Telecom suppose l'utilisation par le Client ayant souscrit une offre Rife compatible 3G et/ou 4G/4G+, d'un terminal compatible. Pour accéder à la 4G/4G+, le Client devra posséder un terminal compatible ainsi qu'une carte SIM 4G/4G+.

### • Particularités liées au débit

Le débit des réseaux 3G/4G/4G+ varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal du Client, de la situation géographique de ce dernier lors de la connexion au réseau mobile des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le terminal et de la capacité du site internet utilisé. Dans ces conditions, Outremer Telecom n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'Internet mobile, les débits précisés dans les FIS étant des débits théoriques.

### • Condition d'accès au réseau

Le Client peut accéder au réseau 2G (GPRS/EDGE), 3G (UMTS/ HSDPA) et 4G/4G+ (LTE) selon l'offre, et/ou le terminal utilisé et/ou la Carte SIM dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par Outremer Telecom.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 4G/4G+ d'Outremer Telecom, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau 3G d'Outremer Telecom. Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G d'Outremer Telecom, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS/Edge d'Outremer Telecom, à l'exception des Services et/ou options ne fonctionnant que sous la norme 3G/4G/4G+ tels que le streaming.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

La nature du terminal possédé par le Client 2G, 3G ou 4G/4G+ détermine automatiquement le choix du réseau usité pour les communications Internet.

En cas d'indisponibilité du réseau 3G et 4G/4G+, pour quelque cause que ce soit, le Client peut choisir de passer ses communications dans le mode directement « inférieur » sur le réseau d'Outremer Telecom. En tout état de cause, le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et limites de l'Internet mobile, incluant notamment son caractère non sécurisé pour lequel il lui appartient de prendre toutes les diligences nécessaires pour protéger ses données ainsi que son terminal contre les risques d'intrusion et/ou de contamination informatiques.

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

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

- **Visiophonie**

Le Client a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie. Ce service est disponible entre terminaux et sur réseaux compatibles 3G et 4G/4G+. Outremer Télécom n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou la nature des communications, en conséquence de quoi la responsabilité d'Outremer Telecom ne serait être recherchée. Le service visiophonie n'est pas disponible en roaming et dans le cadre des doubles appels.

- **Roaming / Itinérance**

L'itinérance et/ou roaming se définit par l'utilisation du téléphone portable depuis l'étranger, pour effectuer ou recevoir des appels, envoyer des messages (SMS) ou surfer sur internet.

Le Client qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux mobile depuis l'étranger et ou Europe doit correctement paramétrer son terminal, afin d'accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels Outremer Telecom a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux.

La liste des pays dans lesquels Outremer Telecom a signé un accord d'itinérance est disponible sur le site [www.rife-caraibe.fr](http://www.rife-caraibe.fr).

Depuis le 15 juin 2017 lors des déplacements du Client en zone Europe (liste des pays sur le site [www.rife-caraibe.fr](http://www.rife-caraibe.fr)), les usages compris dans son Offre (voix, data, SMS) sont possibles dans les mêmes conditions tarifaire dans la limite d'une utilisation non abusive.

En effet ; concernant le **Roaming en zone Europe**, le Client bénéficie de droit des dispositions du Règlement Européen sous réserve du respect des mesures de contrôle mise en place par Outremer Telecom afin de prévenir tout usage abusif ou frauduleux. Au titre du Règlement, une utilisation est abusive dès lors que :

- la consommation du Client dans son département de souscription (Martinique / Guyane / Guadeloupe) est moins élevée que celle depuis l'une des destinations de la zone Europe,
- et le nombre de jours sans connexion dans son département de souscription (Martinique / Guyane / Guadeloupe) est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations de la zone Europe,

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations de la zone Europe sont également considérées comme abusives.

Outremer Telecom observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, Outremer Telecom appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la FIS en vigueur.

Concernant le **Roaming International**, les consommations (appel, SMS, Internet) restent facturés aux tarifs en vigueur indiqués dans les FIS.

## ARTICLE 11 - CARTE SIM

- **Utilisation**

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

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

- **Responsabilité**

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

Si la carte SIM remise au Client intègre des fonctionnalités NFC sans contact (Near Field Communication) permettant de l'utiliser comme un mode de paiement sans contact, ou comme un titre de transport dématérialisé, ou comme support d'autres services (cartes de fidélité, ...) et si le Client a choisi d'activer cette fonctionnalité sans contact, et a, pour ce faire, souscrit un contrat auprès de sa Banque ou auprès d'autres Partenaires d'Outremer Telecom il appartiendra au Client de détruire sa carte SIM, dès lors que Outremer Telecom a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

Outremer Telecom n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

- **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 quarante-huit (48) heures une confirmation écrite par lettre recommandée avec avis de réception de sa demande de désactivation en exposant les raisons.

En cas de vol uniquement, sur demande du Client et avec copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes, Outremer Telecom procédera au blocage de l'IMEI. Ce blocage a pour effet de neutraliser la carte SIM correspondante.

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 recevra par voie postale une nouvelle carte SIM. Cette dernière est facturée au tarif en vigueur. La perte et le vol ne constituent pas une cause légitime de rupture du Contrat.

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

## ARTICLE 12 - DISPONIBILITE DU RESEAU

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

Certaines zones couvertes par les réseaux 2G, 3G ou 4G/4G+ peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 4G/4G+ d'Outremer Telecom, le Client sera basculé automatiquement sur le réseau 3G d'Outremer Telecom.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G d'Outremer Telecom, le Client sera basculé automatiquement sur le réseau 2G d'Outremer Telecom à l'exception des Services et/ou options fonctionnant que sous la norme 3G (tels que notamment le streaming).

Lorsque les Services et/ou options sont fournis depuis un réseau GSM d'un autre opérateur mobile concurrent, la responsabilité d'Outremer Telecom ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces Services et/ou options.

Sous réserve de couverture par réseau mobile disponible via le service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies.

## ARTICLE 13 - PRIX DU SERVICE – MODIFICATION CONTRACTUELLE

### • Tarif

Le prix du Service est défini dans les FIS 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 L.224-33 du Code de la consommation (cf. reproduction ci-dessous). Les tarifs sont disponibles auprès du service client, et sur le site Internet [www.rife-caraiibe.fr](http://www.rife-caraiibe.fr).

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

### • Modification contractuelle

Conformément à l'article L.224-33 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. »

### • Modification contractuelle d'une option ou service complémentaire

Les conditions contractuelles des Services complémentaires et/ou Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution du contrat. Le Client est informé dans les conditions de l'article L224-33 du Code de la consommation susdit. Si le Client refuse la modification contractuelle appliquée au service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des modifications contractuelles, résilier ledit service complémentaire et/ou option.

### • 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 selon les cas le jour J ou le premier jour du mois de facturation suivant celui du changement effectué.

Les sommes dues par le Client à Outremer Telecom comprennent notamment :

- les éventuels frais de souscription dans le cas de la première facture,
- les redevances périodiques d'abonnement, forfaits, options facturées d'avance correspondant à la formule d'abonnement choisie, et les redevances facturées au *pro rata 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 au titre du Contrat.

Dans certains cas, le Client pourra perdre des crédits de consommation et des minutes reportables.

- **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 international » ou « autres » : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique.
5. Tarif « Roaming Zone Europe » : le temps de communication est décompté du forfait à l'exception des forfaits ne permettant pas l'usage en roaming.

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 le cas échéant terminés durant la tranche horaire dédiée aux illimités.

Le Client est invité à lire attentivement les FIS, afin d'apprécier le coût de communication qui sera facturé.

## ARTICLE 14 - MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION

- **Mode de paiement**

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

- **Facturation**

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

- **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 (3) dernières périodes de facturation ou, si le Client a moins de trois (3) 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 ou lorsque le client atteint un certain niveau d'encours fixé par Outremer Telecom.

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

La valeur de l'avance sur consommation est fixée dans les FIS. Outremer Telecom se réserve le droit de suspendre le Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement d'avance 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

**0 811 512 520** Service 0,046 €/min  
+ prix appel depuis les Antilles et au **0 811 512 520** Service 0,042 €/min  
+ prix appel depuis la Guyane.

- **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 trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. En outre, les frais engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client tels que prévus par les FIS.

En cas d'impayé (notamment rejet de prélèvement), Outremer Telecom suspendra, dans les conditions prévues à l'article 15 des présentes, l'accès au Service. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de dix (10) jours à compter de la suspension, Outremer Telecom procédera à la compensation des sommes dues avec le dépôt de garantie / avance sur consommation visé à l'article 3 des présentes. A défaut de régularisation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension, Outremer Telecom sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat 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. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'Outremer Telecom ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991

La restriction, suspension, réactivation du Service tout comme la gestion d'un rejet de prélèvement (notamment pour motif de provision insuffisante), rejet de chèque ou de paiement par carte bancaire impayé pourront donner lieu à la perception de frais tel que mentionné sur les FIS.

Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de téléphone mobile.

### **ARTICLE 15 - RESTRICTION / SUSPENSION**

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

- **Suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service**

- en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les huit (8) jours à compter de la demande d'Outremer Telecom,
- en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé sans délai.
  - en cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou inappropriée comme susmentionnée.

- **Suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le client par tout moyen**

- en cas d'impayés, d'incident de paiement imputable au Client et en l'absence de contestations sérieuses de la créance d'Outremer Telecom,
- en cas de non-respect des obligations du Client,
- en cas de non-respect du Contrat par le Client,

Outremer Telecom se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de restriction, suspension, réactivation du Service et gestion des rejets de prélèvements tels que mentionnés dans les FIS.

### **ARTICLE 16 - RESILIATION**

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

Toutefois, le Client peut demander que la résiliation intervienne dans un délai supérieur à dix (10) jours. Le courrier de résiliation devra être signé par le Client et préciser le numéro de contrat et la (ou les) ligne(s) concernée(s) par sa demande de résiliation.

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

- **Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement de 12 mois**

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

- **Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement de 24 mois**

Conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, le Client peut résilier son Contrat à compter de la fin du douzième mois moyennant le paiement d'un quart du montant restant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du Contrat, à l'exception des résiliations pour motif légitime. A ce montant se rajoutent les frais de résiliation dont la est indiquée dans les FIS.

- **Résiliation en dehors de la durée initiale**

En dehors de la durée initiale ou si le forfait est sans engagement, le Contrat peut être librement résilié. Le Client sera redevable uniquement des frais de résiliation dont la valeur est indiquée dans les FIS.

- **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 contrat à durée indéterminée dont le Client a eu connaissance pendant la période d'engagement ;
- En cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- En cas de déménagement hors zone de couverture, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date effective du déménagement (voir ci-dessous),
- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service,
- En cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de trois (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 du Code civil et 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. Toute demande de résiliation pour motif légitime sera refusée, dès lors que le Client était en mesure de connaître, au moment de la souscription, la future réalisation de l'évènement constitutif du motif.

**Non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés :** En cas de non fourniture ou de dysfonctionnements répétés du Service, le Client devra en aviser Outremer Telecom dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles de Outremer Telecom, il est fondé à résilier le 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 deux (2) heures par jour sur une période de plus de trente (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 trois (3) mois après la souscription du Contrat ne pourra pas être considéré comme un motif légitime. La connaissance du fait générateur au moment de la souscription fait obstacle à la résiliation pour motif légitime.

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

Le Contrat peut être résilié par Outremer Telecom sans indemnité :

- fausse déclaration du Client, ou défaut d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours,
- usurpation d'identité,
- manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé
- décès du Client jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues,
- cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat,
- non-paiement dans le délai de trente (30) jours à compter de la suspension de la ligne,
- utilisation abusive, et / ou anormale, et / ou frauduleuse de l'offre par le Client,
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à Outremer Telecom par les autorités compétentes,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires.

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

#### ARTICLE 17 - 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 et le cas échéant des points fidélité.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande en appelant le service client d'Outremer Telecom au moins cinq (5) jours avant la fin du mois en cours. De nouvelles pièces justificatives pourront être demandées pour finaliser la migration d'offres. Un nouveau dépôt de garantie / avance sur consommation peut être demandé au Client en fonction de l'offre choisie.

#### ARTICLE 18 - ANNUAIRE UNIVERSEL

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom, adresse postale, numéro mobile,...) dans les listes établies par Outremer Telecom et destinées à être transmises aux éditeurs de services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques dûment autorisés par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Le Client qui a formulé son choix de figurer dans cette liste peut exercer gratuitement et à tout moment les droits suivants :

- Inscription en Liste Rouge ;
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- Parution Annuaires sans prospection,
- Parution Annuaires sans restriction,
- Parution Annuaires sans prénom complet,
- Parution Annuaires sans adresse complète,
- Parution Annuaires sans indication de sexe, sous réserve d'absence d'homonymie.

Le Client s'engage à fournir à Outremer Telecom des informations exactes et complètes et peut demander à tout moment à rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant en envoyant un courrier recommandé, conformément à l'article 24 « Réclamation » des présentes

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux éditeurs. En conséquence, Outremer Telecom ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le Client est informé que les éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

#### **ARTICLE 19 - CONTRAT CONCLU A DISTANCE (OU HORS ETABLISSEMENT)**

La souscription du Service ayant été effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Le Client qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à Outremer Telecom et s'engage, en cas de rétractation, à acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la date de la rétractation.

Pour se rétracter, le Client doit adresser à Outremer Telecom le formulaire de rétractation mise à sa disposition (ou tout courrier exprimant sa volonté de se rétracter) avant le délai de 14 jours.

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

Dans le cas où l'offre de service est associée à la fourniture d'équipements, le délai de rétractation court à compter de la réception des équipements.

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

#### **ARTICLE 20 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les données personnelles du Client sont collectées par Outremer Telecom conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 (ci-après la « Loi Informatique et Libertés »). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en écrivant aux adresses mentionnées à l'article « Réclamation » des présentes.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Outremer Telecom utilise lesdites informations (y compris les données de trafic) pour l'exploitation de ses services. Outremer Telecom peut être amenée à transférer les données personnelles du Client à ses filiales ou prestataires situés hors Union Européenne afin de proposer ses offres et ses services au Client. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si le Client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il peut écrire à l'adresse indiquée à l'article 24 « Réclamation » de son département.

Tout appel vers le numéro court du Service Client d'Outremer Telecom est automatiquement identifié par ce dernier.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs de communications électroniques, géré par le GIE PREVENTEL.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL et son droit de rectification auprès d'Outremer Telecom aux adresses mentionnées à l'article 24 « Réclamation » des présentes.

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, Outremer Telecom pourra notamment être amenée à :

- interroger le FNCFI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire d'Outremer Telecom,
- Consulter le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client.

#### **ARTICLE 21 - CESSIBILITE DU CONTRAT PAR OUTREMER TELECOM**

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



## ARTICLE 22 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

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

## ARTICLE 23 - 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 Contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1360 du Code civil.

## ARTICLE 24 - RECLAMATION

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

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

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

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

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX

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

En deuxième recours, si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients ou n'a pas de réponse dans un délai de quinze (15) jours, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au service consommateurs à l'une des adresses suivantes :

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Consommateurs, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX

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

En troisième recours, si le Client n'obtient pas satisfaction du service consommateurs ou en l'absence de réponse dans un délai de quinze (15) jours, il peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques selon les modalités décrites sur le site [www.mediateurtelecom.fr](http://www.mediateurtelecom.fr).

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