

TELCO OI, est une Société par Actions Simplifiée au capital de 74086360 euros sise 12 rue Henri Cornu – 97490 Ste Clotilde, immatriculée au RCS de St Denis de la Réunion sous le numéro 809 533 524. TELCO OI est titulaire des droits d'exploitation de la marque « TELCO OI Entreprises ».

Les présentes Conditions Générales éventuellement complétées par les Conditions Particulières « fiche tarifaire » remis au Client constituent le Contrat de Service (dénommé ci-après le « -Contrat-»). Au cas où l'une des dispositions des présentes conditions générales et/ou particulières serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite.

## 1. OBJET

TELCO OI sous sa marque TELCO OI Entreprises fournit un service de radiocommunication publique permettant au Client se situant dans la zone de couverture du Service d'émettre et de recevoir des communications au moyen d'une carte SIM à insérer dans un téléphone mobile compatible GSM 900/1800, 3G et/ou 4G.

Les forfaits PRO et/ou ENTREPRISE sont associés à une formule d'abonnement dédiée exclusivement au professionnel – comme défini ci-dessous.

## 2. SOUSCRIPTION

### A. PIECES A PRODUIRE- CONDITIONS

Le contrat est réputé conclu dès la réception par TELCO OI du contrat dûment signé et complété, accompagné des pièces suivantes :

#### • Pour les artisans, professions libérales

- Un extrait d'inscription auprès du Répertoire des Métiers, / Photocopie de la carte professionnelle,
- Numéro SIREN,
- Carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité,
- un justificatif de domicile de moins de trois mois
- une autorisation de prélèvement automatique signée et un relevé d'identité bancaire (RIB) obligatoirement d'un compte courant, l'établissement bancaire devant être domicilié en Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte, ou Métropole,
- un chèque barré au nom du Client.

#### • Pour une personne morale de droit privé

- un extrait du Registre du Commerce (extrait Kbis) de moins de trois mois,
- Numéro SIREN,
- un justificatif d'adresse du siège social de moins de trois mois,
- une pièce d'identité officielle en cours de validité de la personne physique, qui souscrit au nom et pour le compte de la personne morale / Si cette personne est différente de la personne indiqué sur le Kbis, il conviendra de fournir un mandat et / ou un pouvoir,
- une autorisation de prélèvement automatique signée et un relevé d'identité bancaire (RIB) obligatoirement d'un compte courant, l'établissement bancaire devant être domicilié en Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte, ou Métropole
- un chèque barré au nom du Client.

#### • Pour une personne morale de droit public

- tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale,
- Numéro SIREN
- une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs
- un justificatif de l'identité de la personne physique dûment mandaté pour souscrire le contrat au nom de la personne morale, soit une carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité,
- un engagement de dépenses,
- une autorisation de prélèvement automatique signée et un relevé d'identité bancaire (RIB) obligatoirement d'un compte courant, l'établissement bancaire devant être domicilié en Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte ou Métropole
- un chèque barré au nom du Client.

## 3. CONDITION DE RESERVE / DEPOT DE GARANTIE

### A. RESERVE

TELCO OI se réserve le droit de ne pas enregistrer toutes souscriptions dans les cas suivants :

- dossier incomplet,
- déclaration présumée frauduleuse et /ou mensongère,
- si le Client est en situation d'impayé sur d'autre(s) offre(s) et/ ou produit(s), ou a été en situation d'impayé au cours des six (6) derniers mois. Dans ce dernier cas, le Client devra régulariser sa situation avant toute souscription.
- non acceptation par le Client des Conditions Générales et Particulières de vente (« fiche tarifaire »).

Si l'ensemble des pièces mentionnées à l'article « Souscription » ne sont pas fournies dans un délai de huit (8) jours, TELCO OI se réserve le droit de considérer le contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation et s'engage à restituer le(s) téléphone(s) portables subventionné(s) qu'il aura acquis lors de la souscription du contrat. Le Client peut s'il le souhaite acquérir la propriété de(s) téléphone(s) portable(s) à condition de payer à TELCO OI le prix du ou des téléphone(s) portable(s) hors subvention dans le délai susmentionné.

## B. DEPOT DE GARANTIE

Le versement d'un dépôt de garantie est obligatoire lors de la souscription du contrat. La valeur du dépôt de garantie est présentée dans les Conditions Particulières (« fiche tarifaire »). La somme versée n'est pas productive d'intérêts.

Le présent dépôt de garantie ne constitue pas une avance sur consommation, il ne pourra être compensé qu'à l'expiration du contrat en fonction des sommes restantes dues par le Client.

## 4. PRISE D'EFFET DU CONTRAT / DUREE

### A. PRISE D'EFFET

Le contrat prend effet dès sa signature, sous réserve des dispositions énoncées à l'article « Souscription » et « condition de réserve / dépôt de garantie ».

### B. DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale d'engagement à compter du jour de la signature du contrat. La durée d'engagement est mentionnée dans les Conditions particulières « Fiche Tarifaire » relatives à l'offre souscrite. En cas de pluralité de lignes sur un même contrat, la durée minimale d'engagement est attachée individuellement à chacune des lignes qui composent le contrat.

## 5. LIVRAISON DIFFÉRÉE DU MOBILE :

La souscription d'une offre est associée à l'achat d'un terminal, à choisir dans le catalogue. A la demande expresse du client et sous réserve d'acceptation par Telco OI, le mobile proposé au client conjointement à la souscription pourra être choisi de façon différée, durant toute la durée de vie du contrat. Cette disposition ne saurait donner lieu à un quelconque remise sur le montant de l'abonnement. Lorsque le client manifestera le souhait de choisir un mobile, ce dernier lui sera alors facturé aux mêmes conditions tarifaires que celle proposées à un nouveau client. L'engagement du client démarrera au moment de la souscription. La date de livraison différée du mobile n'a aucune incidence sur la date d'engagement

## 6. NUMERO D'APPEL / PORTABILITE

### A. NUMERO D'APPEL

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

Afin de garantir une bonne utilisation des ressources en numérotation, et conformément à la réglementation des télécommunications, et / ou en cas de changement du plan de numérotation national, TELCO OI peut, après en avoir informé le Client, modifier le numéro d'appel de celui-ci. Un même client, identifié par son numéro SIREN ou autre et par les coordonnées bancaires inscrites sur le RIB, nom, prénom, adresse, peut être titulaire d'un nombre maximum de lignes. Ce nombre est défini dans les Conditions Particulières « Fiche Tarifaire ».

### B. PORTABILITE

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

### I. PORTABILITE VERS TELCO OI

Le Client doit, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article « souscription » des Conditions Générales de Vente, fournir son Relevé d'Identification Opérateur (RIO) lors de la souscription, permettant à TELCO OI de procéder à la portabilité du numéro et à la résiliation auprès de l'Opérateur Donneur sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'opérateur donneur. TELCO OI se charge de toutes les démarches auprès de l'opérateur donneur. Toutefois, ce dernier peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne
- le numéro porté est résilié antérieurement à la date de portage, les numéros en cours
- de résiliation (dans le délai des 10 jours de résiliation) peuvent faire l'objet d'une demande de portage
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro
- la demande comporte des données incomplètes ou erronées
- la date de portage est supérieure à 60 jours ou inférieure au délai minimal.

En cas de refus le Client est informé par tout moyen par l'opérateur receveur, la responsabilité de TELCO OI ne serait être engagée. Si le Client remplit les conditions d'éligibilité le portage est réalisé dans les délais légaux. L'annulation de la demande est possible dans les délais légaux, par lettre adressée en recommandée avec avis de réception. Au-delà, l'annulation est impossible hors résiliation du contrat. Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son contrat. En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de TELCO OI un terminal à un tarif subventionné (en promotion ou dans le cadre d'une souscription Forfait), à le 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.

### II. PORTABILITE DEPUIS TELCO OI

Toute demande de conservation du numéro mobile est adressée par le Client à l'Opérateur Receveur, soit son nouvel opérateur mobile, sous sa responsabilité et dans les formes définies par ce dernier. La demande de portabilité vaut résiliation du contrat, eu égard de quoi, les conséquences et les effets de la résiliation énoncés aux

présentes trouvent application. La résiliation du contrat liant le contrat avec TELCO OI est expressément conditionnée au portage effectif du numéro, sous réserve de la vérification par l'Opérateur Receveur et sous sa seule responsabilité, de la capacité du Client à porter son ou ses numéros et de la conformité de sa requête.

Le délai de portabilité est fixé à 10 jours.

TELCO OI peut refuser la portabilité du numéro mobile vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- Le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou n'est pas dûment mandaté par le titulaire de la ligne
- Le numéro porté est résilié, suspendu ou en cours de résiliation avec une date de résiliation antérieure à la date de portage
- Une demande de portage est déjà en cours sur le numéro
- Le Mandat comporte des données incomplètes ou erronées
- La date de portage est supérieure à 30 jours ou inférieure au délai minimal.

Le Client reconnaît être informé que le service est susceptible d'être suspendu ou fortement perturbé le jour du portage, il appartient de ce fait au client de prendre toutes les mesures préventives nécessaires.

## 7. OBLIGATION DE TELCO OI

TELCO OI s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyen.

Si dans les zones de couverture, le Service n'est pas accessible en raison d'une faute imputable à TELCO OI, pendant plus de deux jours consécutifs, TELCO OI s'engage à rembourser au Client à titre de réparation des dommages subis la part de la mensualité de Service égale à la durée totale de l'interruption subie. A cette fin, le Client devra formuler sa requête de dédommagement par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la remise en service du Service.

Le Client reconnaît être informé des particularités et conditions techniques des télécommunications et que le Service puisse être perturbé en cas de défaillance du réseau de télécommunication liée notamment à des travaux, des renforcements, des extensions.

La responsabilité de TELCO OI ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- En cas d'aléas de propagation des ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations du Service,
- En cas de mauvaise utilisation du Service par le Client,
- En cas de force majeure,
- Des prestations des équipements fournis par l'opérateur de donnée,
- >Des prestations rendues par des prestataires indépendants, auxquels le client peut avoir accès via son terminal,
- D'une utilisation non conforme aux présentes CGV et Conditions Particulières (« Fiche Tarifaire »).

Dans le cas où la responsabilité de TELCO OI serait engagée suite à une faute de sa part (faute ayant un lien de causalité direct avec le préjudice subi), la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client aura subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Le montant des dommages et intérêts que TELCO OI pourrait être amené à verser dans les conditions précitées est strictement limité à 20% des sommes encaissées au cours des 12 derniers mois pour le Contrat et Service objets du litige.

## 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

### A. OBLIGATION RELATIVE A L'UTILISATION

Le Contrat est conclu intuitu personae. 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.

Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et à veiller au respect de la législation en vigueur. Le Client déclare être averti des nouvelles technologies. Le Client s'engage à informer l'ensemble des Utilisateurs de l'existence et du contenu des conditions générales de vente ainsi que des conditions particulière « fiche tarifaire » et se porte garant solidaire du respect de ces dernières par l'ensemble des Utilisateurs.

Les communications quelle que soit leur nature (voix, data...) sont autorisées qu'entre deux (2) individus. En conséquence de quoi, sont exclues notamment toute utilisation partagée du service, et toute communication dont l'acheminement est détourné et/ou re-routé via un boîtier radio, hérissons.

Le Client s'interdit toute utilisation anormale et frauduleuse du Service (notamment la cession d'appel) et tous agissements susceptibles de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau TELCO OI Entreprises, comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage. TELCO OI informe le Client, que sera présumée comme utilisation frauduleuse, toute utilisation non conforme à l'objet et condition de l'offre. Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, data...) émises à partir d'un quatrième (4ième) téléphone ou vers plus de cent (100) correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et par ligne.

Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage lié directement ou indirectement à son activité et à ne pas dépasser une durée de deux (2) heures consécutives de communication par appel et la transmission de plus de 1 500 SMS par mois. Telco OI se réserve le droit, de facturer tous appels et SMS, y compris les appels et SMS émis sur la tranche horaire dite « illimitée », en cas d'utilisation abusive

ou frauduleuse par le Client.

Dans le cadre de l'offre 3G+ (Data) le client s'engage, afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, à ne pas dépasser par mois un débit de communication Data supérieur à 500 Mo par ligne. Toute consommation supérieure sera considérée comme abusive.

Le Client s'interdit tout usage susceptible de dégrader le Service, dont notamment la cession des appels, et les appels et envois depuis et vers les plateformes téléphoniques et boîtiers radio et usages de type peer to peer, VOIP, newsgroups et modem. Le Client s'interdit tout usage commercial, revente, ou tout procédé visant directement ou indirectement la cession, même gratuite, ou à la commercialisation des communications.

Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Le Client s'engage à prévenir sans délai TELCO OI de tout changement d'adresse /de coordonnées bancaires et de mise en redressement / dissolution/ liquidation de sa société, ainsi que dans le cadre de changement ou cessation d'activité.

En cas de contravention aux dispositions ci-dessus, le Contrat pourra être suspendu puis résilié, et les appels du Client seront facturés au prix de la communication hors forfait. En outre, TELCO OI se réserve le droit de facturer une pénalité par ligne dont le montant sera de 15 % du montant total de la facture.

## B. OBLIGATION RELATIVE AU PAIEMENT

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste l'abonné de sa carte SIM, il reste débiteur du montant des communications passées.

## C. OBLIGATIONS PARTICULIERES (EN SUS DES OBLIGATIONS CI-DESSUS MENTIONNEES) AUX OFFRES DE COMMUNICATIONS ILLIMITÉES – APPELS VOIX ET DATA

Le Client s'interdit toute utilisation anormale et frauduleuse du Service (notamment la cession d'appel) et tous agissements susceptibles de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau TELCO OI Entreprises, comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage. TELCO OI informe le Client, que sera présumée comme utilisation frauduleuse, toute utilisation non conforme à l'objet et condition de l'offre.

Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, data...) émises à partir d'un quatrième (4ème) téléphone ou vers plus de cent (100) correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et par ligne.

Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage lié directement ou indirectement à son activité et à ne pas dépasser une durée de deux (2) heures consécutives de communication par appel et la transmission de plus de 1500 SMS par mois. TELCO OI se réserve le droit, de facturer tous appels et SMS, y compris les appels et SMS émis sur la tranche horaire dite « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client.

Le Client s'interdit tout usage susceptible de dégrader le Service, dont notamment la cession des appels, et les appels et envois depuis et vers les plateformes téléphoniques et boîtiers radio et usages de type peer to peer, VOIP, newsgroups et modem. Le Client s'interdit tout usage commercial, revente, ou tout procédé visant directement ou indirectement la cession, même gratuite, ou à la commercialisation des communications. Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

En cas de contravention aux dispositions ci-dessus, le Contrat pourra être suspendu puis résilié, et les appels du Client seront facturés au prix de la communication hors forfait. En outre, TELCO OI se réserve le droit de facturer une pénalité par ligne dont le montant sera de 15 % du montant total de la facture.

## 9. SMS

### • Transmission-réception-contenu

La carte SIM permet de mettre en mémoire des SMS sans durée limite de conservation. Toutefois, le Client devra régulièrement effacer les SMS contenus dans la carte SIM afin de ne pas en saturer la mémoire. La durée de vie des SMS est limitée à 24 heures si le mobile est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM saturée). Le Client devra vérifier l'accessibilité de son mobile afin de ne perdre aucun SMS.

TELCO OI ne peut être tenue responsable de la perte des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de 24 heures ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM. TELCO OI pourra adresser par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service TELCO OI.

### • Responsabilité

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

## 10. ACCES INTERNET

### • Condition d'accès – Réseau

Le Client peut accéder aux services Internet sur les réseaux 3G (UMTS/HSDPA) et 4G (LTE/LTE-Advanced) selon l'offre et/ou le terminal utilisés. Le débit varie en fonction du nombre d'utilisateurs connectés au réseau, du lieu d'utilisation du service, du téléphone, des obstacles existants entre le réseau mobile et le téléphone, de l'usage cumulé de plusieurs services simultanément sur le téléphone mobile. En cas d'indisponibilité du réseau 4G, pour quelque cause que ce soit, le Client peut choisir de passer ses communications Internet dans le mode directement « inférieur » sur le

réseau 3G de TELCO OI.

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 peut consulter la carte de couverture des réseaux sur le site [www.only.fr](http://www.only.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/3G+ et 4G/4G+. TELCO OI n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou la nature des communications, en conséquence de quoi la responsabilité de TELCO OI ne serait être recherchée. Le service Visio n'est pas disponible en roaming et dans le cadre des doubles appels.

### • Numéros spéciaux

Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros spéciaux est impossible. La liste desdits numéros est consultable sur notre site [www.only.fr](http://www.only.fr)

## 11. CARTE SIM

### • Utilisation

La carte SIM est la propriété de TELCO OI. La carte SIM pourra être modifiée, et/ou remplacée afin de permettre à l'abonné de bénéficier des améliorations techniques. L'utilisation de la carte SIM est protégée par un code à chaque activation de votre terminal. La composition de trois codes d'initialisation, dits code PIN, successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. La carte SIM sera réactivée à la demande de l'abonné et après vérification de son identité. Le changement de la carte SIM pourra être facturée.

### • Responsabilité

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit tout usage frauduleux, toutes copies et toutes utilisations non conformes à l'offre proposée par TELCO OI (boîtier radio, émission-réception...)

### • Perte et vol

En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client doit informer par voie téléphonique immédiatement TELCO OI, afin que sa ligne soit mise hors service dès réception de la déclaration. Le Client devra confirmer immédiatement par lettre recommandée avec avis de réception transmise au service client sa volonté de neutraliser sa carte SIM. En cas de neutralisation suite à un vol, le Client devra joindre à sa déclaration le dépôt de plainte auprès de l'autorité compétente. En cas de contestation, la neutralisation 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. TELCO OI ne saurait être considéré comme responsable en cas de déclaration de perte ou de vol qui ne serait pas effectuée par le Client, alors qu'aucun élément ne permettrait de suspecter une usurpation d'identité.

Afin de protéger nos Clients contre le vol, piratage ou toutes autres utilisations frauduleuses, TELCO OI se réserve le droit de doter le mobile d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de TELCO OI. Le Client peut demander la désactivation de ce système, par simple demande écrite en recommandée avec avis de réception. La désactivation de ce système est gratuite pour toute demande effectuée au plus tôt six mois après la date de souscription, à défaut de quoi elle est facturée. Le prix de facturation est mentionné au sein des conditions particulières « Fiche Tarifaire ».

## 12. DISPONIBILITE DU RESEAU

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

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

## 13. PRIX DU SERVICE

### A. MODIFICATION TARIFAIRE

Le prix du Service est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux Contrats en cours d'exécution. TELCO OI en informera le Client par tout moyen approprié. Les tarifs sont disponibles auprès du Service Client Pro TELCO OI Entreprises et sur le site Internet [www.only.fr](http://www.only.fr).

En cas de hausse des tarifs, le Client pourra contester l'augmentation par lettre recommandée avec avis de réception, dans un délai de trente jours suivant la modification, sauf augmentation liée à la réglementation des télécoms. A défaut de s'être exprimé dans ce délai, les nouveaux tarifs seront réputés avoir été acceptés par le Client.

### B. DETERMINATION DU PRIX

Il convient de distinguer quatre blocs de tarifs :

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
4. Tarif « roaming » ou autres : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique.

## 14. MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION

### A. MODE DE PAIEMENT

Les factures sont exigibles à la date d'émission de la facture ou à la date indiquée en tant que telle sur la facture.

### B. FACTURE – CONTESTATION

Le client reçoit une facture chaque mois présentant notamment le montant total de sa consommation.

Une facture non contestée par le Client dans un délai de 30 jours à

compter de sa date d'émission est réputée acceptée sans réserve.

La contestation devra être formulée par lettre recommandée avec avis de réception, à défaut de quoi elle sera nulle. La contestation ne soustrait pas le Client à son obligation de paiement, toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un crédit venant en déduction de la facture suivante après accord par chacune des parties.

## C. NON PAIEMENT DES FACTURES

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Cette majoration est égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire et sont calculées sur le montant HT des sommes dues à compter du premier jour de retard. En outre, les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client. En cas de non-paiement (rejet de prélèvement), TELCO OI suspendra l'accès au Service dès réception de l'attestation d'impayé. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de 15 jours à compter de la suspension, TELCO OI sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat d'abonnement après information préalable du Client valant mise en demeure. Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles. Les dettes dues au titre d'un Contrat peuvent être reportées sur un autre Contrat dont le Client est titulaire. Les frais afférents à chaque incident de paiement seront refacturés au Client. La suspension et le rétablissement de la ligne donneront lieu à la perception de frais de remise en service égale à 10% des montants dus par ligne. Les redevances d'abonnement restant dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension. En outre, TELCO OI se réserve le droit de facturer une pénalité dont le montant sera de 15% du montant total de la facture.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL service des consultations, TSA n° 90 003, 93588 ST OUEN CEDEX, et son droit d'accès et de rectification auprès de notre société aux adresses mentionnées à l'article Notification des présentes.

## D. FACTURATION INTERMEDIAIRE

Lorsque le montant des communications (Appel, SMS, 4G.) passées entre deux périodes de facturation dépasse un certain seuil, le Client autorise TELCO OI à procéder au prélèvement de la somme due au jour du dépassement dudit seuil. A cette fin, le Client s'engage à laisser sur son compte bancaire la provision suffisante au paiement de ladite facture. Le montant dudit seuil est indiqué dans les conditions particulières « Fiche Tarifaire » à défaut il est égal à la moyenne des consommations sur les trois (3) derniers mois. Si le Client est dans l'impossibilité d'honorer la facturation intermédiaire, TELCO OI se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à complet paiement.

## 15. RESTRICTION / SUSPENSION

TELCO OI peut sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service :
- en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les 8 jours à compter de la demande de TELCO OI>en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé
- en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse
- suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le Client :
- en cas d'incident de paiement imputable au Client
- en cas de non-respect de ses obligations
- en cas de non-respect du Contrat par le Client

TELCO OI se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de suspension et/ou de restriction du Service et de demander au Client toute nouvelle garantie financière jugée utile.

## 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 Notification). La résiliation produira effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par TELCO OI.

### A. RESILIATION ANTICIPEE AVANT LA FIN DE LA DUREE INITIALE D'ENGAGEMENT

Si vous résiliez le Contrat pendant votre période d'engagement, soit avant le terme, vous devez vous acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme en sus des frais de résiliation (indiqués dans les conditions particulières « Fiche Tarifaire »).

### B. RESILIATION EN DEHORS DE LA DUREE INITIALE

En dehors de la durée initiale, le Contrat peut être librement résilié. Le Client sera redevable des frais de résiliation (indiqués dans les conditions particulières « Fiche Tarifaire »).

### C. RESILIATION POUR MOTIFS LEGITIMES

Le Contrat peut être résilié librement par le Client pour motif légitime. Sont considérés comme motifs légitimes les faits suivants :

- force majeure telle que définie par les tribunaux français
- déménagement dans une zone non couverte par le réseau TELCO OI, sous réserve que la demande de résiliation ait été effectuée dans un délai de 7 jours à compter de la date effective du déménagement. Pour que la demande soit prise en compte, le Client devra transmettre au même moment de la demande de résiliation l'ensemble des pièces justificatives.

### D. RESILIATION DU FAIT DE TELCO OI

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans préavis par TELCO OI sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client, défaut d'une pièce justificative dans le délai de 8 jours après la prise d'effet du Contrat, usurpation d'identité ou utilisation frauduleuse du Service, manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un Terminal volé

- redressement judiciaire ou liquidation du Client à compter de la décision du Tribunal et sous réserve des dispositions légales

- 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 15 jours à compter de la suspension de la ligne

- utilisation abusive, et / ou anormale, et / ou frauduleuse de l'offre par le Client

- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à TELCO OI par le Ministre chargé des Télécommunications.

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

## 17. MODIFICATIONS DE FORAITS

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. Le Client est invité à se rapprocher du Service Commercial afin de connaître les modalités et les conditions. Les éventuels crédits de consommation et/ou les minutes reportables sont perdus lors de la migration. Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande par écrit auprès du Service Commercial Telco OI Entreprises au moins 5 jours avant la fin du mois en cours. La demande doit mentionner les éléments suivants :

- SIREN,
- Numéro(s) de Téléphone concerné
- Numéro du contrat
- L'offre souhaitée
- La demande doit être signée par le représentant légal.

Toute demande ne répondant pas à ces critères pourra être considérée comme nulle.

La migration, si elle est possible, a pour effet de modifier la nature du Service et impacte la durée d'engagement du Contrat initial. La migration entraîne la perte des crédits de consommation et des minutes reportables.

## 18. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom du représentant légal ou raison sociale, adresse postale, numéro mobile, profession sous sa responsabilité et adresse électronique) dans les listes établies par TELCO OI et destinées à être transmises à toute personne autorisée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes à éditer un annuaire universel ou fournir un service de renseignements universels.

Le Client est informé qu'il peut également demander gratuitement :

- que son adresse n'apparaisse pas de manière complète sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;

- qu'il n'y ait pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;

- que les données à caractère personnel le concernant ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe, soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service de

téléphonie mobile et relevant de la relation contractuelle entre TELCO OI et son Client

- que ses coordonnées ne soient pas transmises à des fins de recherche inverse.

Le référencement dans l'annuaire universel est subordonné à la transmission des pièces officielles faisant état de l'activité professionnelle du Client. Le Client s'engage à fournir à TELCO OI des informations exactes et complètes et peut procéder à tout moment à la modification de ses choix de publication ou à la mise à jour de ses coordonnées par courrier (article Notification) ou par appel au service client en composant 900 (prix d'un appel local depuis un mobile Telco OI).

## 19. INFORMATIQUE ET LIBERTE - DONNEES PERSONNELLES

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

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

Les informations recueillies lors de votre souscription sont enregistrées dans un fichier informatisé par Telco OI pour permettre l'exécution du contrat de service souscrit. Elles sont conservées durant toute la durée de vie de votre contrat et au-delà et sont destinées exclusivement à l'exécution du contrat de service souscrit.

Ces données sont : vos nom, prénom(s), date et lieu de naissance,

adresse postale, adresse(s) mail, numéro(s) de téléphones fixe(s) et/ou mobile(s) tiers et fournis dans le cadre du contrat de service, numéro de justificatif(s) d'identité, coordonnées bancaires. Cette liste n'est pas exhaustive. En outre, l'historique des appels effectués par la ou les lignes fournies dans le cadre du contrat de service n'est accessible que sur décision judiciaire, à la demande d'un magistrat.

Toute utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing ne saurait intervenir sans votre accord exprès, la collecte de données à ces fins serait alors clairement spécifiée.

Telco OI s'engage à ne transmettre vos données personnelles à aucun tiers, sous-traitant ou prestataire de service extérieur sans raison légitime et nécessaire à l'exécution du contrat de service souscrit.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant, en obtenir une copie intégrale (hors données dont l'accès est soumis à décision judiciaire), vous opposer à leur utilisation et les faire rectifier en contactant : rgpd@trm.re ou en écrivant aux adresses mentionnées à : Telco OI – RGPD – CS91126 – 97829 LE PORT CEDEX.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunication et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès de : GIE PREVENTEL – Service des consultations – TSA 54315 – 77050 MELUN, et son droit d'accès et de rectification l'adresse mentionnée à l'article Notification.

## 20. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR TELCO OI

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

## 21. RECLAMATION

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

1er niveau de réclamation au service client Telco OI Entreprises (Telco OI CS91126, 97829 LE PORT CEDEX) TELCO OI Entreprises s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

2nd niveau de réclamation au Service Consommateur TELCO OI ( Service consommateur Telco OI ,12 rue Henri cornu, 97490 Ste Clotilde ) Il réétudiera sa demande , et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

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

## 22. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au tribunal de Commerce de Saint Denis pour les litiges concernant un Client domicilié à la Réunion, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

## 23. NOTIFICATION

Pour toute autre correspondance, l'adresse postale de contact est la suivante : TELCO OI – CS 91126 – 97829 LE PORT CEDEX

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

# GLOSSAIRE

**CLIENT** : Personne morale de droit public ou privé, ainsi que toute personne physique majeure exerçant une activité professionnelle en son nom et pour son compte et déclarée auprès des autorités compétentes, qui conclut pour les besoins de son activité professionnelle, un contrat d'abonnement au Service et qui en devient titulaire et accepte les conditions de sa fourniture. Le Client doit être domicilié à la Réunion.

**PROFESSIONNEL** : Personne physique ou morale souscrivant au présent contrat directement ou indirectement pour son activité professionnelle, et agissant ou non à titre lucratif.

**UTILISATEUR** : Personne physique majeure ayant la jouissance du Service ou d'une partie du Service confiée par le Client – dans le cadre de l'activité professionnelle – sans être titulaire du contrat.

**PEER TO PEER** : Désigne une technologie d'échange de fichiers entre internautes, permettant à deux ordinateurs et/ou mobiles reliés à internet de communiquer directement l'un avec l'autre sans passer par le serveur central

**STREAMING** : Capture du flux audio vidéo. Lecture d'un fichier vidéo ou audio en temps réel, c'est-à-dire au fur et à mesure de sa réception.

**LIGNE** : est identifié par un numéro de téléphone

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans préavis par TELCO OI sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client, défaut d'une pièce justificative dans le délai de 8 jours après la prise d'effet du Contrat, usurpation d'identité ou utilisation frauduleuse du Service, manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un Terminal volé

- redressement judiciaire ou liquidation du Client à compter de la décision du Tribunal et sous réserve des dispositions légales

- 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 15 jours à compter de la suspension de la ligne

- utilisation abusive, et / ou anormale, et / ou frauduleuse de l'offre par le Client

- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à TELCO OI par le Ministre chargé des Télécommunications.

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

## 17. MODIFICATIONS DE FORAITS

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. Le Client est invité à se rapprocher du Service Commercial afin de connaître les modalités et les conditions. Les éventuels crédits de consommation et/ou les minutes reportables sont perdus lors de la migration. Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande par écrit auprès du Service Commercial Telco OI Entreprises au moins 5 jours avant la fin du mois en cours. La demande doit mentionner les éléments suivants :

- SIREN,
- Numéro(s) de Téléphone concerné
- Numéro du contrat
- L'offre souhaitée
- La demande doit être signée par le représentant légal.

Toute demande ne répondant pas à ces critères pourra être considérée comme nulle.

La migration, si elle est possible, a pour effet de modifier la nature du Service et impacte la durée d'engagement du Contrat initial. La migration entraîne la perte des crédits de consommation et des minutes reportables.

## 18. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom du représentant légal ou raison sociale, adresse postale, numéro mobile, profession sous sa responsabilité et adresse électronique) dans les listes établies par TELCO OI et destinées à être transmises à toute personne autorisée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes à éditer un annuaire universel ou fournir un service de renseignements universels.

Le Client est informé qu'il peut également demander gratuitement :

- que son adresse n'apparaisse pas de manière complète sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;

- qu'il n'y ait pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;

- que les données à caractère personnel le concernant ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe, soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service de

téléphonie mobile et relevant de la relation contractuelle entre TELCO OI et son Client

- que ses coordonnées ne soient pas transmises à des fins de recherche inverse.

Le référencement dans l'annuaire universel est subordonné à la transmission des pièces officielles faisant état de l'activité professionnelle du Client. Le Client s'engage à fournir à TELCO OI des informations exactes et complètes et peut procéder à tout moment à la modification de ses choix de publication ou à la mise à jour de ses coordonnées par courrier (article Notification) ou par appel au service client en composant 900 (prix d'un appel local depuis un mobile Telco OI).

## 19. INFORMATIQUE ET LIBERTE - DONNEES PERSONNELLES

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

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

Les informations recueillies lors de votre souscription sont enregistrées dans un fichier informatisé par Telco OI pour permettre l'exécution du contrat de service souscrit. Elles sont conservées durant toute la durée de vie de votre contrat et au-delà et sont destinées exclusivement à l'exécution du contrat de service souscrit.

Ces données sont : vos nom, prénom(s), date et lieu de naissance,

adresse postale, adresse(s) mail, numéro(s) de téléphones fixe(s) et/ou mobile(s) tiers et fournis dans le cadre du contrat de service, numéro de justificatif(s) d'identité, coordonnées bancaires. Cette liste n'est pas exhaustive. En outre, l'historique des appels effectués par la ou les lignes fournies dans le cadre du contrat de service n'est accessible que sur décision judiciaire, à la demande d'un magistrat.

Toute utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing ne saurait intervenir sans votre accord exprès, la collecte de données à ces fins serait alors clairement spécifiée.

Telco OI s'engage à ne transmettre vos données personnelles à aucun tiers, sous-traitant ou prestataire de service extérieur sans raison légitime et nécessaire à l'exécution du contrat de service souscrit.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant, en obtenir une copie intégrale (hors données dont l'accès est soumis à décision judiciaire), vous opposer à leur utilisation et les faire rectifier en contactant : rgpd@trm.re ou en écrivant aux adresses mentionnées à : Telco OI – RGPD – CS91126 – 97829 LE PORT CEDEX.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunication et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès de : GIE PREVENTEL – Service des consultations – TSA 54315 – 77050 MELUN, et son droit d'accès et de rectification l'adresse mentionnée à l'article Notification.

## 20. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR TELCO OI

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

## 21. RECLAMATION

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

1er niveau de réclamation au service client Telco OI Entreprises (Telco OI CS91126, 97829 LE PORT CEDEX) TELCO OI Entreprises s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

2nd niveau de réclamation au Service Consommateur TELCO OI ( Service consommateur Telco OI ,12 rue Henri cornu, 97490 Ste Clotilde ) Il réétudiera sa demande , et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

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


## 22. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au tribunal de Commerce de Saint Denis pour les litiges concernant un Client domicilié à la Réunion, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

## 23. NOTIFICATION

Pour toute autre correspondance, l'adresse postale de contact est la suivante : TELCO OI – CS 91126 – 97829 LE PORT CEDEX

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



## GLOSSAIRE

**CLIENT** : Personne morale de droit public ou privé, ainsi que toute personne physique majeure exerçant une activité professionnelle en son nom et pour son compte et déclarée auprès des autorités compétentes, qui conclut pour les besoins de son activité professionnelle, un contrat d'abonnement au Service et qui en devient titulaire et accepte les conditions de sa fourniture. Le Client doit être domicilié à la Réunion.

**PROFESSIONNEL** : Personne physique ou morale souscrivant au présent contrat directement ou indirectement pour son activité professionnelle, et agissant ou non à titre lucratif.

**UTILISATEUR** : Personne physique majeure ayant la jouissance du Service ou d'une partie du Service confiée par le Client – dans le cadre de l'activité professionnelle – sans être titulaire du contrat.

**PEER TO PEER** : Désigne une technologie d'échange de fichiers entre internautes, permettant à deux ordinateurs et/ou mobiles reliés à internet de communiquer directement l'un avec l'autre sans passer par le serveur central

**STREAMING** : Capture du flux audio vidéo. Lecture d'un fichier vidéo ou audio en temps réel, c'est-à-dire au fur et à mesure de sa réception.

**LIGNE** : est identifié par un numéro de téléphone