

Le contrat est constitué des présentes Conditions Générales d'Abonnement, de la Brochure Tarifaire, de la Politique de confidentialité et du formulaire d'abonnement (ensemble « **Contrat** »). L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis à l'abonné à l'occasion de sa souscription.

ARTICLE 1. SERVICE

Le service de TELCO OI (« **Service** ») commercialisé sous la marque « free », permet un accès à un service mobile et à des services accessoires ou optionnels dans les zones couvertes par son réseau et celui de ses opérateurs partenaires, avec un téléphone mobile compatible et à l'aide d'une SIM TELCO OI. Le réseau de TELCO OI comme celui de ses partenaires est mutualisé entre tous les abonnés. Le débit varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation du Service, du téléphone mobile, des obstacles existants entre le réseau mobile et le téléphone mobile, de l'usage cumulé de plusieurs services simultanément sur le téléphone mobile. La SIM mise à disposition de l'abonné est activable sur son espace abonné. L'activation de la SIM interviendra automatiquement à l'expiration d'un délai de 14 jours suivant sa date d'envoi. La SIM est strictement personnelle. Elle demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de TELCO OI. A chaque SIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN). En cas de perte, de vol, de détournement ou d'une utilisation non autorisée de la SIM, l'abonné doit en informer immédiatement TELCO OI par téléphone ou sur le Site afin que le Service soit suspendu. TELCO OI adressera une nouvelle SIM facturée au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire. Le Contrat reste en vigueur et le prix du Service reste dû.

ARTICLE 2. SOUSCRIPTION / PORTABILITÉ

2.1. Le Service peut être souscrit auprès de TELCO OI sur le site Internet mobile.free.re (« **Site** ») ou depuis ses distributeurs automatiques de SIM. Pour souscrire au Service, l'abonné doit résider à la Réunion ou pouvoir justifier d'un lien stable avec La Réunion et être titulaire d'une adresse email valide. L'abonné recevra la confirmation de sa souscription par courrier électronique.

En cas de souscription à distance, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. Pour les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, l'abonné doit notifier sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation, à l'adresse suivante : FREE - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex.

Dans l'hypothèse où l'abonné exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, TELCO OI facturera à l'abonné un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

2.2. Pour bénéficier de la portabilité de son numéro, l'abonné doit le demander expressément à TELCO OI au moment de sa souscription avec le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Il lui donne mandat à cet effet. Lorsque la portabilité est possible techniquement, le numéro doit être actif au moment du transfert. La portabilité entraîne la résiliation du contrat attaché au numéro porté.

2.3. En cas de retard dans la procédure de portage du numéro, sauf faute de l'abonné, l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel de l'abonnement par jour de retard.

En cas de perte définitive du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondante à vingt-quatre fois le prix mensuel de l'abonnement.

Cette indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de la procédure de portage ou de la perte de numéro et doit être versée dans les trente jours suivants la demande de l'abonné.

ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIÈRES

3.1. Tarifs

Les tarifs du Service, des services accessoires ou optionnels et des frais figurent dans la Brochure Tarifaire ayant servi à l'abonné pour souscrire au Service.

3.2. Facturation et paiement

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service et les services accessoires ou optionnels et à terme échu pour les communications. Les factures sont envoyées à l'abonné sur un support dématérialisé. Sur simple demande de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur support papier, à la place du support dématérialisé.

TELCO OI met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer les factures par prélèvement automatique ou par carte bancaire ou par chèque. Le Service, les services accessoires ou optionnels et les frais sont payables à la date indiquée sur la facture. Tout retard de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé à l'abonné selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

3.3. Communications hors forfait

Lorsque le montant des communications hors forfait dépasse le seuil défini dans la Brochure Tarifaire, TELCO OI se réserve la faculté de demander à l'abonné le paiement des communications hors forfait déjà consommées. L'abonné pourra consulter à tout moment sur son Espace Abonné le seuil de sa consommation.

ARTICLE 4. OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

4.1. Identification

L'abonné s'engage à communiquer et mettre à jour pendant la durée du Contrat, ses informations d'identifications et coordonnées bancaires exactes à TELCO OI.

Dans toute correspondance avec TELCO OI, l'abonné doit mentionner ses nom, prénom, son numéro mobile. Toute demande incomplète ne pourra pas être traitée.

4.2. Utilisation du Service

L'abonné s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Sont strictement interdites les utilisations du Service et/ou de la SIM notamment suivantes :

- utilisation de la SIM dans un équipement non dédié aux communications interpersonnelles, ou
- utilisation à des fins ou de manière frauduleuse ou illicite ; l'abonné reconnaît que la violation des droits de propriété intellectuelle constitue un acte de contrefaçon, sanctionné pénalement et civilement, ou
- utilisation à d'autres fins que personnelles, aux fins d'en faire commerce (cession ou revente totale ou partielle du Service), ou
- utilisation par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros, ou
- utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation, ou
- utilisation dans le cadre de boîtier radio, ou
- envoi de messages électroniques non sollicités (spamming).

ARTICLE 5. QUALITÉ DE SERVICE

5.1. Délai de mise en service : 24 heures à compter de la demande d'activation de la SIM par l'abonné. Le dépassement, sauf faute de l'abonné, ouvrira droit sur demande écrite à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis entre la date de mise en service prévue et la date de mise en service effective.

5.2. Délai de rétablissement : des opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent entraîner une interruption temporaire. En cas d'interruption du Service, TELCO OI rétablit le Service dans un délai de 2 jours maximum à compter de sa survenance. Sauf faute de la part de l'abonné, une interruption du Service ouvrira droit à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au Service sous réserve qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de l'incident à sa date de survenance. L'abonné peut consulter les informations relatives au réseau sur son espace abonné.

5.3. TELCO OI met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Dans ce cadre, TELCO OI est susceptible d'appliquer ces mesures sur son réseau en cas de congestion de certains éléments du réseau de TELCO OI tels qu'une cellule (antenne), sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

ARTICLE 6. ENTRÉE EN VIGUEUR / DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par l'abonné et est conclu pour une durée indéterminée. Il est résiliable à tout moment par l'abonné ou par TELCO OI moyennant le respect d'un préavis de 10 jours à compter :

- de la notification de la demande de résiliation par voie électronique sur le site mobile.free.re ou de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à FREE - Résiliation - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex. L'abonné peut également résilier le Contrat en faisant une demande de portabilité.
- de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par TELCO OI à l'abonné.

ARTICLE 7. SUSPENSION / RÉSILIATION

7.1. TELCO OI pourra suspendre après notification préalable par tout moyen, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de :

- violation par l'abonné des dispositions légales ou de l'une de ses obligations contractuelles prévues au Contrat,
 - perturbation du réseau TELCO OI ou celui des opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service ou de la SIM par l'abonné,
 - fausse déclaration, usurpation d'identité, ou défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des pièces justificatives (liste dans la brochure tarifaire).
- TELCO OI pourra suspendre la totalité du Service en cas de non-paiement d'une facture après relance par tout moyen restée sans effet dans un délai de 10 jours.
- 7.2.** TELCO OI peut résilier le Contrat, par tout moyen, sans indemnité, lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de 7 jours à compter de la suspension du Service.

ARTICLE 8. RÉCLAMATIONS

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

1er niveau de réclamation au service Free Service Courrier (FREE - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex) TELCO OI 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 National Consommateur (FREE - Service National Consommateur - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex) 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 (<https://www.mediation-telecom.org/>) si l'abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le service National Consommateur.

ARTICLE 9. DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel de l'abonné sont traitées conformément à la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel ainsi que dans les conditions prévues par la Politique de confidentialité des données à caractère personnel. L'abonné peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 10. COMPÉTENCE

Tout litige avec des abonnés professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des tribunaux compétents de Saint-Denis de la Réunion. Pour les autres abonnés les règles de compétence légales s'appliquent.

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation pour les contrats conclus à distance

En cas de souscription à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. Pour les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation, à l'adresse suivante : FREE - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex.

TELCO OI procédera au remboursement de la totalité des sommes que vous avez versées au titre du Contrat, y compris les éventuels frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle TELCO OI est informée de votre décision de vous rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent.

Dans l'hypothèse où vous exercez votre droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à votre demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, TELCO OI vous facturera un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter.

Les frais directs de retour des éventuels équipements sont à votre charge.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Votre identifiant abonné : _____

À l'attention de : FREE - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) _____

Nom du consommateur _____

Adresse du consommateur _____

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : _____

(*) Rayer la mention inutile