

Le contrat est constitué du formulaire d'abonnement, de la Brochure Tarifaire et des présentes Conditions Générales d'Abonnement (ensemble le « **Contrat** »).

## 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 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 et, par conséquent, le Service dépend en particulier du volume du trafic sur le réseau, de l'endroit où l'abonné accède au réseau et du moment de sa communication/navigation.

La SIM est mise à disposition de l'abonné qui doit l'activer auprès de TELCO OI dans les 30 jours suivant la date de son envoi. La SIM est strictement personnelle, exclusivement réservée à l'utilisation du Service, dans un mobile agréé et dédié aux communications interpersonnelles. Elle demeure la propriété exclusive, inaccessible 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 / RÉTRACTATION / PORTABILITÉ

**2.1.** Le Service peut être souscrit auprès de TELCO OI sur le site Internet mobile.free.re (« **Site** ») ou depuis les 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.

**2.2.** 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.

TELCO OI procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par l'abonné 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 la décision de l'abonné de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'abonné aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'abonné convient expressément d'un moyen différent. 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. Les frais directs de retour des éventuels équipements sont à la charge de l'abonné.

**2.3.** 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. Les modalités d'exercice du droit à la portabilité figurent sur le Site.

## 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. Elle lui est remise au moment de la validation de sa souscription.

### 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 (facture par email). 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. 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 d'une somme définie dans la Brochure Tarifaire.

## ARTICLE 4. OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

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

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

**4.3.** 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 ; notamment, 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, notamment aux fins d'en faire commerce (cession ou revente totale ou partielle du Service), ou

utilisation par le biais notamment 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 de clé ou carte 3G, ou tentatives d'établissement de plus de 200 sessions TCP (protocole de contrôle de transmissions) simultanées, 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. Tout dépassement, sauf faute de l'abonné, ouvrira droit 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 :** TELCO OI pourra interrompre temporairement l'accès à tout ou partie du Service pour des opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou toute autre opération de maintenance. En cas d'interruption totale du Service, TELCO OI rétablit le Service dans un délai de 2 jours maximum à compter de la publication de l'incident sur le Site. En outre, 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.

**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 réception :

- d'une lettre de résiliation envoyée par l'abonné en recommandé avec avis de réception à FREE - Résiliation - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex, et comportant l'identifiant de résiliation disponible dans l'espace abonné afin d'identifier et d'authentifier les demandes de résiliations,

- d'une lettre recommandée avec avis de réception envoyée par TELCO OI à l'abonné.

## ARTICLE 7. SUSPENSION / RÉLIATION

TELCO OI pourra suspendre après notification préalable par tout moyen, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de violation par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles telles que :

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 inexact, non-paiement d'une facture ou du montant réclamé au titre du dépassement des communications hors forfait, défaut d'information d'identifications et de coordonnées bancaires exactes à TELCO OI.

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** (<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 National Consommateur.

## ARTICLE 9. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles de l'abonné sont destinées à TELCO OI ainsi qu'aux personnes morales du groupe auquel TELCO OI appartient, à des sociétés tierces telles que des sous-traitants (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) pour la gestion du compte de l'abonné. Les coordonnées bancaires de l'abonné seront utilisées par TELCO OI pour le paiement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec TELCO OI. L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données le concernant en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : FREE - Informatique et Libertés - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex.

L'abonné peut faire figurer ses coordonnées dans les listes de TELCO OI destinées aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements.

L'abonné peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://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.

(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