

Les documents contractuels liant Free Mobile et l'abonné sont : le formulaire d'abonnement, la Brochure Tarifaire et les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ensemble le « **Contrat** »).

ARTICLE 1. SERVICE

Le service de Free Mobile (« Service ») 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 Free Mobile. Le réseau de Free Mobile 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 Free Mobile dans les 15 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 Free Mobile. 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 Free Mobile par téléphone ou sur le Site afin que le Service soit suspendu. Free Mobile adressera une nouvelle SIM facturée au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.

ARTICLE 2. SOUSCRIPTION /PORTABILITÉ

2.1. Le Service peut être souscrit auprès de Free Mobile sur son site Internet mobile.free.fr (« Site ») ou par téléphone ou dans son réseau de points de vente. L'abonné recevra la confirmation de sa souscription par courrier électronique. Pour souscrire à distance, l'abonné devra être titulaire d'une adresse email valide. En cas de souscription à distance, l'abonné dispose de 7 jours francs à compter de son acceptation de l'offre pour se rétracter en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à Free Service Mobile 75371 Paris Cedex 08, sauf si l'abonné renonce à son droit de rétractation en activant la SIM dans le délai de 7 jours.

2.2. Pour bénéficier de la portabilité de son numéro, l'abonné doit le demander expressément à Free Mobile 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, des frais et du dépôt de garantie 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. Lors de la procédure de souscription, l'abonné autorise expressément Free Mobile à lui délivrer chaque mois une facture sur support durable sous forme électronique. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'abonné s'il en fait la demande écrite auprès de Free Mobile.

Free Mobile 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. Dépôt de garantie

Lors de la souscription au Service puis à tout moment, Free Mobile se réserve la faculté de demander à l'abonné un dépôt de garantie en cas de paiement par un autre mode de paiement que le prélèvement automatique sur compte bancaire ou postal, d'incident ou de retard de paiement. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

3.4. Communications hors forfait

Lorsque le montant des communications hors forfait dépasse le seuil défini dans la Brochure Tarifaire, Free Mobile 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 Free Mobile.

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

4.3. Le Service est conditionné à une utilisation non abusive. Sont strictement interdites, et considérées comme une utilisation du Service et/ou de la SIM abusive, notamment :

- 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 ininterrompue de type babyphone mais aussi 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 100 sessions TCP (protocole de contrôle de transmissions) simultanées, ou
- envoi en masse et/ou à un nombre anormalement élevé de correspondants de messages électroniques (par exemple « spamming »), ou
- utilisation perturbant ou dégradant le réseau de Free Mobile ou de ses partenaires.

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, sur demande de l'abonné, à un avoir calculé 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 : Free Mobile 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, Free Mobile rétablit le Service dans un délai de 2 jours maximum à compter de la publication de l'incident sur le Site. 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.

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 Free Mobile 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 Mobile – Résiliation - 75371 Paris Cedex 08,
- d'une lettre recommandée avec avis de réception envoyée par Free Mobile à l'abonné.

ARTICLE 7. SUSPENSION/RÉSILIATION

Free Mobile 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 Free Mobile 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, du montant réclamé au titre du dépassement des communications hors forfait ou du dépôt de garantie,
- défaut d'information d'identifications et de coordonnées bancaires exactes à Free Mobile.

Free Mobile 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 Service Courrier – 75371 Paris Cedex 08 France). Free Mobile 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 (Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08) il réévaluera 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 Free Mobile ainsi qu'aux personnes morales du groupe auquel Free Mobile appartient, à des sociétés tierces telles que des sous-traitants (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) pour la gestion du Contrat.

L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données le concernant via l'espace abonné du Site.

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

ARTICLE 10. COMPÉTENCE

Tout litige avec des abonnés professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Paris. Pour les autres abonnés, les règles de compétence légales s'appliquent.