1. DEFINITIONS

Dans le Contrat (tel que défini ci-après), les mots ou expressions ci-après ont la signification suivante :

« Brochure Tarifaire » : désigne les conditions tarifaires applicables au Service.

« Client » : désigne toute personne physique ou morale, domiciliée en France métropolitaine qui souscrit au Contrat pour les besoins de son activité professionnelle.

« **Commande** » : désigne la manifestation de volonté du Client de souscrire à un Service proposé par l'Opérateur matérialisée par le formulaire de souscription.

« Conditions Générales de Service » : désigne les présentes conditions générales de service conclues entre l'Opérateur et le Client.

« Contrat » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents ou de leurs versions mises à jour énumérés à l'article 3 ci-dessous, après acceptation de la Commande par l'Opérateur.

« Données Personnelles » : désigne toute information se rapportant au Client (ou, lorsque le Client est une personne morale, ses Utilisateurs, que ce soit directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale qui pourra être communiquée ou mise à disposition dans le cadre de la conclusion et l'exécution du Contrat.

« Espace Client » : désigne la page web accessible en ligne et dédiée au Client, auquel celui-ci accède au moyen de ses Identifiants.

« Identifiants » : désigne les codes confidentiels ou mot de passe permettant au Client d'accéder au Service et/ou à l'Espace Client.

« Mise en service » : désigne le premier des deux événements entre l'activation de la ligne ou le démarrage de la fourniture du Service par l'Opérateur.

« Opérateur » : désigne la société **Free Mobile**, SAS au capital de 365.138.779 Euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 499 247 138, dont le siège social est situé 16 rue de la Ville l'Evêque, 75008 Paris. Free Mobile commercialise le Service sous la marque Free Pro.

« Réseau » : désigne le réseau de télécommunications mobile utilisé par l'Opérateur permettant de fournir le Service. Le Réseau est mutualisé entre tous les Clients.

« Service » : désigne le service permettant au Client, au moyen d'une carte SIM Free Pro, lorsqu'il se trouve dans une zone couverte par le Réseau, d'émettre et de recevoir des communications électroniques à partir d'un mobile compatible.

« Utilisateurs » : désigne les personnes utilisant le Service pour des besoins professionnels sous la seule responsabilité du Client.

« Zones de couverture » : désigne les zones géographiques dans lesquelles l'Opérateur peut fournir le Service.

2. OBJET

Les Conditions Générales de Service ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de l'Opérateur et du Client dans le cadre de l'utilisation par le Client du Service fourni par l'Opérateur.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Service est fourni au Client conformément aux stipulations des documents suivants, en ce compris leurs annexes et évolutions éventuelles, listés par ordre de préséance :

- La Brochure Tarifaire ;
- Les Conditions Générales de Service ;.
- Le formulaire de souscription.

Par la souscription au Service, le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations dont il a besoin pour prendre sa décision de conclure le Contrat et avoir été en mesure de l'évaluer et déclare que le Service répond à ses besoins. Le Contrat prévaut sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales…). Il annule et remplace tout accord antérieur ayant le même objet.

4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

4.1. Qualité du Client

Le Client s'engage à n'utiliser le Service que dans le cadre de son activité professionnelle propre mentionnée dans les justificatifs visés à l'article 4.2. La mise à disposition du Service à des tiers, à titre onéreux ou gratuit est interdite.

Le Service est souscrit par le représentant légal du Client ou par toute personne physique dûment mandatée.

Le Client est habilité à passer des commandes pour le compte des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce et garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires à cette fin. Le Client se porte-fort du respect du présent Contrat par ces sociétés et restera solidaire de l'exécution des obligations définies aux présentes même si une facturation séparée est établie.

4.2. Transmission des documents justificatifs

Pour souscrire au Service, le Client doit fournir tous les justificatifs et informations demandés par l'Opérateur pour permettre de valider une Commande, de déployer ou d'exécuter le Service. Les éléments renseignés par le Client à l'occasion d'une Commande sont déclaratifs et sont donnés sous son entière responsabilité.

4.3. Étude de solvabilité et de conformité

L'Opérateur se réserve le droit de réaliser une étude de conformité et de solvabilité destinée à évaluer la solvabilité d'un Client lors de la commande du Service et de refuser la Commande entrainant la résiliation du Contrat de plein droit et sans indemnité, tels que demandés lors de la souscription.

4.4. Mandat

Pour bénéficier de la portabilité de son numéro, le Client doit le demander expressément à l'Opérateur au moment de sa souscription avec le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Il lui donne mandat à cet effet. L'Opérateur n'a pas la maîtrise de la faisabilité ni des délais de portabilité. Lorsqu'elle est possible techniquement, le numéro doit être actif au moment du transfert. La portabilité entraine la résiliation du contrat attaché au numéro porté.

Lorsqu'il n'opte pas pour la portabilité du numéro, l'Opérateur attribue un numéro d'appel et il appartient au Client de résilier le cas échéant auprès du ou des fournisseurs concernés les services de communications de téléphonie mobile préexistants et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

5. ENTREE EN VIGUEUR/DUREE

5.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat entre en vigueur lors de la validation de la Commande par l'Opérateur sous réserve de conformité et de solvabilité du Client ou à défaut lors de la Mise en service dans les conditions prévues à l'article 6.2. Le cas échéant, les délais de Mise en Service annoncés sont donnés à titre indicatif

5.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, à laquelle il peut être mis fin par l'une ou l'autre des Parties par notification adressée à l'autre Partie dans les formes précisées à l'article 23.1 et en respectant un préavis minimum d'un (1) mois.

6. CARTE SIM FREE PRO

6.1. La carte SIM Free Pro est strictement personnelle au Client ou à l'Utilisateur désigné par le Client. Elle demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur. Le numéro d'appel associé n'est pas la propriété du Client et peut donner lieu à modification pour des circonstances

extérieures à l'Opérateur. A chaque carte SIM Free Pro est associé un code personnel et confidentiel (code PIN).
A réception de la carte SIM Free Pro, le Client l'installera à ses propres risques, dans un mobile compatible conformément aux instructions figurant dans les documents accompagnant la carte SIM Free Pro.
6.2. Le Client activera la carte SIM Free Pro et les options le cas échéant en se connectant sur l'Espace Client.
6.3. Chaque carte SIM Free Pro est strictement et exclusivement réservée à une utilisation par le Client en vue de bénéficier du Service et dans un terminal mobile agréé par un organisme compétent. Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice de l'utilisation de la carte SIM Free Pro, à l'exception des Utilisateurs désignés sous sa responsabilité. Il appartient au Client de vérifier préalablement la compatibilité de son ou ses terminal(aux) mobile(s) avec le Service. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements du Client.
6.4. Toute tentative de duplication ou tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'une carte SIM Free Pro est passible des sanctions prévues par la loi et autorise l'Opérateur à résilier le Contrat de plein droit et sans préavis.
6.5. En cas de perte, de vol, de détournement ou d'une utilisation non autorisée de la carte SIM Free Pro, le Client doit en informer immédiatement l'Opérateur sur l'Espace Client afin que le Service soit suspendu. Jusqu'à cette notification, les communications enregistrées sont réputées être celles du Client. L'Opérateur adressera une nouvelle carte SIM Free Pro facturée au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire. Le Contrat reste en vigueur et le prix du Service reste dû.

7. CONDITIONS FINANCIERES

7.1. Prix

Les prix du Service et des frais de mise en service et/ou de livraison sont définis dans la Brochure Tarifaire. Les prix sont indiqués en euros HT et sont nets de tous droits, taxes ou impôts qui restent à la charge exclusive du Client.

7.2 Communications hors forfait

Lorsque le montant des communications hors forfait dépasse les seuils définis dans la Brochure Tarifaire, l'Opérateur se réserve la faculté de demander au Client le paiement des communications hors forfait déjà consommées ou de faire application de l'article 7.6 ci-après.

7.3. Facturation

La facturation du Service par l'Opérateur démarre à compter de la Mise en service.
Les factures sont émises par périodicité mensuelle, terme à échoir pour les mensualités d'abonnement au Service et à terme échu pour les communications. Par exception, la première facture comprend l'abonnement du mois précédent calculé *prorata temporis* à compter de la date de Mise en service, l'abonnement du mois en cours et les frais de mise en service et/ou de livraison au Service. Toutefois, après en avoir avisé le Client, l'Opérateur se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité ou d'émettre des factures intermédiaires.
Le Client accepte la mise à disposition des factures sous format électronique dans l'Espace Client.
Tous les éléments (ticket d'appel…) émanant des systèmes de facturation de l'Opérateur ou le cas échéant l'éditeur de services, servant de base à la facturation du Service, ainsi que leurs reproductions sur support électronique conservés par ce dernier, sont opposables au Client en tant qu'éléments ayant valeur de preuve, sauf démonstration d'une erreur manifeste des systèmes.
Toute contestation du Client concernant une facture doit être notifiée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par l'Opérateur.

7.4 Paiement

Les factures sont payables à réception, en euros par prélèvement automatique effectué dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de leur date d'émission. Le Client s'engage à signer et à remettre à l'Opérateur un mandat de prélèvement à cette fin.
Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. En cas de contestation partielle d'une facture, la partie non-contestée reste exigible. L'Opérateur pourra, sous réserve d'en informer le Client, opérer le paiement par compensation des sommes qu'ils se doivent mutuellement, ce que le Client accepte expressément.

7.5 Intérêts de retard

Toute facture non intégralement réglée dans le délai prévu à l'article 7.4 entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable l'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ce taux étant appliqué à la totalité des sommes restant dues et jusqu'à parfait paiement du principal et des intérêts. A cette pénalité s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de quarante (40) euros par facture impayée en tout ou partie, sans préjudice de tous frais de recouvrement supplémentaires pouvant être réclamés, sur justificatifs.

7.6 Avance sur consommation et/ou dépôt de garantie et/ou garantie bancaire

L'Opérateur se réserve le droit d'exiger lors de la conclusion du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution et sans préjudice des autres recours dont il dispose, le versement d'une avance sur consommation et/ou d'un dépôt de garantie et/ou d'une garantie bancaire non productifs d'intérêt, dont le montant sera fixé par l'Opérateur dans les cas suivants :
- dossier incomplet,
- incident ou de retard de paiement,
- dépassement du volume de consommation hors forfait tel que prévu dans la Brochure Tarifaire,
- mise à disposition d'Équipements,
- en cas d'étude de solvabilité défavorable,
- Commandes multiples par le Client.

Les modalités d'affectation des sommes versées à titre d'avance sur consommation ou de garanties sont les suivantes :
- Avances sur consommation : les sommes dues par le Client au titre des consommations hors forfait seront déduites des sommes versées jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur consommation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance sur consommation à la date indiquée par l'Opérateur, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'audit versement ou reconstitution.
- Dépôt de garantie/garantie bancaire : l'Opérateur pourra actionner une garantie bancaire ou déduire le montant correspondant du dépôt de garantie dans les cas cités ci-avant. Le Client devra reconstituer le dépôt de garantie au plus tard quinze (15) jours après toute demande de l'Opérateur . Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué le dépôt de garantie à la date indiquée par l'Opérateur, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'audit versement ou reconstitution. En cas de résiliation du Contrat avant récupération de l'intégralité du dépôt de garantie, le montant du dépôt restant dû sera restitué dans un délai maximum de soixante (60) jours suivant l'expiration du Contrat, sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations, et de l'éventuelle compensation entre les sommes non contestées restant dues par le Client et le dépôt de garantie.

7.7. Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par l'Opérateur dans un délai d'un (1) an à compter de la date de son exigibilité est réputée prescrite. Toutefois, tout envoi par l'Opérateur ou l'un de ses prestataires d'un courrier relatif aux sommes dues par le Client interrompt la prescription.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. Le Client s'engage à fournir à l'Opérateur toutes les informations que ce dernier pourra demander ou qui seront utiles pour la souscription du Service et l'exécution du

Contrat et à collaborer activement avec l'Opérateur en répondant à ses demandes et en mettant en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires au fonctionnement des Services et à l'exécution du Contrat .
Le Client s'engage à informer l'Opérateur dans un délai maximum de dix (10) jours de toute modification des informations le concernant portant sur tous les éléments transmis lors du parcours de souscription (notamment SIRET) et tout élément du Contrat, notamment tout changement de coordonnées postales, électroniques, bancaires ou d'adresse de facturation ou toute modification de ses consignes d'édition relative à l'Annuaire Universel. Dans toute correspondance avec l'Opérateur, le Client doit mentionner ses coordonnées et son numéro de mobile ou son identifiant Client. Toute demande incomplète ne pourra pas eˆtre traitée.

8.2. Le Client sera seul responsable de l'utilisation du Service, de la nature et du contenu des messages audios, écrits, vidéos et données stockés, transmis ou reçus au moyen du Service. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés, contrairement à leur destination, à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdites par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à l'Opérateur ou à tout tiers. Il tiendra l'Opérateur indemne des conséquences résultant d'une utilisation dommageable
Sont notamment strictement interdites, les utilisations du Service suivantes :

- Utilisation du Service à d'autres fins que des communications interpersonnelles correspondant aux besoins légitimes et licites du Client pour les besoins de son activité professionnelle propre,
- Utilisation du Service aux fins de propager des données, des images ou des sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- Utilisation du Service à des fins ou de manière frauduleuse ou illicite, notamment par la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'éléments protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise ; le Client reconnaît que la violation des droits de propriété intellectuelle constitue un acte de contrefaçon, sanctionné pénalement et civilement,
- Utilisation du Service aux fins d'en faire commerce sans l'accord exprès de l'Opérateur (ex. cession ou revente totale ou partielle du Service),
- Utilisation du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros non conforme à la réglementation et aux décisions et recommandations de l'ARCEP,
- Utilisation du Service à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications de mise en relation,
- Renvoi d'appels vers des numéros internationaux ou à tarification majorée,
- Utilisation du Service dans le cadre de passerelle radio,
- Envoi de messages électroniques non sollicités (spamming).

8.3. Par ailleurs, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans l'utilisation du Service telle que précisé dans la Brochure Tarifaire.
En cas de non-respect d'un comportement raisonnable, l'Opérateur se réserve le droit de limiter, restreindre ou suspendre le Service conformément aux stipulations de l'article 11.

8.4 Le Client reconnait et accepte que l'Opérateur accède, dans le cadre du Service, à certaines de ses données et Données Personnelles et à celles de ses Utilisateurs, notamment de consommation, de facturation et/ou de géolocalisation.
Le Client s'engage le cas échéant à en informer ses Utilisateurs et à recueillir leur consentement si nécessaire et garantit détenir l'accord de ses Utilisateurs pour la collecte, l'utilisation et la conservation desdites données et Données Personnelles les concernant par l'Opérateur pour les besoins du Service. Le Client garantit l'Opérateur contre tout recours ou réclamation d'un Utilisateur relatif au traitement de ces données et Données Personnelles par l'Opérateur.

8.5 En application de la règlementation en vigueur, l'Opérateur peut eˆtre amené à transmettre au Client toute plainte le concernant et/ou concernant l'un de ses Utilisateurs,dans le cadre de l'utilisation du Service, et à communiquer les éléments d'identification du Client sur reéquisition d'une autorite´ nationale judiciaire et/ou administrative.

9. UTILISATION DES IDENTIFIANTS

Le Client est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants. Le Client s'engage à conserver secret ses Identifiants et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.
Toute utilisation des Identifiants est présumée faite par le Client, sous réserve de ce qui est dit ci-après.
En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des Identifiants par des tiers, le Client s'engage à avertir l'Opérateur, sans délai, en justifiant de son identité. Jusqu'à cette notification, l'utilisation sera réputée être celle du Client. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par lettre simple et/ou courrier électronique et/ou une procédure de réinitialisation du mot de passe sur l'Espace Client.

10. EVOLUTION DU SERVICE

Le Service et les tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnait et accepte. Lorsque cette évolution constitue une modification substantielle susceptible de porter préjudice au Client, celui-ci (i) en est informé, par tout moyen, un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution envisagée et (ii) peut résilier le Contrat, sans droit à dédommagement, dans les conditions prévues à l'article 23.1, et ce, au plus tard dans le mois qui suit la notification de l'évolution.
A défaut de résiliation du Client dans le délai d'un (1) mois suivant la notification de l'évolution, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution.
En toute hypothèse, le Client reconnait accepter, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions et/ou modifications des stipulations du Contrat et du Service lorsqu'elles sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative.

11. LIMITATION, RESTRICTION OU SUSPENSION

11.1. L'Opérateur se réserve le droit de suspendre, de limiter ou de restreindre partiellement ou complètement, l'accès au Service sans préavis, sans que le Client ne puisse prétendre d'une quelconque indemnité en cas d'urgence caractérisée résultant d'une utilisation du Service manifestement illicite et/ou non conforme au Contrat, d'un défaut de paiement, d'une contrainte légale, réglementaire, administrative ou judiciaire ou d'une modification de la situation du Client entraînant un risque de non-conformité pour l'Opérateur.

11.2. En outre, l'Opérateur sera habilité à suspendre, limiter ou restreindre le Service pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive, curative ou encore pour des raisons de sécurité ou d'extension du Réseau ou si l'Opérateur y est contraint par un texte législatif ou réglementaire ou un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative compétente.

11.3. En cas de suspension et/ou limitation et/ou de restriction du Service souscrit, quelle qu'en soit la cause, le Client reste

tenu à ses obligations, étant entendu que la suspension du Service n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

12. RESILIATION

12.1. En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes du Contrat, l'autre Partie pourra notifier à la Partie défaillante une mise en demeure exigeant qu'elle remédie au manquement en question dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification du manquement dans les formes précisées à l'article 23.1. A défaut de réparation dans le délai imparti, l'autre Partie pourra mettre fin au Contrat de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi et/ou du Contrat.
Toute suspension, limitation ou restriction du Service mise en œuvre par l'Opérateur en application de l'article 11.1 pour un manquement non réparé du Client constitue un cas de résiliation de plein droit du Contrat par l'Opérateur après une mise demeure restée infructueuse dans un délai de quinze (15) jours.
12.2 En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation dans le cas où la résiliation ne résulterait pas d'une faute de l'Opérateur, en tout état de cause, sans préjudice des sommes que pourrait réclamer l'Opérateur en réparation de son préjudice.

13. RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

13.1. L'Opérateur s'engage à mettre en œuvre les moyens pour assurer dans les meilleures conditions possibles, la disponibilité, la permanence, la continuité et la qualité du Service. Toutefois, compte tenu de l'état de la technique, de l'interdépendance du Réseau avec des éléments matériels et logiciels de tiers et du Client et de la nature du Réseau, le Service peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions, notamment en cas de situation de mobilité ou à l'intérieur de bâtiments (« indoor »). Par ailleurs, le Client est informé des caractéristiques et aléas inhérents au réseau internet et aux communications à distance, notamment en termes de continuité, de performance, de fiabilité, d'intégrité, de confidentialité et de sécurité. De ce fait, l'Opérateur est soumis à une obligation de moyen.
L'Opérateur met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses clients à son Réseau. Dans ce cadre, l'Opérateur est susceptible d'appliquer ces mesures sur son Réseau en cas de congestion de certains éléments du Réseau de l'Opérateur tels qu'une cellule (antenne), sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement, impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.
13.2. La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part, prouvée par le Client. La responsabilité de l'Opérateur est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, de données, préjudice commercial, économique et autres pertes de revenus, conséquences du recours de tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client.
13.3. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait par ailleurs être engagée notamment en cas de :

- refus de Commande pour les motifs prévus au Contrat et notamment en cas d'étude de conformité ou de solvabilité du Client défavorable ;
- résiliation et/ou coupure de ligne par l'opérateur de téléphonie mobile préexistant ou tout opérateur tiers résultant de la Commande de Service par le Client ;
- inexécution, mauvaise exécution ou exécution tardive d'une demande de portabilité, hors la faute de l'Opérateur ;
- intrusion malveillante de tiers sur internet et/ou sur l'Espace Client ;
- détournement des Identifiants et, plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le Client et dont il serait fait, par exemple, une utilisation frauduleuse par un tiers ;
- dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations à l'égard de l'Opérateur ;
- intervention du Client sur la ou les cartes SIM Free Pro ;
- utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol des Identifiants, et plus généralement, l'utilisation du Service par une personne non autorisée ;
- perte des données et Données Personnelles du Client et des Utilisateurs ;
- dommage résultant d'un acte ou d'une omission d'un tiers ;
- 'une mauvaise utilisation du Service et/ou de la carte SIM Free Pro par le Client, de non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques du Service,
- inadéquation au Service des équipements du Client,
- suspension momentanée du Service dans le cadre de la maintenance du Réseau
- survenance d'un Cas de Force Majeure tel que défini à l'article 22 des présentes.

13.4 De convention expresse entre les Parties, et pour tenir compte des dispositions légales applicables aux services de communications électroniques, aucune action judiciaire ni réclamation du Client ne pourra e^tre engagée ou formulée à l'encontre de l'Opérateur plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.
13.5 Le Client déclare être informé des éventuels défauts de fiabilité du réseau Internet notamment en termes de confidentialité et de sécurité des données. Il s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données lorsqu'elles transitent sur le réseau. De même, le Client reconnaît que l'Opérateur et l'Opérateur ne sauraient être tenus responsables des dommages de toute nature liés à l'utilisation du Service par le Client se rapportant notamment à la nature et au contenu des messages et données stockés, transmis ou reçus au moyen du Service. Il s'engage à traiter directement toute réclamation y afférent et à garantir l'Opérateur et l'Opérateur contre toute réclamation, recours ou action que ce soit, émanant de tout tiers.
13.6. Les Parties étant déjà convenues des modalités de résiliation conformément à l'article 13 et des sanctions en cas de manquement à leurs obligations contractuelles, les dispositions des articles 1219 à 1223 du Code Civil ne sont ni applicables, ni opposables.

13.7. Plafond de responsabilité

La responsabilité par sinistre de l'Opérateur est limitée, toutes causes confondues à quatre (4) mensualités d'abonnement (incluant les remises) au Service ayant généré le dommage, étant précisé´que la responsabilité´annuelle de l'Opérateur est plafonnée, tous incidents et préjudices confondus, à douze (12) mensualités d'abonnement (incluant les remises et hors consommation hors forfait le cas échéant) du Client.

14. DONNEES PERSONNELLES

14.1. Traitement des Données Personnelles du Client

Dans le cadre du présent Contrat, la règlementation applicable est entendue comme les dispositions et réglementations européennes en matière de protection des données à caractère personnel, en particulier le Règlement européen n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »), la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique libertés » et ses modifications successives ainsi que toute réglementation nationale ou européenne applicable ou législations ultérieures et l'ensemble des recommandations, délibérations et autres normes édictées par l'autorité de contrôle compétente (ci-

avant et après dans son ensemble la « Réglementation Applicable »).
Dans le cadre du Contrat, les Parties pourront recueillir, collecter et/ou avoir accès à des Données Personnelles relatives à des personnes physiques et notamment au Client ou, le cas échéant, aux Utilisateurs dans les termes précisés aux articles 8.4 et 8.5.
Les Parties s'engagent à traiter toutes les Données Personnelles conformément à la Règlementation Applicable et chacune des Parties garantit à l'autre le respect de ses obligations légales et règlementaires à ce titre.
Les Parties s'engagent par ailleurs à s'assurer que tous leurs employés respectent les dispositions de la Règlementation Applicable. Si les Données Personnelles sont transférées en dehors de l'Union Européenne, les Parties s'engagent à signer les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne.
Les Données Personnelles sont traitées pour les besoins de l'exécution du Contrat, la fourniture du Service et la gestion du compte Client. Elles sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements auxquelles le Client a consenti et/ou conformément à ce que la Règlementation Applicable exige.

14.2. Utilisation des Données Personnelles du Client à des fins statistiques ou commerciales

Le Client est informé que sauf avis contraire ou paramétrage différent fait sur son Espace Client, ses coordonnées figurent sur la liste des abonnés de l'Opérateur et ses coordonnées peuvent être communiquées aux éditeurs d'annuaire universel. L'Opérateur pourra utiliser certaines des Données Personnelles du Client, préalablement anonymisées, à des fins statistiques. L'Opérateur pourra également traiter ces Données Personnelles afin d'évaluer et améliorer ses services et d'en développer de nouveaux, ainsi que pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion.
Sauf opposition de sa part, le Client pourra recevoir, par courrier postal et par téléphone, des offres de la part de l'Opérateur ou de ses partenaires commerciaux, ainsi que des courriers électroniques pour des services analogues à ceux proposés par. l'Opérateur Avec l'accord exprès du Client, l'Opérateur est susceptible de lui communiquer par courrier électronique des informations commerciales pour des services non analogues à ceux déjà fournis ou de transmettre à des partenaires commerciaux son adresse électronique à des fins de prospection directe.

14.3. Gestion des droits des Clients

Conformément à la Règlementation Applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour des motifs légitimes sur les Données Personnelles le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité de ses Données Personnelles.
Il dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses Données Personnelles après son décès. Ces droits peuvent être exercés par courriel adressé à rgpd@pro.free.fr.
Le Client est informé que l'Opérateur a nommé un Délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO) pouvant être contacté à l'adresse dpo@iliad.fr pour les questions relatives aux Données Personnelles.

15. SERVICE SUPPORT

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance dont les conditions d'accès et d'intervention sont décrites dans la Brochure Tarifaire.

Temps de Réponse (TR) sur incident

Désigne le délai de prise en charge par l'Opérateur d'un incident du Client, matérialisée par une première réponse à l'ouverture du ticket d'incident par le Client via l'Espace Client ou par téléphone aux horaires d'ouverture.
Le délai de prise en compte de l'incident est de 8 heures ouvrées à compter de l'ouverture du ticket d'incident par le Client.
Les jours et heures ouvrés du Support sont indiqués sur la Brochure Tarifaire.
Si le TR n'est pas respecté par l'Opérateur, le Client aura la faculté de demander une pénalité dans les conditions suivantes :

TR sur incident en heures ouvrées	Pénalité (*)
8 > TR < 24	10 %
TR > 24	25 %

(*) *Quote-part de la mensualité relative à la ligne téléphonique impactée, hors options et consommations*
Les pénalités sont forfaitaires et libératoires et sont plafonnées mensuellement à 100% d'une mensualité d'abonnement (hors options et communications), toutes causes confondues.
Pour obtenir l'application de ces pénalités, le Client devra formuler auprès de l'Opérateur une demande soit par ouverture d'un ticket dans son Espace Client, soit par LRAR adressé à l'adresse postale de l'Opérateur dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la fin de la période mensuelle au cours de laquelle le TR n'a pas été respecté. Si les conditions d'octroi sont remplies, les pénalités seront appliquées par l'Opérateur sur la prochaine facture suivant la date de réception du courrier électronique ou de la LRAR.
Aucune pénalité ne sera due par l'Opérateur lorsque le non-respect du TR résultera d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 21, du fait d'un tiers ou du fait du Client ou de l'une des entreprises agissant pour son compte.

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les Parties conviennent expressément qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments du Service, y compris les éléments d'accès au Service, ses logiciels et ses documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client, ni sur les noms, signes distinctifs et marques de l'Opérateur. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas procéder à tout acte de disposition ou permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de l'Opérateur et ses fournisseurs.
Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des logiciels, en particulier d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements, de démonter, décompiler, décomposer, examiner ou analyser de quelque manière que ce soit les logiciels et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de l'Opérateur et/ou de ses fournisseurs.

17. CONFIDENTIALITE

Est considérée comme constituant une « Information Confidentielle » le Contrat, toute information obtenue dans le cadre du Contrat ou à l'occasion de l'exécution du Contrat, sous quelque forme ou quelque support que ce soit dont le caractère confidentiel est indiqué à son destinataire, ou qui serait confidentielle de par sa nature. Sont ainsi considérées comme des Informations Confidentielles notamment toutes informations afférentes à la politique commerciale, à la stratégie, à l'activité de l'entreprise, au Service, aux outils, méthodes et savoir-faire pendant toute la durée du Contrat et pendant trois (3) ans à compter de son terme ou de sa résiliation.

18. COMMUNICATION

Le Client autorise l'Opérateur à faire mention de son nom et de son logo à des fins de référencement commercial et de promotion de ses activités sur tout support et pour le monde entier.

19. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

19.1. Cession

Ni le Contrat, ni le Service ne sont cessibles ou transférables par le Client, sans l'accord préalable, exprès et écrit de l'Opérateur.

L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat à tous tiers et notamment à toute société du groupe auquel il appartient.

19.2. Sous-traitance et recours à des prestataires

L'Opérateur pourra librement recourir à des prestataires et/ou des sous-traitants pour tout ou partie des prestations à sa charge ou pour le recouvrement des sommes dues par le Client.

20. NON VALIDITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales de Service sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

21. NON RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des stipulations du Contrat, ou de ne pas exiger l'application d'une de ses dispositionsne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation ou à la stipulation en cause.

22. FORCE MAJEURE/IMPREVISION

22.1. Les Parties ne seront pas responsables de pertes, de dommages, de retards, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause en dehors de leur contrôle et/ou pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (ci-après dénommé « Cas de Force Majeure »). De plus, les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment les événements suivants : intempéries exceptionnelles, attentats, épidémies, pandémies, état d'urgence sanitaire, actes ou omissions d'une autorité publique (y compris les modifications de toute réglementation applicable au Service), défaillances ou contraintes d'un moyen de télécommunications géré par un opérateur auquel le Réseau est raccordé ou d'un fournisseur, accès limité par un propriétaire ou un gestionnaire de domaine, agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers.
Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure.
Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.
Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure.
Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de trois (3) mois, chacune des Parties pourra résilier le Contrat, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie.
22.2. Les Parties conviennent expressément de renoncer aux dispositions de l'article 1195 du Code Civil relatives à l'imprévision.

23. NOTIFICATION ET CONVENTION DE PREUVE

23.1 Notifications relatives au Contrat

Toutes les notifications entre les Parties concernant l'exécution ou la résiliation du Contrat, à l'exception de toute demande de support, sont effectuées par écrit, par une personne dûment habilitée par la Partie concernée, et adressées à l'attention :
- de l'Opérateur, sont adressées par courrier postal à Free Pro-Centre Expertise Client - CS 80677 - 13344 Marseille CEDEX 15
- du Client, lui sont adressées à ses coordonnées indiquées dans le formulaire de commande.

Toute notification comportant un préavis, un règlement ou une contestation et/ou une résiliation doit être adressée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse de l'Opérateur indiquée ci-dessus afin de lui être opposable. Les délais indiqués aux présentes courent à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

23.2 Convention de preuve

De convention expresse, les Parties reconnaissent qu'ont force probante en sus des éléments visés à l'article 7.3 qui ont valeur d'un écrit entre les Parties :
- les enregistrements téléphoniques du Client effectués le cas échéant par l'Opérateur dans le cadre de la commande et l'exécution du Service,
- les commandes et enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

24. DROIT APLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.
TOUTE CONTESTATION NON RESOLUE A L'AMIABLE SERA SOUMISE A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS (ou le Tribunal Administratif territorialement compétent) et ce, même en cas de référé, de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

25. DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX MICRO-ENTREPRISES, AUX PETITES ENTREPRISES ET AUX ORGANISMES A BUT NON LUCRATIF

25.1 Indemnisation en cas de perte et retard de portabilité

En cas de retard dans la procédure de portage du numéro, sauf faute du Client, ce dernier peut bénéficier sur demande via l'Espace Client 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, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant 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 du Client.

25.2. Évolution des Services

Le Client est informé que les Services et tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat. Dans ce cas, conformément à l'article L.224-33 du Code de la consommation, l'Opérateur communiquera au Client, sur support durable, tout projet de modification du Contrat au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client pourra alors résilier le Contrat, sans frais et sans droit à dédommagement, dans les conditions prévues à l'article 23.1 et ce, au plus tard dans les quatre mois suivant cette notification.
A défaut de résiliation du Client dans le délai de quatre (4) mois suivant la notification de l'évolution, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution. Ces dispositions ne n'appliquent pas lorsque les modifications envisagées (i) sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, (ii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client ou (ii) découlent directement de la législation applicable.