

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES INTERNET VODAFONE

Le contrat est constitué du formulaire de souscription, de la brochure tarifaire (« Brochure Tarifaire»), des présentes conditions générales d'abonnement et des conditions spécifiques d'abonnement et d'utilisation (ensemble « Contrat »).

Les présentes conditions particulières sont applicables à compter du 26/08/2024.

### ARTICLE 1 – VODAFONE PORINETIA

PACIFIC MOBILE TELECOM, exerçant son activité sous la marque VODAFONE, est une société par actions simplifiée au capital de 6 800 879 000 F CPF immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Papeete sous le numéro TPI 0974B et dont le numéro Tahiti est le 897 983, dont le siège social est situé sis RDO Auae, Immeuble Manarava à Faa'a.

Adresse postale : BP 335 98713 Papeete

Tel : 8989

Site internet : [www.vodafone.pf](http://www.vodafone.pf)

Pacific Mobile Telecom est autorisé à fournir au public des services d'accès à internet par Arrêté n° 1242 CM du 19 juillet 2018.

### ARTICLE 2 – SERVICE

Le service Vodafone (« Service ») comprend la mise à disposition d'un accès par la technologie sans fil (3G, 4G, 4G+, 5G ou FTTA) ou fibre optique (FTTH) à un réseau de communications électroniques au moyen d'un ou plusieurs équipements (routeur, antenne,...) et de leurs accessoires (ensemble «Vodafone Internet»), permettant à l'abonné, en fonction de l'offre souscrite, d'accéder à Internet. Celui-ci permet au Client d'accéder au réseau Internet et à ses différents services tel que web, courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, tout échange de données à travers le réseau. Le volume de data souscrit par le client est exprimé en Go sur un temps donné.

**2.1** - Le réseau de Vodafone comme celui de ses partenaires est mutualisé entre tous les Clients. Le débit varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation du Service, des équipements, des obstacles existants entre le réseau et lesdits équipements, de l'usage cumulé de plusieurs services simultanément au domicile du Client.

Le Client est informé que les débits descendants (débit depuis le réseau internet vers le Client) et ascendants (débit depuis le Client vers le réseau internet) mis à sa disposition ne sont en aucun cas garantis par Vodafone. Ils constituent des débits maximums selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas d'un débit garanti mais d'une valeur maximale que le Client n'est susceptible d'atteindre que dans des conditions optimales d'accès au Service et de fonctionnement.

Les tarifs de Vodafone Internet sont décrits dans la documentation tarifaire établie et mise à jour par Vodafone (ci-après «Brochure tarifaire»).

**2.2** - Vodafone Internet s'appuyant sur une technologie sans fil est accessible dans les zones couvertes par le réseau Vodafone et celui de ses opérateurs partenaires, avec les équipements compatibles et, selon l'offre choisie, à l'aide d'une SIM ou d'une eSIM. La SIM mise à disposition du Client est activable en boutique ou tout point de vente Vodafone. La SIM est strictement personnelle. Elle demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Vodafone. La e-SIM est directement intégrée dans un équipement

compatible et permet de télécharger un profil Vodafone. La eSIM est strictement personnelle. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM ou de la eSIM dont il s'interdit toute duplication.

La carte SIM ou la eSIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau Vodafone qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de Vodafone moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ou la eSIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication. Elle ne peut notamment, pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

Tout usage frauduleux de la carte SIM ou de la eSIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'une utilisation non autorisée de la SIM ou de la eSIM, le Client doit en informer immédiatement Vodafone, en boutique, par téléphone ou sur le site internet [www.mon.vodafone.pf](http://www.mon.vodafone.pf) afin que le Service soit suspendu.

Vodafone adressera une nouvelle SIM facturée(e) au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire. Le Contrat reste en vigueur et le prix du Service reste dû.

### ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION & MISE EN SERVICE

La souscription par le Client au Service fait l'objet d'un contrat à durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de 12 ou 24 mois.

#### 3.1 - Modalités de souscription de l'abonnement

Les présentes conditions générales de souscription d'abonnement s'appliquent aux consommateur Clients non professionnels.

La souscription de l'abonnement s'effectue, selon l'offre commerciale choisie dans tout point de vente Vodafone, moyennant la remise des documents suivants («Dossier d'Abonnement »):

- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un justificatif de domicile de moins de trois mois indiquant obligatoirement une adresse géographique en Polynésie Française.

- En cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire au nom du Client et émis par une banque polynésienne. Ces coordonnées bancaires devront être strictement les mêmes que celles indiquées sur le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique complété par le Client. Le Client recevra la confirmation de sa souscription par SMS et/ou courrier électronique. Cette confirmation sera adressée selon les éléments de contact fournis par le client c'est-à-dire numéro de téléphone mobile valide et/ou adresse mail valide.

#### 3.2 - Modalités de souscription de l'abonnement à distance

La souscription de l'abonnement au Service peut être réalisé dans le cadre réglementaire du démarchage à domicile. Dès lors et uniquement dans ce cadre, le Client dispose d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation pour se rétracter. Ce délai est porté à 30 jours en cas de souscription dans les autres îles que Tahiti.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au

premier jour ouvrable suivant.

En cas de souscription à distance, et pour le cas où les données renseignées par le Client seraient différentes de celles figurant dans sa base de données clients, Vodafone se réserve le droit de demander au client l'envoi d'une copie de sa pièce d'identité, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à ses nom et adresse sous un délai de 7 jours ; faute de quoi sa commande serait automatiquement annulée.

### ARTICLE 4 - ACCES AUX SERVICES

#### 4.1 - Conditions d'éligibilité

Vodafone vérifie la compatibilité technique de l'offre à la situation géographique du Client et se réserve le droit de refuser l'accès à une offre, s'il estime que les conditions techniques d'accès sont insuffisantes pour garantir une bonne qualité de service.

Est potentiellement éligible au Service via la technologie sans fil toute personne n'ayant aucun impayé avec Vodafone et localisée dans la zone de couverture du réseau de Vodafone ou sur un réseau partenaire. Pour les offres basées sur une technologie sans fil quand le client communique une adresse géographique Vodafone se réserve le droit de suspendre le service s'il est constaté que le Client modifie le point de connexion géographique et ce quelle qu'en soit la raison, et le Client restera redevable de son forfait mensuel jusqu'au terme de la durée de son engagement. Si l'offre basée sur une technologie sans fil en mobilité, c'est-à-dire sans adresse géographique de point de connexion, le paragraphe précédent n'est pas applicable.

Est potentiellement éligible au Service via la technologie fibre optique, toute personne n'ayant aucun impayé avec Vodafone et/ou le délégataire du service public des télécommunications (« DSP ») et qui est titulaire d'une Ligne Téléphonique Fibre à son nom ou qui fournit un document attestant de son droit d'utiliser la Ligne Téléphonique d'un tiers.

L'éligibilité à une offre utilisant la technologie fibre optique est vérifiée sur le site [www.vodafone.pf](http://www.vodafone.pf) à partir de la référence technique EDT du Client.

#### 4.2 - Matériel requis pour l'accès au service

Pour bénéficier du Service, le Client ne peut utiliser aucun autre Equipement que celui fourni par Vodafone. Les évolutions de certains services par Vodafone pourront conduire le Client à devoir changer d'Équipement, lequel sera facturé aux conditions tarifaires en vigueur, si le Client souhaite bénéficier des derniers services disponibles. La liste des Équipements que Vodafone propose à la vente et le tarif en vigueur figurent dans la Brochure Tarifaire.

#### 4.3 - Conditions de mise en Service

**4.3.1** – Mise en service technologie 3G, 4G, 4G+, 5G  
Sous réserve que la condition d'éligibilité soit remplie et éventuellement vérifiée par un technicien Vodafone, Vodafone ouvre l'accès au Service basée sur une technologie sans fil au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la date de réception du Dossier d'Abonnement dûment complété et signé.

#### 4.3.2 – Mise en service FTTA

La mise en service de l'offre Vodafone Internet basée sur FTTA est conditionnée par une étude de faisabilité technique réalisée par Vodafone confirmant au Client que le raccordement de son domicile est réalisable.

L'installation des équipements de raccordement de Vodafone ne s'effectue qu'au terme de cette étude de faisabilité et le cas échéant, une fois que les travaux d'adaptation ont été effectués.

La réalisation de cette étude de faisabilité ainsi que celle du raccordement final du Client nécessitent la prise de deux rendez-vous auprès de Vodafone. Le jour du rendez-vous, le Client permettra au technicien agréé de Vodafone d'accéder aux locaux, dont l'adresse a été précisée dans le Contrat. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir, le cas échéant, l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans l'intégralité de ses locaux et à son raccordement.

Dans le cas où, à la date prévue pour l'installation, le Client est absent, refuse de laisser le technicien procéder à l'installation, ou ne dispose pas des autorisations nécessaires, les frais de déplacement du technicien pourraient être facturés au Client par Vodafone conformément à la Brochure Tarifaire. De la même manière, le Client devra signaler tout report de rendez-vous avec un préavis de quarante-huit (48) heures adressé à Vodafone. Le cas échéant, ces mêmes frais de déplacement du technicien pourraient être facturés au Client à défaut pour le Client de respecter le délai de préavis ci-avant mentionné. Dans le cas où le raccordement est impossible et ce pour une raison indépendante de Vodafone, le Contrat sera résilié de plein droit sans indemnité de part et d'autre.

#### 4.3.3 – Mise en service technologie FTTH

La mise en service de l'offre Vodafone Internet basée sur une technologie fibre optique est conditionnée par une étude de faisabilité réalisée par le DSP confirmant au Client que le raccordement de son domicile est réalisable.

L'installation des équipements de raccordement par le DSP, au cours d'une phase dite de raccordement final, ne s'effectue qu'au terme de cette étude de faisabilité et le cas échéant, une fois que les travaux d'adduction à la charge du Client ont été effectués.

La réalisation de cette étude de faisabilité ainsi que celle du raccordement final du Client nécessitent la prise de deux rendez-vous auprès du DSP.

Le jour du rendez-vous, le Client permettra au technicien agréé du DSP d'accéder aux locaux, dont l'adresse a été précisée dans le Contrat. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir, le cas échéant, l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien ONATi dans ses locaux et à son raccordement.

Dans le cas où, à la date prévue pour l'installation, le Client est absent ou refuse de laisser le technicien procéder à l'installation, les frais de déplacement du technicien pourraient être facturés au Client par ONATi à un montant fixé par elle. De la même manière, le Client devra signaler tout report de rendez-vous avec un préavis de quarante-huit (48) heures adressé à Vodafone et ONATi. Le cas échéant, ces mêmes frais de déplacement du technicien pourraient être facturés au Client à défaut pour le Client de respecter le délai de préavis ci-avant mentionné. Dans le cas où le raccordement est impossible et ce pour une raison indépendante de Vodafone, le Contrat sera résilié de plein droit sans indemnité de part et d'autre.

4.3.4 Le Client dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service est totalement inaccessible depuis son domicile.

La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un Equipement concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution dudit Equipement et de ses accessoires, avec son emballage d'origine, auprès de Vodafone.

Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le point de vente Vodafone auprès duquel l'abonnement a été souscrit. Vodafone rembourse le Client, dans un délai de trente (30) jours à compter de la restitution précitée et d'un courrier notifiant la résiliation et justifiant l'inaccessibilité du réseau depuis le domicile du Client, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel dans les conditions ci-dessus énoncées.

#### 4.4 - Equipements

4.4.1 Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes relatives à l'installation et à l'utilisation des équipements vendus par Vodafone consultables dans la documentation remise avec lesdits équipements, et supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation des équipements non conforme à ces consignes.

Chacun des Equipements vendus par Vodafone est garanti, sur présentation de la facture, pour une durée de six mois à compter de la date d'achat. Durant cette période, le Client peut se prévaloir de cette garantie uniquement dans le cas où l'Equipement présenterait des défauts techniques, dont le Client ne pourrait être tenu pour responsable.

En aucun cas Vodafone ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client.

Le Client devra, à première demande de Vodafone, mettre fin à toute perturbation des réseaux Vodafone et opérateur partenaire ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'Equipements non conformes, à défaut de quoi Vodafone pourra suspendre le Service ou résilier le Contrat.

La propriété des équipements est transférée à l'encaissement complet du prix par Vodafone. Le défaut de paiement peut entraîner la revendication des Equipements par Vodafone. Les risques sont transférés au Client dès la livraison ou la remise des équipements. Ainsi, le Client assume la charge des risques liés à la détérioration, à la perte ou au vol de l'Equipement. De même, Vodafone ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions de l'Equipement résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas de panne résultant de toute cause extérieure à Vodafone, comme par exemple en cas de surtension électrique endommageant le câble d'alimentation de l'Equipement.

4.4.2 Pour toute souscription à une offre FTTH, VODAFONE met à la disposition du Client des équipements nécessaires au Service et notamment une antenne.

Un dépôt de garantie tel que définit aux articles 5.4 et suivants des présentes conditions générales d'abonnement pourra être demandé au Client.

En aucun cas le Client ne peut utiliser les équipements à d'autres fins que celle de recevoir un signal lui permettant d'accéder au Service. Le Client est informé que tout usage inapproprié des équipements mis à sa disposition, intentionnellement ou non, peut engendrer un préjudice substantiel au réseau VODAFONE dont elle se réserve la possibilité de demander une indemnisation au Client.

A l'échéance du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client remettra les équipements à Vodafone dans l'état dans lequel il les a reçus sous réserve

d'une usure normale. Tout autre dommage sera à la charge du Client.

## ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIERES

### 5.1 Tarifs

Les tarifs du Service, des services accessoires ou optionnels et des frais figurent dans la Brochure Tarifaire.

Vodafone est libre de faire évoluer les tarifs figurant dans la Brochure Tarifaire.

Dès lors, le Client est informé des évolutions de tarifs en cours d'exécution de contrat par tout moyen quinze jours (15) avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Si le Client refuse la modification des tarifs appliqués au Service il peut, durant le mois qui suit l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement éventuellement prévue comme il est indiqué à l'article 13.2.4.

### 5.2 Facturation et paiement

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement à terme échu. Les factures sont envoyées à l'abonné sur un support dématérialisé. Chaque mois, Vodafone enverra au Client un SMS de notification l'informant que sa facture est disponible sur son espace client sur le site [mon.vodafone.pf](http://mon.vodafone.pf). Les factures peuvent être adressées au Client sur support papier sur demande. Ce service supplémentaire fera l'objet d'une facturation conformément à la Brochure Tarifaire.

Vodafone met à la disposition du Client la possibilité de payer les factures par prélèvement automatique ou par tout autre mode de paiement que lui propose Vodafone. Les coordonnées bancaires de l'abonné seront utilisées par Vodafone pour le paiement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec Vodafone. Le Service principal, les services 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 dans les conditions prévues à l'article 5.3.

### 5.3 Non règlement

Les sommes restant dues à Vodafone par le Client, après relance par tout moyen écrit restée sans effet, supporteront des intérêts de retard à hauteur du taux d'intérêt légal en vigueur. Cette majoration sera applicable de plein droit sur le montant (hors taxes) des sommes dues sans que Vodafone ne soit tenu d'effectuer des formalités particulières, le Client renonçant par avance à se prévaloir de la nécessité d'une quelconque mise en demeure de ce chef, et sans préjudice des sommes qui seraient dues à Vodafone dans les conditions prévues à l'article 7.2 ci-dessous.

Pour chaque facture impayée, Vodafone se réserve le droit de facturer au Client des frais de gestion interne incluant les frais supplémentaires qu'elle aura dû supporter en raison de cet impayé comme par exemple des frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique.

Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées au Client, celles-ci restent exigibles par Vodafone.

Dans le cas où les Parties conviendraient par téléphone d'une nouvelle échéance pour le règlement des factures impayées, cette nouvelle échéance sera confirmée au client par SMS et se substituera à toute autre échéance fixée antérieurement.

### 5.4 Dépôt de garantie et avances

5.4.1 Un dépôt de garantie peut également être demandé par Vodafone dans l'hypothèse d'une mise à disposition d'Equipement nécessaire pour

l'exécution du Service.

5.4.2 Vodafone peut demander au Client à tout moment qui ne peut pas refuser une avance sur facturation. L'avance sur facturation intervient particulièrement en cas de survenance des événements suivants:

- En absence d'autorisation de prélèvement automatique lors de la souscription du Contrat ou en cas de suspension ou retrait de ladite autorisation en cours d'exécution du Contrat
- Lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par le Client est supérieur ou égal à deux,
- Lorsqu'il existe des incidents de paiement en cours au titre des Contrats que le Client a passé avec Vodafone.

5.4.3 Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans la Brochure Tarifaire en vigueur à la date de leur demande de constitution.

Il ne peut être demandé cumulativement un dépôt de garantie et une avance sur facturation excepté dans le cas où le montant de l'encours hors-forfait ou depuis la dernière facture excède le montant du dépôt de garantie perçu au titre de l'abonnement.

5.4.4 Le dépôt de garantie et l'avance ne sont pas productifs d'intérêts. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du Contrat.

Dans cette hypothèse, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par le Client.

À l'issue de cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à Vodafone sous 15 jours.

Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, Vodafone procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

En l'absence de compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers Vodafone.

L'avance sur facturation est portée au crédit du Client trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement. Le client a l'obligation de reconstitué cette avance sous 7 jours.

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT

### 6.1 Identification

L'abonné s'engage à communiquer et mettre à jour pendant la durée du Contrat ses informations d'identification et coordonnées bancaires exactes à Vodafone. Dans toute correspondance avec Vodafone, l'abonné doit mentionner ses nom, prénom et son numéro mobile. Toute demande incomplète ne pourra pas être traitée.

### 6.2 Utilisation du Service

Le Client 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/eSIM suivantes :

- 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).

L'abonnement au Service n'est pas autorisé aux mineurs. Toute connexion à Internet effectuée par un mineur sous l'Identifiant du Client sera réputée faite sous la surveillance et sous la responsabilité du Client. Aucun contrôle n'étant exercé sur le contenu des données disponibles sur Internet, le Client veillera à ce que les mineurs placés sous son autorité ne puissent accéder à des services, messages, informations, pouvant heurter leur sensibilité.

### 6.3 Utilisation des identifiants

L'Identifiant Wifi permet l'accès du Client au Service en Wifi avec tout terminal Wifi du Client. Le Client est tenu de modifier et personnaliser son Identifiant Wifi dès sa première connexion en suivant le processus décrit dans le guide d'installation de l'Équipement fourni par Vodafone (dans la boîte du routeur) et disponible sur le site [www.Vodafone.pf](http://www.Vodafone.pf). Le Client est tenu de s'assurer de la confidentialité de l'Identifiant Wifi. L'Identifiant Wifi constitue un droit d'accès et d'utilisation du Service personnel, incessible et non transférable. Il est offert un seul Service par Identifiant Wifi.

### 6.4 Responsabilités du Client

Toute connexion au Service ou transmission de données effectuées à partir de l'Équipement du Client sera réputée avoir été effectuée par le Client.

Le Client est entièrement responsable des conséquences résultant d'une perte, d'un détournement ou d'une utilisation non autorisée de son Équipement, de son Identifiant Wifi.

Dans tous les cas mentionnés au paragraphe ci-dessus, le Client s'engage à avertir Vodafone sans délai (et au plus tard dans les 48h) en contactant le Service Client au 89898989 ou par message électronique à [assistance@vodafone.pf](mailto:assistance@vodafone.pf) afin de procéder à la suspension immédiate du Service. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées par Vodafone, étant entendu que Vodafone ne saurait être responsable des conséquences résultant d'une fausse déclaration.

Le Client reste responsable des connexions effectuées depuis l'Équipement et de la totalité des consommations effectuées jusqu'à la date à laquelle Vodafone a adressé au Client un email lui confirmant la prise en compte de sa demande et la suspension de son Service.

### 6.5 Restriction suspension / interruption des services

Vodafone pourra suspendre après notification préalable par tout moyen, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de :

- violation par le Client des dispositions légales ou de l'une de ses obligations contractuelles prévues au Contrat,
- perturbation du réseau Vodafone ou celui des

opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service ou de la SIM/eSIM par le Client,

- fausse déclaration, usurpation d'identité, ou défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des pièces justificatives dont la liste figure à l'article 3.1 des présentes.

- Après en avoir avisé le Client, en cas d'augmentation substantielle et soudaine des consommations du Client. Dans cette hypothèse uniquement, le Service sera rétabli sur simple demande du Client.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste notamment tenu des obligations visées à l'article 6.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

## ARTICLE 7 – MISE EN GARDE DU CLIENT

### 7.1 Mise en garde sur le respect de la législation

Le Client déclare reconnaître que l'usage du réseau internet est soumis aux règles légales nationales applicables dans chaque pays et ce y compris aux États-Unis d'Amérique. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications.

Leur violation par le Client le rend susceptible d'être poursuivi pour les agissements incriminés auxquels il se serait livré. Il ne doit pas, notamment, porter atteinte à la liberté d'expression en gênant ou en paralysant les échanges et le fonctionnement du réseau. Le Client est informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion à internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Le Client est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions internet. Ainsi, le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. Vodafone ne saurait être tenu pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et règlements en vigueur.

### 7.2 Comportements prohibés

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau de Vodafone, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs et du réseau de Vodafone et/ou des destinataires de mails notamment par du publipostage sauvage, envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion, l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau, l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant (i) un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers ou (ii) l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres.

De plus, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau de Vodafone qui

est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de Vodafone moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.

### **7.3 Mise en garde liée au réseau internet**

Vodafone informe le Client qu'internet n'est pas un réseau sécurisé. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son équipement à quelque fin que ce soit, et de procéder sur ledit équipement, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place du Service. Vodafone informe également le Client du défaut de fiabilité du réseau internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données. Enfin, Vodafone informe le Client que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. La responsabilité de Vodafone ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

### **ARTICLE 8 – ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT**

Conformément à l'article 3 des présentes, le Contrat entre en vigueur à compter de la réception par Vodafone du Dossier d'Abonnement et à la date de mise en service conformément à l'article 4.3. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Une durée minimum d'exécution peut toutefois être prévue sans que celle-ci ne puisse excéder 24 mois à compter de la date de conclusion du Contrat ou de sa modification.

### **ARTICLE 9 - FIN DU CONTRAT / RESILIATION**

9.1 Le Contrat est résiliable à tout moment par le Client ou par Vodafone moyennant le respect d'un préavis de 10 jours à compter :

- de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par Vodafone au Client et comprenant sa demande de résiliation dûment signée.
- de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à Vodafone comprenant sa demande de résiliation dûment signée. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la demande de résiliation.

9.2 Si le Client, qui a souscrit un engagement pour une période inférieure ou égale de 12 mois, résilie son Contrat avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas visés à l'article 9.3.

Si le Client, qui a souscrit un engagement pour une période supérieure à 12 mois, résilie son Contrat avant le 12<sup>ème</sup> mois d'abonnement, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12<sup>e</sup> mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13<sup>e</sup> mois jusqu'à l'échéance contractuelle sauf dans les cas visés à l'article 9.3.

Si le Client, qui a souscrit un engagement pour une période minimale de 24 mois, résilie son Contrat après le 12<sup>ème</sup> mois, il se verra facturer le montant correspondant au quart des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 9.3.

9.3 Le Client dispose de la faculté de résilier le contrat sans frais pour motif légitime, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un

événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Le Client devra apporter à Vodafone les justificatifs permettant de constater l'existence un des motifs légitimes suivants ;

- décès du Client
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant le Client,
- incarcération du Client,
- déménagement hors de la Polynésie française ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile et lieu de travail de l'Client,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant l'Client.

9.4 En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, Vodafone se réserve le droit de suspendre la ligne impayée du Client et/ou toute ou partie des services et le cas échéant sans préjudice du droit de ce dernier à résilier les Services.

Vodafone se réserve également le droit après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le contrat d'abonnement. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées au Client. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service du Service.

### **ARTICLE 10 - DONNEES PERSONNELLES**

#### **10.1 - Collecte et traitement**

Vodafone recueille des données à caractère personnel dans le cadre de ses offres de Services. Les données recueillies sont à usage strictement interne et sont obligatoires pour permettre au Client de bénéficier des Services.

Les données sont conservées le temps nécessaire à la finalité du processus de traitement puis archivées selon les obligations en vigueur dont notamment : l'identification du Client, la gestion des commandes et l'information du Client, la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, la gestion du service après-vente, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, le développement de produits et services Vodafone la réalisation d'études statistiques d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, la communication avec le Client à propos des offres et services de Vodafone (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client). La fourniture de certaines données à caractère personnel par le Client conditionne la conclusion du Contrat et l'exécution du Service.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle avec le Client et 36 mois après sa résolution et/ou pour les durées légales de conservation.

Les données personnelles pourront être traitées par le personnel de Vodafone et de ses filiales, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de Vodafone. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Service.

Vodafone se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, sauf refus du Client. Vodafone se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, Vodafone pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous

sa responsabilité.

Conformément au Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation et d'opposition au traitement de vos données en contactant le Délégué à la protection des données de Vodafone et en justifiant de votre identité :

Email: [DPO@vodafone.pf](mailto:DPO@vodafone.pf)

Tél : 8989

Adresse postale : Vodafone DPO -BP 335 - 98713 Papeete.

Si après avoir contactés Vodafone, le Client estime que ses droits informatique et libertés ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### **ARTICLE 11 - NON TRANSFERT DU CONTRAT**

Ni le contrat d'abonnement, ne sont transférables par voie de cession ou autre, sans l'accord préalable, exprès et écrit de Vodafone.

### **ARTICLE 12 - RECLAMATIONS**

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante : Vodafone Service Clients – BP 335 98713 Papeete Tahiti.

Vodafone 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.

### **ARTICLE 13 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Tout litige persistant à l'issue du traitement de la réclamation sera de la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Papeete