

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES OFFRES VODAFONE PREPAYEES - IA ORANA IA VODAFONE - JUIN 2013

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE PREPAYEE

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir dans quelles conditions "Vodafone", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique par carte prépayée, ci-après les "Services". Ces conditions sont complétées par les tarifs de Vodafone et par les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres spécifiques, avec lesquels elles forment un tout indivisible.

1. CARTE PREPAYEE

La carte prépayée, ci-après "Vodafone Prépayé" ou la « carte » est une carte SIM à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par Vodafone. Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par Vodafone. Cette Carte Vodafone est valable durant 3 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur. Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau de Vodafone.

Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs de Vodafone. Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de Vodafone au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que Vodafone (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels Vodafone a des accords d'itinéraires.

Le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant l'original et/ou une copie de sa pièce d'identité valide, et en remplissant le formulaire d'identification.

2. RECHARGEMENT

Vodafone Prépayé peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communication, ci-après "la Recharge", notamment en composant depuis son mobile le numéro d'un serveur vocal interactif dont le numéro est indiqué dans la documentation commerciale établie par Vodafone.

Le paiement du rechargement peut notamment s'opérer :
 - soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,
 - soit par achat d'un coupon ou ticket de rechargement.

Le rechargement par carte bancaire peut être plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par Vodafone.

La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

Vodafone Prépayé est utilisable sur le réseau de Vodafone avec un portable compatible. Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit de démarrage, et utilisée aux périodes prévues aux articles 1 et 2. Vodafone Prépayé doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et/ou en vigueur.

La carte SIM reste la propriété exclusive et inaliénable de Vodafone qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client, à la charge de ce dernier.

La carte SIM 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 ne peut pas être utilisée, par le Client, ou 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 télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client auprès du Service Client après vérification de son identité. Le Client s'interdit seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

4. TARIFS DES SERVICES

Les tarifs des Services et les frais de mise en service ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par Vodafone à l'intention de ses Clients. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer.

5. PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

Vodafone propose un service de présentation du numéro de l'appelant. Toutefois, Vodafone n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :
 - Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro
 - Lorsque les réseaux d'origine ou de transit de l'appel ne transmettent pas cette information

- Lorsque l'installation utilisée par l'appelant ne transmet que le numéro d'installation et non le numéro de poste.

De même, Vodafone n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

Lorsque le Client a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

6. ENGAGEMENTS DE VODAFONE

Conformément aux termes de l'Arrêté 2127/CM du 23 novembre 2010 et de son cahier des charges approuvé par Arrêté 581/CM du 4 mai 2011 modifié, Vodafone s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

7. LIMITATION DE L'UTILISATION DU TELEPHONE

Vodafone peut doter le mobile d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de Vodafone. Toutefois, le Client peut dans ce cas demander à tout moment à Vodafone la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans les tarifs Vodafone.

8. RESPONSABILITE DE VODAFONE

8.1 - La responsabilité de Vodafone ne peut pas être engagée :

- en cas de suspension de l'accès aux Services conformément aux modalités de l'offre ou pour impayé, ou en cas de force majeure,
- en cas de fraude au système de rechargement,
- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation des Services décidée par les autorités compétentes,
- en cas de modification du numéro d'appel pour des raisons techniques,
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du service,
- en cas de mauvaise installation, de mauvaise utilisation ou de défaillance du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par le Client de ses obligations, notamment si ce non respect engendre la suspension ou l'interruption de l'accès aux Services,
- en cas d'utilisation du service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus

généralement, d'utilisation dudit service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de Vodafone,

- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à Vodafone par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbations ou d'interruptions non directement imputables à Vodafone,
- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique fournis et exploités par des Opérateurs Tiers.
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Vodafone met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux Services. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

Vodafone décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

Vodafone n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour le Client du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau WAP.

Elle s'engage toutefois à mettre en oeuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, Vodafone n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par le Client sur son réseau. Toutefois, Vodafone se réserve le droit de supprimer ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie. Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

Vodafone met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux services souscrits même si elle ne peut garantir les débits précisés dans sa documentation qui ne sont que des débits théoriques. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus (notamment horaires des programmes) qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

Vodafone décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de Vodafone ou des destinataires de mails par du publistage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

8.2 - Le réseau de Vodafone étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et que l'accès aux services et options disponibles sur ce réseau puisse être perturbé.

8.3 - Vodafone ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de Vodafone. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

8.4 - Vodafone 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, Vodafone s'efforce de rétablir le service dans les meilleurs délais. En outre, sauf faute de la part du Client, 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.

8.5 - Dès lors que les services rendus dans l'une des zones couvertes en itinérance locale le sont par un autre opérateur de téléphonie mobile, Vodafone ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interruption, de perturbation ou de dysfonctionnement des services rendus depuis ces zones.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée. Le Client est responsable de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Le Client s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3 visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

Le Client s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Télécommunications, que des mobiles et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

Le Client respecte les prescriptions données par Vodafone relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

Un code secret peut être indispensable à l'utilisation de certains services Vodafone qui ne peuvent être effectués sans mise en oeuvre de ce code secret. Le cas échéant, ce code est communiqué par Vodafone au Client et/ou est choisi par le Client lui-même.

Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son contrat et ce code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone ou qui pourrait être aisément consulté par un tiers.

Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de Vodafone ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

10. VOL OU PERTE DE LA CARTE

Le Client informe immédiatement Vodafone et par tout moyen de la perte ou du vol de sa Carte, Vodafone ne pouvant être tenue responsable des conséquences de ceux-ci, afin que la ligne soit mise hors service. Il confirme le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. En cas de contestation, la mise hors service est réputée avoir été effectuée à la date de réception par Vodafone de cette lettre.

Vodafone ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte faite par téléprocé ou tout autre moyen similaire qui n'émènerait pas du Client.

11. SUSPENSION - INTERRUPTION DE SERVICES

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par Vodafone, et cette suspension peut entraîner la perte du crédit de communication, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du kit de démarrage Vodafone Prépayé,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'après s'opère dès que Vodafone en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement,
- non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 9 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que Vodafone ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

12. RESEAU 3G

12.1 - Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau 3G de Vodafone suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la

documentation établie et mise à jour par Vodafone, accessible notamment sur le site « www.vodafone.pf ».

12.2 - Couverture

L'accès au réseau 3G de Vodafone se fait en Polynésie française exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par Vodafone.

Dans la mesure où son état est en cours de déploiement, Vodafone communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site « www.vodafone.pf ».

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G de Vodafone, le Client est basculé sur le réseau GSM/GPRS/EDGE de Vodafone à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

12.3 - Débit

Le réseau 3G étant mutualisé entre tous les clients Vodafone, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par Vodafone est une Bande Passante de référence en réception d'informations (voie descendante). La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

Les débits peuvent également varier en fonction de la situation physique de l'utilisateur par rapport aux émetteurs/récepteurs radio (distance, obstacles, matériaux environnants).

12.4 - Mise en garde sur les comportements

12.4.1 Comportements raisonnables

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les utilisateurs, le débit alloué à chaque utilisateur peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal débiteur et des offres souscrites. Certaines offres pourraient en effet proposer un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G de Vodafone.

12.4.2 Inactivité

Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par Vodafone sur son réseau depuis la connexion du Client.

12.4.3 Utilisation commerciale

Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 3G 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.

Vodafone se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 13 des présentes, l'accès au réseau 3G au Client qui contreviendrait à ces dispositions ou celles de l'article 10.

12.5 - Responsabilité

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau 3G, Vodafone n'exerce aucun contrôle ni aucune surveillance des contenus, audiovisuels ou autres, transisant sur son réseau.

Toutefois, le Client reconnaît être informé que si Vodafone est alerté par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via le réseau 3G, Vodafone remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi qui lui traiterait en conséquence.

Vodafone n'exerce aucun contrôle, les parents sont invités à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé.

En outre, Vodafone se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau au Client émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Quel que soit le fait générateur, Vodafone ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir le Client lors de son accès au réseau 3G.

Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Client s'engage à rembourser Vodafone de toute demande, réclamation ou condamnation dont Vodafone serait l'objet suite au non-respect de son fait des présentes conditions.

Par ailleurs, Vodafone ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

13. DONNEES PERSONNELLES

• Collecte et traitement

Vodafone prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par le Client font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par Vodafone pour la gestion du compte du Client et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins du Client.

Vodafone pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable du Client. Le Client aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois, Vodafone pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, 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.

A tout moment, les Clients peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de Vodafone en envoyant un courrier postal à :

Vodafone Service Clients - Accès, Rectification, Opposition- BP 335 98713 Papeete Tahiti

Le Client devra fournir à Vodafone ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de Vodafone.

Le Client est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée par Vodafone et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du client sur une offre ou un service.

• Annuaire

Conformément aux dispositions de l'article D. 213-3 du code des Postes et Télécommunications, toute personne dispose du droit de s'opposer à l'inscription de l'adresse complète de son domicile sur les annuaires édités par les opérateurs, d'interdire que les informations nominatives la concernant soient utilisées dans des opérations commerciales ainsi que de pouvoir obtenir communication desdites informations nominatives et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées ou mises à jour ou effacées.

De même, toute personne a le droit d'être mentionnée sur les listes d'abonnés ou de ne pas l'être. La non-inscription peut donner lieu au paiement d'une redevance

14. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

Vodafone s'engage à actualiser régulièrement les termes des conditions générales et particulières d'utilisation des offres Vodafone Prépayées notamment afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique et à informer le Client par leur publication en ligne sur le site www.vodafone.pf. Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées.