

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

Conditions communes aux offres d'abonnement

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

(JUN 2013)

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'abonnement aux services de télécommunication mobile proposés par Vodafone sur le réseau qu'elle exploite au titre de l'autorisation consentie par Arrêté n° 2127/CM du 23 novembre 2010.

Le service souscrit par l'Abonné à titre principal lui permet, dans la zone de couverture du réseau exploité par Vodafone :

- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques en Polynésie française,
- d'émettre et de recevoir en Polynésie française des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone mobile,

À ce service souscrit à titre principal, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'abonné et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques.

Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent :

- de disposer d'un répondeur vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants de l'Abonné de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel)
- l'émission et la réception d'appels internationaux dans la zone de couverture du réseau de Vodafone ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels Vodafone a passé des accords d'itinérance (ci-après Opérateurs Tiers), l'accès se faisant aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers
- l'émission et la réception de messages multimédia (MMS) sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,
- l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux,
- la navigation sur Internet (le bon fonctionnement de ces services ne peut être assuré qu'avec certains logiciels et/ou certains équipements tels que précisés dans la documentation établie et mise à jour par Vodafone à l'attention de ses Abonnés ou sur le site [www.vodafone.pf](http://www.vodafone.pf))
- l'accès à des services WAP sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,
- le double appel ou encore, la présentation du numéro,...

Enfin l'Abonné peut également bénéficier, selon l'offre souscrite, de services de contenus (téléchargement de jeux, de sonneries, accès à des services d'information,...).

Le service souscrit à titre principal (ci-après dénommé « le Service Principal »), les services complémentaires et optionnels, les services de contenus ainsi que les tarifs qui s'y rattachent sont décrits dans la documentation tarifaire établie et mise à jour par Vodafone (ci-après dénommée « les Tarifs des offres Vodafone »).

L'ensemble des services proposés par Vodafone à l'Abonné sont dénommés ci-après « les Services ».

Les documents contractuels liant Vodafone à l'Abonné à la date de la souscription sont les suivants : les présentes

conditions générales, la demande d'abonnement sur laquelle figure le Service Principal souscrit par l'Abonné, les services complémentaires et/ou optionnels, les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou options spécifiques ainsi que les Tarifs des offres Vodafone. Ces documents seront remis ou accessibles à l'Abonné en version papier lors de sa souscription.

## ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AUX SERVICES

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

Sauf indication contraire, les offres commerciales peuvent être souscrites soit par une personne morale (société, collectivité ou commerçant) soit par une personne physique majeure.

Dans ce cadre, l'Abonné procède à l'achat soit d'un pack Vodafone qui se compose d'un mobile utilisable exclusivement sur le réseau Vodafone et d'une carte SIM, soit d'un kit de démarrage Vodafone contenant une carte SIM seule.

La souscription de l'abonnement s'effectue, selon l'offre commerciale choisie, soit dans une boutique Vodafone, soit auprès des distributeurs Vodafone, moyennant la remise des documents suivants (ci-après Dossier d'Abonnement) :

- pour un particulier : une copie de sa pièce d'identité valide, un justificatif de domicile de moins de trois mois (- facture d'électricité – une facture de télécommunications (téléphone, internet, TV Satellite, téléphone mobile,...) - un certificat de résidence – un contrat de location ou une quittance de loyer – une quittance d'assurance d'habitation – un titre de propriété – un relevé de taxes foncières, d'eau et ordures... L'adresse géographique doit obligatoirement être mentionnée sur le justificatif de domicile. Si le justificatif de domicile n'est pas au nom de l'Abonné, celui-ci devra fournir en plus une attestation et une photocopie de la pièce d'identité du domicilié). En cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire à son nom correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique.

- pour une société, un commerçant ou une association: un extrait K Bis datant de moins de trois mois (société) ou le récépissé de déclaration à la DRCL (association) ainsi qu'une attestation de l'ISPF indiquant le N° Tahiti, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et le cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société, et en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire,

- pour une collectivité : un justificatif de domicile, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et une pièce officielle attestant de sa qualité pour agir.

### 2.2 - Souscription à distance des options

Lorsque la souscription de l'un des Services Optionnels ou Complémentaires est effectuée à distance par l'abonné, celui-ci dispose d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation pour se rétracter. Si ce délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toutefois, l'abonné, qui accepte de bénéficier du Service Optionnel ou Complémentaire ainsi souscrit avant la fin du délai de 7 jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

En cas de souscription à distance, et pour le cas où les données renseignées par le client seraient différentes de celles figurant précédemment dans la base de données clients Vodafone, 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.

### 2.3 - Ouverture de l'accès aux Services

**2.3.1** Vodafone ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la date de réception par Vodafone du Dossier d'Abonnement complet, constitué de la demande d'abonnement signée et dûment complétée, de toutes les pièces requises visées ci-dessus et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4.

**2.3.2** Toutefois, en cas de souscription dans certains points de vente, Vodafone ouvre cet accès à l'abonné dès la demande d'ouverture de ligne.

**2.3.3** Lorsque l'abonné souscrit des services en option, Vodafone ouvre l'accès aux dits services optionnels selon les modalités applicables au service optionnel choisi.

## **2.4 - La date d'ouverture**

La date d'ouverture correspondant au jour d'ouverture de l'accès aux Services de Vodafone.

En cas d'ouverture multiple de lignes à des dates différentes pour un même Abonné, la date d'ouverture est commune à toutes ces lignes et correspond au jour d'ouverture de l'accès au réseau Vodafone de la première ligne.

## **2.5 - Numéro d'appel**

À la souscription du contrat, Vodafone attribue un numéro d'appel. Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, Vodafone est contrainte de modifier le numéro d'appel de l'Abonné, Vodafone en informe l'Abonné par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

L'Abonné peut alors, conformément aux dispositions de l'article 13.2.3 des présentes Conditions, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement le cas échéant.

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

## **ARTICLE 3 - CARTE SIM**

**3.1** - Vodafone remet à l'Abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par Vodafone et qui permet l'accès aux Services de Vodafone.

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

Vodafone pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par l'Abonné pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, l'abonné 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 l'Abonné, 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. 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 de l'Abonné.

La responsabilité de Vodafone ne peut pas être engagée en cas d'utilisation des Services Vodafone 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.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande de l'Abonné auprès du Service Client, après vérification de ses coordonnées.

La composition erronée successive de cinq codes de déblocages (code PUK) entraîne la neutralisation de la Carte SIM

**3.2** – En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné en informe immédiatement Vodafone par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. Il doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.

Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

Vodafone ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas de l'Abonné.

La ligne est remise en service sur simple demande de l'Abonné, après vérification de ses coordonnées.

#### **ARTICLE 4 – DEPOT DE GARANTIE / AVANCE**

**4.1** - 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, Vodafone peut demander à l'Abonné un dépôt de garantie.

**4.2** - Vodafone peut également demander à l'Abonné à tout moment une avance sur facturation.

L'avance sur facturation intervient particulièrement en cas de survenance des évènements suivants:

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à deux pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour une société,
- incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'abonné a passés avec Vodafone,
- lorsque le montant des communications de l'abonné excède cinq mille (5000) francs CFP TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à deux mille (2000) francs CFP TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois,
- lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède dix mille (10000) francs TTC, ce montant pouvant être réduit à trois mille cinq cent (3500) francs CFP TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois.

**4.3** - Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans les Tarifs des offres Vodafone 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.

**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 l'Abonné 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 l'Abonné.

À l'issue de cette compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à Vodafone dans les délais prévus.

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 l'abonné a éteint l'intégralité de sa dette envers Vodafone.

L'avance sur facturation est portée au crédit de l'Abonné trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par l'Abonné jusqu'à épuisement.

## **ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET DU CONTRAT**

Le contrat prend effet à la date de première mise en service de la ligne pour le Service Principal.

Les factures visées à l'article 7 sont dues :

- pour le Service Principal, à la date de première mise en service de la ligne,
- pour les Services Complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci sauf indication contraire.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par Vodafone du Dossier d'abonnement complet,
- réception du dépôt de garantie s'il est demandé par Vodafone.

A défaut de réception du Dossier d'abonnement et/ou du dépôt de garantie dans les conditions prévues aux articles 2 et 4, le contrat peut être considéré par Vodafone comme résolu de plein droit.

La résolution est alors notifiée par Vodafone à l'Abonné par tout moyen.

## **ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT**

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Une période minimale peut toutefois être prévu dans le cadre d'offres spécifiques : elle est alors fixée par les conditions particulières attachées aux dites offres.

L'Abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 13.

Si l'Abonné souscrit en cours d'exécution de contrat une offre spécifique impliquant une période minimale d'abonnement, cette nouvelle période minimale prend effet à la date d'ouverture suivant la date de la souscription de l'offre. Elle se substitue à celle qui était en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours.

## **ARTICLE 7 - TARIFS DES SERVICES/ MODALITES DE REGLEMENT**

### **7.1 - Tarifs**

**7.1.1** Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application, notamment celles concernant le décompte des communications (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par Vodafone à l'intention de ses Abonnés : « les Tarifs des offres Vodafone ».

**7.1.2** Vodafone est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs.

Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, 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.

**7.1.3** Les Tarifs des Services Complémentaires et/ou Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution de contrat. L'Abonné est informé de ces nouveaux Tarifs, par tout moyen, quinze (15) jours avant leur entrée en vigueur.

Si l'abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service optionnel, il peut, durant le mois qui suit l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ladite option.

## 7.2 - Facturation / Modalités de règlements

Sauf demande expresse de l'Abonné de recevoir sa facturation en version papier par voie postale, Vodafone transmet toute facture par courrier électronique à l'adresse électronique indiquée par l'Abonné lors de l'Activation de son service. Il lui appartient d'informer Vodafone sur la rubrique Espace Client de tout changement de cette adresse électronique.

Toutefois, sera envoyée en version papier par voie postale la Facture suivant la résiliation de cet abonnement, dite Facture de clôture.

Chaque mois, Vodafone enverra à l'Abonné un SMS de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site Internet de Vodafone rubrique Espace Client.

Les factures établies par périodicité mensuelle sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de facture, les autres factures sont payables à réception.

Le paiement s'effectue, au choix de l'abonné, par prélèvement automatique ou par tout autre mode de paiement que lui propose Vodafone.

## 7.3 - Non règlement

**7.3.1** Les sommes restant dues à Vodafone par l'Abonné, après relance restée sans effet, supporteront une majoration dont le montant figure dans les documents tarifaires « les Tarifs des offres Vodafone ». 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, l'abonné 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 7.3.2 ci-dessous.

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

**7.3.2** Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de Vodafone ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'Abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...).

**7.3.3** En cas de non-paiement par l'Abonné des sommes dues, Vodafone se réserve le droit de suspendre la ligne de l'Abonné et/ou toute ou partie des services et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire dans les conditions décrites à l'article 12.1 des présentes Conditions, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

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.

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 dans les conditions visées à l'article 13. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

## 7.4 - Prescription

Une réclamation relative à une facture (et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par

Vodafone) n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

La prescription est acquise au profit de l'Abonné pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunications de Vodafone lorsque Vodafone ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.

## ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE VODAFONE

**8.1** - Vodafone s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

**8.2** - 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 œuvre 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.

La responsabilité de Vodafone ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage 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 l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- 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 perturbation ou d'interruption non directement imputable à Vodafone,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de télécommunication fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles l'abonné peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'Internet et des services SMS. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus.
- du faite de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisé par l'Abonné et non fournis par Vodafone
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

**8.3** - 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.

**8.4** - Vodafone ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par l'Abonné 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.

**8.5** - 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 de l'Abonné, une interruption du service ouvrira droit à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au service.

**8.6** - 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.

## 8.7 - Obligations spécifiques liées à Internet/WAP.

**8.7.1** Vodafone n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'abonné du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet/ Wap. Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre 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 l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, Vodafone se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet 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.

**8.7.2** Vodafone assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. Vodafone assure à l'Abonné un débit lui permettant d'avoir accès aux services conformément à l'offre qu'il a souscrite dans les conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation ou sur son site [www.vodafone.pf](http://www.vodafone.pf) sont des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces 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.

**8.8** - Vodafone ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que l'Abonné aurait introduites sur le réseau Internet. Vodafone décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services par l'Abonné, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de Vodafone ou des destinataires de mails par du publipostage 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.

## ARTICLE 9 - PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

**9.1** - 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 à l'Abonné de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

**9.2** - Lorsque l'Abonné 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.

## ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L'Abonné 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.

**10.1** - L'Abonné est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat comme

de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

L'Abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1 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.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires, l'Abonné s'engage à en informer sans délai le Service Client de Vodafone et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

**10.2** - L'Abonné s'engage à prévenir Vodafone de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, l'abonné ne pourra s'en prévaloir auprès de Vodafone, pour quelque cause que ce soit.

**10.3** - L'Abonné 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 Vodafone par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

**10.4** - D'une manière générale, l'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

**10.5** - Un code secret indispensable à l'utilisation de certains services Vodafone qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ce code secret, est communiqué par Vodafone à l'Abonné et/ou choisi par l'Abonné lui-même. L'Abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et du code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que 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.

**10.6** - Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Wap et Internet

**10.6.1** L'Abonné est expressément 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 au portail WAP ou à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

L'Abonné 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 Wap ou Internet.

Ainsi, l'Abonné 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.

L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

**10.6.2** Vodafone, par les présentes, informe expressément l'Abonné qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné 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 terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Vodafone informe également expressément l'Abonné du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Enfin, Vodafone informe l'Abonné 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.

L'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

**10.6.3** L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de Vodafone et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

**10.6.4** S'agissant des produits ou des services proposés sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs ayant commercialisé lesdits produits, offres ou contenus toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits produits ou contenus.

10.6.5 -Vodafone ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

## **ARTICLE 11 – RESEAU 3G**

### **11.1 - Matériel requis pour l'accès au réseau**

L'accès au réseau 3G de Vodafone suppose l'utilisation par l'Abonné 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](http://www.vodafone.pf) ».

### **11.2 - 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 réseau 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](http://www.vodafone.pf) ».

Lorsque l'Abonné quitte une zone couverte par le réseau 3G de Vodafone, l'Abonné 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.

### **11.3 - Accès au réseau hors zone de couverture en Polynésie française**

L'Abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS/3G depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de Vodafone l'option correspondante.

L'Abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels Vodafone a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux.

La liste des opérateurs tiers ayant signé avec Vodafone un accord d'itinérance est disponible sur le site « [www.vodafone.pf](http://www.vodafone.pf) ».

### **11.4 - Débit**

Le réseau 3G étant mutualisé entre tous les abonnés 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).

## 11.5 - Mise en garde sur les comportements

### 11.5.1 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 détenu et des offres souscrites. Certaines offres pourraient en effet proposer un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau. L'Abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G de Vodafone.

### 11.5.2 Inactivité

L'Abonné 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 de l'Abonné.

### 11.5.3 Utilisation commerciale

L'Abonné 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 à l'Abonné qui contreviendrait à ces dispositions ou celles de l'article 10.

## 11.6 - 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, transitant sur son réseau.

Toutefois, l'Abonné 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 le traiteront en conséquence.

Vodafone n'exerçant 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 à l'Abonné 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 l'Abonné 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 l'Abonné par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

L'Abonné 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.

## ARTICLE 12 – RESTRICTION / SUSPENSION / INTERRUPTION DES SERVICES

**12.1** - Vodafone se réserve le droit de suspendre ou de limiter à la seule réception d'appels et/ou SMS l'accès aux Services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec Vodafone ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés aux articles 4.1 et 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans la dite lettre.
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 7.

**12.2** - En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes moeurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de Vodafone, Vodafone se réserve le droit de suspendre immédiatement les Services.

**12.3** - En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'Abonné, Vodafone peut suspendre ou limiter l'accès aux Services à la seule réception d'appels et/ou SMS, après en avoir avisé l'Abonné, par tout moyen. L'Abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à Vodafone de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, Vodafone se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation conformément aux dispositions de l'article 4.2. La remise en service interviendra après encaissement effectif par Vodafone de l'avance sur facturation.

**12.4** - En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 10.

**12.5** - La suspension des Services, telle que visée aux articles 12.1, 12.2, et 12.3 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

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

## **ARTICLE 13 - FIN DU CONTRAT / RESILIATION**

**13.1** - L'Abonné peut résilier son contrat en adressant à Vodafone un courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant un préavis de dix (10) jours à compter de la date de réception de la demande. L'Abonné peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par Vodafone, de sa demande de résiliation.

L'Abonné pourra ainsi obtenir toutes les informations sur cette résiliation auprès du Service Client.

Si l'abonné, qui s'est engagé pour une période minimale inférieure ou égale à 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 13.2.

Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale supérieure à 12 mois, résilie son contrat après le 12e mois, il se verra facturé d'un montant correspondant au quart des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 13.2. Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale supérieure à 12 mois résilie son contrat avant le 12e mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 13.2.

**13.2** - L'Abonné peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

**13.2.1** L'Abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service Principal est totalement inaccessible depuis son domicile et depuis son lieu de travail.

La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution du dit mobile et de ses accessoires, dans son emballage d'origine, auprès de Vodafone

Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le distributeur auprès duquel l'abonnement a été souscrit. Vodafone rembourse à l'Abonné, 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 et le lieu de travail de l'abonné, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel dans les conditions ci-dessus énoncées.

**13.2.2** L'Abonné peut également, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client de Vodafone et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;
- décès de l'Abonné,
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant l'Abonné,
- incarcération de l'Abonné,
- 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'Abonné,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant l'Abonné.

**13.2.3** L'Abonné peut résilier le contrat sans préavis en appelant le Service Client de Vodafone en cas de changement de numéro d'appel à l'initiative de Vodafone tel que visé à l'article 2.5.

**13.2.4** L'Abonné peut résilier le contrat sans préavis en appelant le service Grands Comptes de Vodafone lorsque le tarif du Service Principal en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant le mois qui suit l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif.

**13.2.5** Dans les cas visés aux articles, 13.2.3 et 13.2.4, le préavis de trente jours se décompte à compter de la confirmation orale du Service client faite à l'Abonné de la prise en compte de sa demande de résiliation. Dans le cas visé à l'article 13.2.2, le préavis de 30 jours se décompte à compter de la réception par Vodafone du courrier recommandé avec accusé de réception.

**13.3** - Le contrat peut être résilié par Vodafone, après en avoir avisé l'Abonné par tout moyen mais sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas ci-après exposés :

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que Vodafone ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié.
- fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné
- manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec Vodafone ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de

contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que Vodafone ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

Dans l'hypothèse d'un manquement renouvelé aux dispositions de l'article 3.1, manquement qui a déjà été notifié par Vodafone, qui a été régularisé une première fois mais qui se renouvelle, l'Abonné est avisé que Vodafone pourra procéder à la résiliation immédiate de son contrat dès notification.

- non réception par Vodafone du Dossier d'abonnement complet, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que Vodafone ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

- non-paiement par l'Abonné des sommes dues à Vodafone, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation pouvant intervenir au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours

- force majeure affectant Vodafone pendant plus de quinze (15) jours (dans une telle hypothèse, aucune somme ne sera due par l'Abonné au titre de la période considérée),

- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre de l'Abonné, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de la Loi du 25 janvier 1985 modifiée, en faveur de la non continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,

- en cas de décès de l'Abonné, Vodafone pourra résilier le contrat dès qu'elle en aura connaissance sauf si les ayants droit désirent le poursuivre. Ils sont alors engagés pour les sommes dues au titre du contrat jusqu'à sa résiliation.

**13.4** - Le contrat d'abonnement prend fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du service de radiotéléphonie publique consentie à Vodafone par Arrêté 2127/CM du 23 novembre 2010.

**13.5** - En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel, Vodafone se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre abonné.

**13.6** - En cas de réabonnement après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué à l'Abonné par Vodafone.

**13.7** - En cas de résiliation relative à un ou plusieurs services en option notamment dans le cas d'une augmentation de tarifs sur lesdits services optionnels, le contrat d'abonnement se poursuit dans les conditions des présentes pour le Service Principal et les autres services.

## **ARTICLE 14 - 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 l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par Vodafone pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

Vodafone pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné 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 de l'Abonné. 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 Abonnés 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

L'abonné 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.

L'abonné 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.

#### ARTICLE 15 - NON TRANSFERT DU CONTRAT

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

#### ARTICLE 16 - RECLAMATIONS

- Service Client

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

Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :

- réponse immédiate,

- à défaut, le chargé de clientèle annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois, hors événement exceptionnel.

La réponse sera communiquée à l'abonné soit par téléphone, soit par SMS, message vocal, courrier postal ou électronique.

Toute réclamation formulée par écrit recevra en principe une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande de l'abonné avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors événement exceptionnel.

#### ARTICLE 17 - 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

#### **ARTICLE 18 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES**

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