

# La MINI FORMULE LIBERTY SIM

## PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'OFFRE LIBERTY SIM

- Prix hors promotion de la carte SIM seule : 15 € TTC.  
Crédit inclus : 5 € TTC, valable 30 jours après la première utilisation.
- Passage d'une offre Liberty SIM à un forfait avec ou sans engagement possible à tout moment.  
Le crédit de communications non consommé au moment de la migration est perdu.

## DESCRIPTION DE L'OFFRE LIBERTY SIM

Durée de communications  
créditée/mois

5,90 €

15 min

Nombre de SMS  
crédité/mois

15 SMS

- Les minutes et SMS non consommés ne sont pas reportés le mois suivant.
- Durée de communications voix valable pour des appels vers des numéros fixes ou mobiles en France métropolitaine (hors numéros courts, spéciaux et surtaxés). Facturation à la seconde dès la première seconde de communication pour les appels nationaux vers des numéros fixes et mobiles (hors n° courts, spéciaux et surtaxés).
- SMS valables pour des SMS métropolitains interpersonnels hors SMS surtaxés.

## OPTIONS ET SERVICES INCLUS

- Connaître son numéro au 225
- Répondeur au 888 même si le crédit est épuisé
- Suivi conso au \*144# ou au 221
- Alerte conso
- Rechargement au 224
- Double appel
- Présentation du numéro

## VOTRE CRÉDIT DE COMMUNICATIONS

- Crédit Liberty SIM valable pendant 1 mois à compter de la mise à jour du crédit (le 1<sup>er</sup> du mois) et uniquement pour des communications voix et SMS en France métropolitaine, hors numéros courts, spéciaux et surtaxés.
- Pour recharger votre compte ou pour effectuer des appels non inclus dans le crédit Liberty SIM, possibilité de recharger à tout moment (recharges à partir de 5€ seulement). Tarifs des communications non comprises dans le crédit Liberty SIM et des communications au-delà du crédit Liberty SIM décomptés du montant rechargé au tarif prépayé Very Long en vigueur (voir fiche tarifaire)
- Les montants rechargés s'additionnent entre eux et sont indépendants du crédit mensuel Liberty SIM. La date limite de validité applicable à l'ensemble du crédit rechargé est celle de la dernière recharge achetée.

## FACTURATION / CRÉDIT DISPONIBLE À LA 1<sup>ère</sup> UTILISATION DE L'OFFRE LIBERTY SIM

- Prélèvement sur CB effectué le 28 de chaque mois pour le mois suivant, remise à jour du crédit le 1<sup>er</sup> du mois de chaque -mois.
- Si la date d'activation de l'offre Liberty SIM est comprise entre le 1<sup>er</sup> et le 25 du mois, le 1<sup>er</sup> prélèvement aura lieu le 28 du mois en cours et le premier crédit Liberty SIM sera disponible le 1<sup>er</sup> du mois suivant.
- Si la date d'activation de l'offre Liberty SIM est comprise entre le 26 et le dernier jour du mois, le 1<sup>er</sup> prélèvement aura lieu le 28 du mois suivant et le premier crédit Liberty SIM sera disponible le 1<sup>er</sup> du mois M+2.
- Entre la date d'activation et le premier crédit Liberty SIM disponible sur le compte du client, le client dispose de son crédit offert de 5€ de communication et peut aussi effectuer des rechargements.
- Possibilité de changer de mode de paiement en prenant contact avec le Service Client par téléphone et par courrier.

## CONDITIONS DE RÉSILIATION

- L'offre Liberty SIM peut être résiliée à tout moment en prenant contact avec le Service Client Virgin Mobile par téléphone ou en vous rendant sur [www.virginmobile.fr](http://www.virginmobile.fr) rubrique espace client / ma formule / gérer mes options. La résiliation prendra effet immédiatement.
- Le crédit de communications non consommé au moment de la résiliation est valable jusqu'à la fin du mois en cours.

## RÉSEAUX / TECHNOLOGIES

GSM/GPRS + EDGE/3G+ (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).

## SERVICE CLIENT

- Accès depuis un mobile : 846.
  - appel gratuit jusqu'à la mise en relation avec un Conseiller Clientèle
  - puis appel décompté du crédit au prix d'une communication nationale
  - l'appel est gratuit après les trois premières minutes de communication avec un Conseiller Clientèle
  - appel décompté à la seconde dès la première seconde de communication
- Accès depuis un poste fixe :
  - 0811 011 846 (coût d'un appel local) : pour tout appel concernant le Service Après Vente, l'assistance technique, les réclamations
  - 0825 311 411 (0,15€/min) : pour toute autre demande
- Par courrier : Virgin Mobile - CS 10701 - 35507 VITRÉ CEDEX
- Par mail sur [www.virginmobile.fr](http://www.virginmobile.fr) dans la rubrique contact.



# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT (CGA) AU SERVICE VIRGIN MOBILE

## APPLICABLES À COMPTER DU 19/11/2009

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (CGA), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société OMER TELECOM, ci-après « Virgin Mobile » fournit au Client son Service Virgin Mobile de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS et UMTS, ci-après « le Service », sur le réseau de télécommunication exploité par l'Opérateur Orange France, ci-après « l'Opérateur ». Les dispositions des présentes CGA prévalent sur toutes autres.

Les documents contractuels liant Virgin Mobile au Client à la date de souscription sont les suivants : les présentes Conditions Générales, le contrat d'abonnement, les éventuelles conditions particulières rattachées aux offres ainsi que la fiche tarifaire en vigueur. Ces documents seront remis ou accessibles au Client en version papier ou électronique lors de sa souscription.

### Article 1 Définitions

**Contrat d'abonnement** : le contrat d'abonnement donne accès au service de base de radiotéléphonie publique. Il se traduit par l'attribution d'un numéro d'appel et la remise d'une carte SIM activée.

**Carte SIM** : (Subscriber Identity Module) carte à mémoire remise à tout Client qui contient l'ensemble des caractéristiques de son abonnement et à laquelle est associé un numéro d'appel. A chaque carte SIM est associé un code confidentiel que le Client peut changer à tout moment. Ce code est indispensable à moins que le Client ne l'ait désactivé pour accéder au Service. La désactivation du code confidentiel est de la seule responsabilité du Client. De plus, la composition de trois codes faux successifs entraîne le blocage de la carte SIM ; la réinitialisation s'effectue sur demande du Client auprès du Service Client Virgin Mobile. Cette carte SIM reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de Virgin Mobile qui se réserve la faculté de la faire remplacer, sur simple demande, en cas de nécessité technique ou d'organisation du Service.

**Packs ou Coffrets SIM-lockés** : le téléphone mobile acquis par le Client peut être verrouillé sur un réseau ou une carte SIM déterminés (procédé SIM-Lock). Dans ce cas, le téléphone est verrouillé selon un mécanisme qui autorise uniquement son usage sur un réseau déterminé et/ou avec la carte SIM spécifiquement attribuée à ce téléphone. Il appartient au Client de vérifier que le terminal qu'il achète ou qu'il utilise peut fonctionner avec la carte SIM qui lui est remise au titre du présent contrat d'abonnement. Toutefois, le Client peut demander au Service Client Virgin Mobile de désactiver ce mécanisme. Si la demande est effectuée au cours des six (6) premiers mois suivant la date de prise d'effet du contrat d'abonnement ou au cours des six (6) premiers mois suivant la date de souscription d'une offre impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement, elle sera facturée selon le tarif en vigueur. Au-delà d'une période de six (6) mois, la désactivation est gratuite.

**La norme GSM** : (Global System for Mobile communications) est une norme européenne de radiotéléphonie numérique.

**L'Opérateur** : organisme autorisé à établir et à exploiter un réseau national de radiotéléphonie numérique sous les normes européennes GSM et UMTS.

**Portabilité** : permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications et de conserver son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile.

**RIO** (Relevé d'identité opérateur) : code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro

mobile actif dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles.

**SMS** : (Short Message Service) permet au Client de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un téléphone mobile, un message écrit de 160 caractères maximum. L'envoi d'un SMS s'effectue à partir du téléphone mobile du Client ou par l'intermédiaire d'un service Opérateur.

**MMS** : (Multimédia Message Service) permet au Client de recevoir ou d'envoyer des messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons. L'envoi d'un MMS par le Client s'effectue depuis un téléphone mobile compatible MMS vers un autre téléphone mobile compatible MMS.

**Forfait bloqué** : chaque mois le Client bénéficie d'un crédit de communication limité dont le montant varie en fonction du Forfait bloqué choisi. Une fois ledit crédit de communication mensuel consommé, le Client pourra recevoir des appels mais ne pourra plus utiliser le Service en émission d'appels jusqu'à ce qu'il soit re-crédité le mois suivant, sauf à ce que le Client effectue un rechargement dans les conditions prévues à l'article 14.

**CSG** : (Circuit Switched Data) transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit.

**GPRS** : (General Packet Radio Service) norme de transmission de données en mode paquet.

**EDGE** : (Enhanced Data for GSM Environment) technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM.

**WAP** : (Wireless Application Protocol) protocole qui permet d'accéder directement à des services multimédia depuis le téléphone mobile.

**3G** : réseau de télécommunications de troisième génération utilisant la norme retenue en Europe pour les systèmes de radiocommunications mobiles de troisième génération.

### Article 2 Souscription au Service

La souscription aux offres proposées par Virgin Mobile est réservée aux personnes physiques majeures résidentes en France métropolitaine ou aux personnes morales.

**2.1 Souscription directe auprès d'un Distributeur Virgin Mobile**

Le Client doit fournir les documents suivants qui sont nécessaires à l'établissement de son contrat :

#### Souscription par une personne physique

Le contrat sera signé par le Client en son nom propre à l'exclusion de toute forme de mandat.

- L'original d'une pièce d'identité en cours de validité et, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une carte de résident valable encore un an,

- Un justificatif de domicile à son nom en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives,

- Un chèque annulé et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux à son nom.

**Souscription par une personne morale ou une personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle**

- Un extrait du registre du commerce (extrait Kbis) de moins de trois mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale,

- La pièce d'identité du souscripteur,

- Un document justifiant des pouvoirs accordés au souscripteur,

- Un chèque annulé et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou de la personne morale de droit privé.

#### 2.2 Vente à distance

##### 2.2.1 : Validation des souscriptions et signature électronique

En cas de souscription d'abonnement en ligne, la validation pourra s'effectuer par le système du double clic. Tout contrat d'abonnement signé du Client par « double clic » constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes conditions générales d'abonnement. Le « double clic » associé à la procédure d'authentification, de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

##### 2.2.2 Délai de rétractation

S'agissant de vente à distance, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la réception du ou des produit(s) ou de l'acceptation de l'offre de service soit à l'enregistrement de sa commande, pour se rétracter, sans motif, ni frais à l'exception des frais de retour. La faculté de rétractation peut s'exercer via le formulaire de contact accessible sur [www.virginmobile.fr/virginmobile-et-vous/contact.htm](http://www.virginmobile.fr/virginmobile-et-vous/contact.htm), sur simple appel au Service Client Virgin Mobile et/ou en renvoyant le ou les produit(s) livré(s). Le ou les produit(s) dont le remboursement est demandé devra (ont) être renvoyé(s) complet(s) et dans son (leur) état d'origine (emballage, accessoires, notice...etc.), en parfait état avec l'original de la facture d'achat au Service Client Virgin Mobile à l'adresse indiquée à l'article 9 dans le délai de sept (7) jours francs. Dans ce cas, le Client sera remboursé des sommes versées au titre du ou des produits(s) facturés et encaissés par Virgin Mobile, au plus tard trente (30) jours suivant l'exercice du droit de rétractation. Le Client reste redevable de l'abonnement et des communications passées calculés au prorata.

Lorsque le délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

##### 2.2.3 Souscription d'abonnement

En cas de souscription d'abonnement par téléphone, pour recevoir sa commande, le Client doit préalablement adresser à Virgin Mobile l'ensemble des pièces justificatives mentionnées à l'article 2.1.

Lors de sa souscription en ligne, l'acceptation de l'offre par le Client en ligne et la validation par Virgin Mobile des informations saisies par le Client vaut formation du contrat. Virgin Mobile pourra, le cas échéant, dispenser le Client de fournir le contrat signé et les pièces justificatives visées à l'article 2.1. Dans le cas contraire, le Client dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de sa souscription pour adresser à Virgin Mobile l'ensemble des pièces justificatives mentionnées à l'article 2.1. A défaut de retour des pièces justificatives à l'expiration de ce délai, le contrat sera résolu de plein droit, les redevances d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de fin de la période minimale d'engagement. Le produit sera considéré comme un produit vendu sans abonnement et Virgin Mobile facturera au Client une somme forfaitaire de deux cents (200) euros TTC.

#### 2.3 Empêchement à la souscription

Si le Client est débiteur au titre d'autres contrats Virgin Mobile, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, Virgin Mobile se réserve le droit de refuser la souscription et de suspendre les contrats objets du ou des non-paiements.

Le Client pourra souscrire jusqu'à deux lignes. Au-delà de deux lignes, la ou les souscriptions sera(ont) refusée(s) ou résolue(s) de plein droit. Virgin Mobile se réserve toutefois la possibilité d'étudier la demande multiple de souscription et de demander une avance sur consommations et/ou un dépôt de garantie.

#### Article 3 Dépôt de garantie- Avance sur consommation

##### 3.1 Lors de la souscription du contrat ou pendant l'exécution du contrat,

Virgin Mobile se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose de demander au Client un dépôt de garantie et/ou une avance sur consommation d'un montant défini dans la brochure tarifaire dans les cas suivants :

- Dossier incomplet,

- Lorsque le nombre total des lignes mises en service pour un même Client est supérieur à 2,

- Incident ou retard de paiement ou dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessous,

- Paiement par un mode de paiement autre que le prélèvement automatique,

- Inscription au fichier PREVENTEL, visé à l'article 8.4,

- Non-respect par le Client de ses obligations contractuelles entraînant un risque financier pour Virgin Mobile,

- Le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès de Virgin Mobile,

- Souscription à un forfait comprenant une offre d'abondance.

**3.2 La somme déposée en garantie ou sous forme d'avance sur consommation payable par chèque libellé à l'ordre de Virgin Mobile ou par carte bancaire ne porte aucun intérêt. En l'absence de litige portant sur les sommes dues par le Client au titre du ou des Services souscrits et sous réserve que toutes les dettes du Client soient éteintes, l'avance sur consommation non consommée est restituée dix (10) jours au plus tard à compter du paiement de la dernière facture, quelle que soit la cause de cette résiliation et la somme déposée en garantie est restituée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution de l'objet garanti.**

##### 3.3 Fixation d'un en-cours

Lors de la souscription du présent contrat, il est fixé un niveau d'en-cours au Client ce que ce dernier accepte. Il sera demandé au Client un règlement sous forme d'avance des différents éléments de facturation énumérés à l'article 7.1 lorsque le niveau d'encours fixé est atteint, à savoir lorsque le montant des communications passées par le Client entre deux périodes de facturation atteint un montant égal à deux fois la redevance de l'abonnement mensuel du Client ou, si ce dernier a moins de six (6) mois d'ancienneté, lorsque le montant des communications hors et au-delà du forfait excède cinquante (50) euros TTC.

En cas de suspension des Services du fait du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations, cet en-cours sera susceptible d'être révisé.

**3.4** Lors de la souscription, le présent contrat

prend effet sous la condition suspensive de l'encaissement du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation. A défaut le contrat est résilié de plein droit.

En cours de contrat, en cas de refus ou dans l'attente du paiement du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation, ou de reconstitution de l'avance sur consommation, Virgin Mobile peut suspendre la ligne du Client ou limiter l'accès au Service à la seule réception des communications. L'avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

**3.5** Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur consommation applicables sont ceux figurant dans la fiche tarifaire Virgin Mobile en vigueur à la date de survenance des événements précités.

#### **Article 4 Date de prise d'effet du contrat d'abonnement**

Le contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne. Virgin Mobile peut activer la ligne dans les 15 jours suivants la date de réception du dossier d'abonnement. Les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

L'accès aux appels passés vers et depuis l'étranger est subordonné à la réception du dossier d'abonnement complet.

#### **Article 5 Durée du contrat d'abonnement**

Les offres sont conclues pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'abonnement de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois en fonction de l'offre tarifaire choisie par le Client figurant sur la fiche tarifaire Virgin Mobile en vigueur. En cas de souscription d'une offre avec une période minimale d'abonnement de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois, et à défaut de résiliation à l'échéance contractuelle du contrat, ce dernier sera renouvelé pour une durée indéterminée avec tacite reconduction d'un (1) mois sur l'autre. En cas de souscription d'une offre sans période minimale d'abonnement, le contrat sera tacitement reconduit d'un (1) mois sur l'autre. En cours de contrat, le Client peut souscrire à de nouveaux services (nouvelle offre, renouvellement de mobile...etc) pouvant entraîner une nouvelle période minimale d'abonnement dont la durée lui a préalablement été précisée par Virgin Mobile, se substituant à la période d'abonnement précédente. La substitution en cours de contrat vers une nouvelle offre d'une durée d'engagement inférieure à celle qui était en cours n'est pas possible.

#### **Article 6 Tarifs du Service et des options**

##### **6.1 Formules tarifaires**

Les tarifs du Service et des options éventuellement souscrites ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par Virgin Mobile à l'intention de ses Clients, intitulée « fiche tarifaire ». Dans l'hypothèse d'une modification contractuelle et notamment en cas de hausse du prix du Service, le Client sera préalablement informé par Virgin Mobile au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté l'augmentation si dans un délai de quatre (4) mois à compter de la mise en application de la nouvelle tarification, il ne fait pas opposition par lettre recommandée avec avis de réception. Autrement, le Client peut mettre fin à son contrat dans les conditions prévues à l'article 12.4.

La poursuite d'une option à titre onéreux après une certaine période sera soumise à l'accord préalable et exprès du Client.

##### **6.2 Changement de formule tarifaire**

Dans le cas où plusieurs formules tarifaires seraient proposées au Client, les présentes CGA continuent à s'appliquer en cas de changement de formule demandé par le Client et autorisé par le Service Client Virgin

Mobile. Le changement de formule tarifaire est éventuellement facturé conformément à la fiche tarifaire Virgin Mobile en vigueur et prend effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement sous réserve que le Client ait respecté un préavis de sept (7) jours francs minimum avant l'émission de la facture, délai débutant à compter de la date de réception du courrier du Client ou de l'appel du Client.

Le passage d'une offre d'engagement avec une période minimale d'engagement vers une offre d'abonnement sans période minimale d'engagement n'est possible qu'au-delà de cette période minimale d'engagement.

Le Client peut choisir de changer d'option illimitée dans le cadre de son forfait dans la limite d'une fois par mois en prenant contact avec le Service Client Virgin Mobile par écrit à l'adresse indiquée à l'article 9 ou par téléphone. En cas de modification d'un forfait bloqué vers un forfait avec engagement ou sans engagement et ou en cas de modification d'un forfait avec engagement ou sans engagement vers un forfait bloqué ou une offre prépayée, s'il reste un crédit de communication au jour de la modification, celui-ci sera définitivement perdu.

En cas de modification d'un forfait sans période minimale d'engagement vers un forfait avec une période minimale d'engagement (hors forfait bloqué), le Client conserve son report de minutes au jour de la modification.

En cas de modification d'un forfait entre le 3ème et le 6ème mois d'engagement ou de réengagement vers un abonnement de durée de communication inférieure à celle initialement souscrite, la demande de modification doit être adressée au Service Client Virgin Mobile par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée à l'article 9.

Le Client engagé avec une offre d'abonnement avec une période minimale d'engagement peut en cours d'engagement migrer vers une autre offre d'abonnement. Si la période d'engagement restante est supérieure à la période d'engagement de la nouvelle offre souscrite, le Client conserve la période d'engagement restante. Si la période d'engagement restante est inférieure à la période d'engagement de la nouvelle offre souscrite, le Client se réengage pour la durée d'engagement de la nouvelle offre souscrite.

#### **Article 7 Facturation**

**7.1** En dehors de la première facture qui correspond au prorata de l'abonnement et au montant des communications passées pour la période écoulée entre la date de mise en service de la ligne et la date de réinitialisation mensuelle de l'abonnement, les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont payables comptant sans escompte, en euros toutes taxes comprises (TTC), dans le délai maximum porté sur la facture. Le Client peut opter pour un paiement par prélèvement sur carte bancaire acceptée par Virgin Mobile, ou par prélèvement automatique ou par tout autre mode de paiement que lui propose Virgin Mobile. Pendant l'exécution du contrat, tout changement de mode de paiement devra être notifié au Service Client Virgin Mobile, au moins sept (7) jours avant la date d'entrée en vigueur demandée. Lors de sa souscription, le mode de paiement initial est le prélèvement automatique sur compte bancaire. Après la souscription, le Client a la possibilité de changer de mode de paiement initial à tout moment en prenant contact avec le Service Client Virgin Mobile par écrit ou par téléphone. En cas de règlement par un autre mode de paiement que le prélèvement automatique ou le prélèvement sur carte bancaire, des frais de gestion pourront être facturés au Client selon la fiche tarifaire en vigueur.

Le Client a la possibilité lors de sa souscription ou en cours de contrat d'opter pour une facture sous format électronique ou sous format papier. Par ailleurs, le Client peut

demande gratuitement une facture détaillée de ses appels. Les factures comprennent :

- Les redevances de l'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communication, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante,

- Le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue,

- Le cas échéant, les prestations optionnelles complémentaires,

- Les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire Virgin Mobile,

- La date de la fin de la période d'engagement ou précise si l'engagement est échu.

#### **7.2 Intérêts de retard et rejets de prélèvement**

Tout retard de paiement, sans qu'il soit nécessaire d'adresser au Client une mise en demeure, entraînera l'application de plein droit d'une majoration égale à 1.5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Le Client recevra notification l'informant du point de départ de la majoration.

Tout rejet de prélèvement sera facturé 5€ TTC au Client.

#### **7.3 Modalités particulières au Forfait bloqué**

Un échéancier annuel reprenant les mensualités dues par le Client est remis à ce dernier lors de la souscription. Les sommes dont le Client est redevable sont payables en euros TTC par prélèvement sur son compte bancaire et ce, conformément à l'échéancier qui lui a été remis. Les rechargements complémentaires effectués par le Client sont réglés immédiatement et séparément par ce dernier.

Sur envoi d'un courrier simple ou d'un appel au Service Client Virgin Mobile, le Client peut recevoir, à son domicile, une facture détaillée de ses consommations.

**7.4** Le décompte des éléments de facturation établi par Virgin Mobile et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve sauf preuve contraire apportée par le Client.

Le Service Client Virgin Mobile tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Aucune réclamation du Client en restitution du prix de ces prestations n'est recevable au-delà d'un an à compter du jour du paiement.

#### **Article 8 Informatique et libertés - Annuaire**

**8.1** Virgin Mobile 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 et aux libertés.

Conformément aux dispositions de cette loi, le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition et de rectification pour toute information le concernant en s'adressant au Service Client Virgin Mobile par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse figurant à l'article 9. Le Client peut exercer ses droits à tout moment, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus au service susvisé.

**8.2** Les informations recueillies par Virgin Mobile dans le cadre de la vente pourront être communiquées à des instituts de sondage et d'études pour des analyses s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Ces informations pourront également être utilisées par Virgin Mobile à des fins informationnelles.

**8.3** Virgin Mobile se réserve le droit, après autorisation expresse du Client, d'utiliser les informations nominatives du Client à des fins de prospection commerciales. De même Virgin Mobile pourra communiquer et/ou

céder, à titre gratuit ou onéreux, les dites informations à des tiers, dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non de marketing direct.

**8.4** En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie.

Conformément à la loi Informatique et libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL, Service des consultations - TSA n° 90 003 - 93588 Saint-Ouen Cedex et ses droits d'accès et de rectification auprès du Service Client Virgin Mobile dont les coordonnées figurent à l'article 9.

**8.5** En cas de demande de portabilité sortante du Client, ce dernier autorise Virgin Mobile à transmettre son numéro de téléphone mobile au GIE EGP, entité de gestion de la portabilité qui gère le système central de la portabilité permettant d'échanger à l'occasion d'une demande de portabilité les données entre les opérateurs mobiles. Conformément à la loi Informatique et libertés, le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès du GIE EGP en consultant le site [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org) ou auprès du Service Client Virgin Mobile, dont les coordonnées figurent à l'article 9.

**8.6** Virgin Mobile établit une liste destinée à être publiée dans les annuaires et services de renseignements en application de la réglementation en vigueur. Les données personnelles des Clients figurant sur cette liste peuvent également être utilisées et/ou communiquées par Virgin Mobile à des tiers qui lui en font la demande aux fins d'inscription et de parution dans des annuaires et services de renseignements édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous la responsabilité de ces tiers, avec ou sans recherche à partir du numéro de mobile.

Cette communication et/ou utilisation est faite sous réserve de l'accord exprès du Client et le cas échéant de l'utilisateur. Les données utilisées peuvent porter, sous la responsabilité du Client, sur son numéro de mobile, nom, prénom ou son initiale (sous réserve d'homonymie) ou sur la raison sociale, l'adresse postale complète ou non, l'adresse électronique, la profession ou l'activité du Client. Ces données seront traitées par Virgin Mobile conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées par le Client. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier ces éléments conformément à l'article 8.1. Virgin Mobile transmettra les modifications aux tiers auxquels Virgin Mobile aura préalablement communiqué les données précitées afin que ceux-ci les prennent en compte sous leur responsabilité.

#### **Article 9 Service Client**

**9.1** Un Service Client est mis à la disposition du Client du lundi au samedi de 8h à 22h, et le dimanche de 10h à 18h pour répondre à toutes questions sur le fonctionnement des Services. Pour les appels vers le service après vente, l'assistance technique ou le service chargé du traitement des réclamations, le Client peut contacter le 0811 011 846 depuis un poste fixe (appel facturé au tarif d'une communication locale) ou le 846 depuis son mobile (appel facturé au tarif d'une communication locale après la mise en relation avec le conseiller client décompté du forfait les 3 premières minutes, gratuit ensuite).

Pour les autres types d'appel, le Client peut contacter le 846 depuis son mobile (appel décompté du forfait les 3 premières minutes, gratuit ensuite) ou le 0825311411 depuis un poste fixe (0,15 euro TTC/minute). Le Client peut également écrire au Service Client Virgin Mobile par courrier postal à l'adresse suivante : Virgin Mobile -

CS 10701-35507 VITRE CEDEX ou par le biais du formulaire de contact accessible sur [www.virginmobile.fr/virginmobile-et-vous/contact.htm](http://www.virginmobile.fr/virginmobile-et-vous/contact.htm).

**9.2** Toute réclamation relative au Service doit être adressée au Service Client Virgin Mobile par courrier à l'adresse suivante : Virgin Mobile - CS 10701-35507 VITRE CEDEX. Pour être valable et prise en compte, toute contestation doit comporter des justificatifs et le Client doit fournir ses références client. Virgin Mobile apportera une réponse à 80% des demandes dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de l'appel du Client ou de la réception d'un courrier. Dans les autres cas, le délai de traitement est d'un mois maximum.

#### Article 10 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.

**10.1** Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre de la fourniture du Service comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

**10.2** Les Services sont fournis en considération de la personne du Client. Celui-ci s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice de l'utilisation de la carte SIM, sauf accord exprès et préalable du Service Client Virgin Mobile.

Le Client est tenu de retourner au Service Client Virgin Mobile sa carte SIM périmée ou défectueuse.

Le Client informe immédiatement le Service Client Virgin Mobile, en appelant le service d'urgence Virgin Mobile, de la perte ou du vol de sa carte SIM afin que sa ligne soit mise hors service. Le Client doit sans délai adresser au Service Client Virgin Mobile une lettre recommandée avec avis de réception confirmant le vol ou la perte et accompagnée de la copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Jusqu'à la mise hors service effective de la ligne, les redevances d'abonnement et les communications passées restent dues par le Client à Virgin Mobile.

Virgin Mobile ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

Le Client pourra demander une nouvelle carte SIM à ses frais, selon les conditions tarifaires en vigueur à cette date.

**10.3** Le Client est tenu de prévenir immédiatement par courrier le Service Client Virgin Mobile de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

**10.4** Le Client s'engage à utiliser sa carte SIM avec un téléphone agréé par les autorités compétentes conformément aux dispositions du Code des Postes et communications électroniques. Il garde la responsabilité du téléphone et des accessoires y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service.

**10.5** Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille.

Lorsque le Client souscrit à une offre de service comprenant une offre d'abondance ou un nombre illimité de communications, de SMS, d'emails, de messages instantanés et de navigation internet illimités, le type des communications, de SMS, de messages instantanés, d'emails et de navigation internet illimités concernés, la destination et/ou la plage horaire sont précisés dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications, les SMS, les messages instantanés ou les emails en abondance ou illimités sont possibles, ils ne sont autorisés exclusivement qu'entre deux personnes physiques et pour un usage

personnel non lucratif direct.

Virgin Mobile se réserve le droit, en cas d'utilisation inappropriée ou non-conforme aux indications figurant dans la documentation commerciale d'une offre de services et/ou dans la fiche tarifaire, comprenant des communications, des SMS, des emails, des messages instantanés et de la navigation internet en abondance ou illimités, de facturer les communications, SMS, emails, messages ou navigation internet interdits jusqu'à la suspension au prix hors forfait figurant dans la brochure tarifaire, et/ou de suspendre puis de résilier l'offre, conformément aux dispositions de l'article 11. Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service comprenant des offres d'abondance ou des communications, des SMS, d'emails, des messages instantanés et/ou de la navigation internet illimités :

- détournement des offres,
- l'utilisation des offres d'abondance, des communications, des SMS, des emails, des messages instantanés et/ou de la Data illimités à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),

- une consommation anormale de communications, de SMS, d'emails, de messages instantanés et/ou d'un usage internet anormal dans le cadre des offres d'abondance ou d'offres illimitées par rapport à la consommation moyenne enregistrée parmi les clients titulaires d'offres d'abondance ou d'offres illimitées,

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications, les appels depuis un boîtier radio,

- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,

- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications, des SMS, des emails, messages instantanés et/ou de la Data illimités,

- l'envoi en masse ou groupé de communications, de SMS, d'emails de façon automatisée ou non,

- l'utilisation partagée du service Data et notamment d'associer la carte SIM à un équipement de type routeur à des fins de partage de l'accès entre plusieurs utilisateurs. Les usages de type peer to peer; newsgroups (partage de ressources entre utilisateurs) sont interdits,

- l'utilisation à des fins de streaming concernant les offres emails et messagerie instantanée,

- l'utilisation de la carte SIM avec un forfait navigation internet illimitée dans un terminal en tant que modem.

Afin de pouvoir permettre une utilisation optimale à l'ensemble des Clients titulaires d'une offre illimitée de navigation internet, emails, messagerie instantanée ou d'abondance, une limitation du débit de l'accès au réseau internet au-delà d'un usage de 500 Mo par mois pourra être mise en œuvre.

Le Client reconnaît et accepte que dans la mesure où Internet n'est pas un réseau sécurisé, il lui incombe de prendre toutes mesures utiles pour se prémunir contre les virus ou les intrusions de tiers. Toute transmission par ce biais de données qu'il estime confidentielles se fera à ses risques et périls.

#### Article 11 Suspension - Interruption du service

**11.1** L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit et sans préavis, 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 la souscription ou l'achat du Service,

- Utilisation d'un téléphone qui porte atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur,

- Force majeure tel que défini par les tribunaux français,

- Fraude ou tentative de fraude du Client,

- Non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après relance, restée sans effet pendant le délai indiqué,

- Si le Client manque à l'une de ses obligations visées aux articles 2.3 et 10 ainsi que s'il utilise un téléphone déclaré volé - Pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de Virgin Mobile, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, que ces contrats soient postérieurs ou antérieurs au présent contrat, après mise en demeure adressée par tout moyen, restée sans effet pendant le délai indiqué.

**11.2** Après avoir contacté le Client, Virgin Mobile se réserve le droit de limiter l'accès au Service à la seule réception des communications, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité - En cas d'utilisation anormale du Service,

- En cas de changement de domicile ou de coordonnées bancaires non-communicués au Service Client Virgin Mobile

- En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client.

**11.3** Dans les hypothèses visées aux articles 11.1 et 11.2 et lorsque la cause de la suspension ou de la restriction n'a pas disparu après huit (8) jours suivant la suspension ou la restriction de la ligne, cette dernière sera résiliée de plein droit sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Par exception au paragraphe précédent, en cas d'utilisation inappropriée ou non-conforme visée à l'article 10.5, répétée ou persistante après la période de suspension, Virgin Mobile pourra résilier immédiatement et de plein droit la ligne sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité.

Lorsque la résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

**11.4** Dans tous les cas visés par cet article, l'abonnement au Service reste dû pendant la période de suspension du Service.

**11.5** Toute reconexion au réseau, après interruption ou suspension consécutive à une faute du Client, pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service.

#### Article 12 Résiliation du contrat

**12.1** Le Client peut mettre fin à son contrat à la fin de la période minimale d'engagement ou pour un contrat sans engagement de durée à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours prenant effet à compter de la réception de la demande de résiliation, ou à la demande du Client à une date de résiliation postérieure au délai de préavis de dix (10) jours. Lorsque le Client est tenu par un engagement de durée, le contrat peut être résilié par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours avant l'échéance contractuelle.

Dans le cadre d'une résiliation accompagnée d'une demande de portabilité sortante, les dispositions de l'article 13 s'appliqueront de plein droit.

Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du contrat d'abonnement par

simple appel au Service Client Virgin Mobile. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de vingt quatre (24) heures précédant la date de résiliation effective précisée par le Service Client Virgin Mobile.

Durant le préavis, le Client reste redevable de l'abonnement, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM. En ce qui concerne le Forfait bloqué, le crédit de communication restant au jour de la résiliation est automatiquement et irrévocablement perdu.

**12.2** Lorsque le Client est engagé pour une période de vingt quatre (24) mois ou en cas de modification du contrat impliquant un réengagement pour le Client pour une période supérieure à 12 mois, le Client peut résilier son contrat, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, à compter du treizième (13<sup>ème</sup>) mois, moyennant le paiement de 25% des montants des redevances restantes dues jusqu'à la fin de la période d'engagement de vingt quatre (24) mois. Les dispositions de l'article 12.2 sont applicables en cas de réengagement supérieur à 12 mois pour les contrats en cours souscrits à compter du 1<sup>er</sup> juin 2008.

**12.3** Le cas échéant, lorsque le Client résilie avant la fin de la période minimale d'abonnement prévue à l'article 5, et sauf application des dispositions de l'article 12.2, 12.4 et 12.5, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

**12.4** Dans le cas prévu à l'article 6.1, le Client peut mettre fin à son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client Virgin Mobile. Le contrat prend alors fin dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la demande de résiliation. Le Client reste redevable du forfait et/ou de l'abonnement ainsi que des communications passées jusqu'à résiliation effective de son contrat.

**12.5** Le Client peut mettre fin à son contrat à tout moment y compris durant la période minimale d'abonnement prévue à l'article 5, selon les modalités prévues dans l'article 12.1 pour motif légitime, tel que :

- Adresse du titulaire de l'abonnement non couverte par le réseau de l'Opérateur et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la date de mise en service de la ligne,

- Déménagement de la résidence principale du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau de l'Opérateur, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la date du déménagement,

- Déménagement à l'étranger,

- Handicap physique incompatible avec l'utilisation d'un téléphone mobile,

- Mise en détention dans un établissement pénitentiaire,

- Cas de force majeure, tel que défini par les tribunaux français, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir au Service Client Virgin Mobile avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de l'acceptation des pièces justificatives fournies par le Client. En cas de résiliation par le Client qui ne serait pas justifiée par les motifs qui précèdent ou qui ne respecterait pas la procédure de résiliation du présent article, les dispositions de l'article 12.1 demeurent applicables.

**12.6** Le présent contrat est résilié de plein droit en cas de :

- Retrait à Virgin Mobile et/ou de l'Opérateur des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service,

- Terme ou rupture du contrat conclu entre Virgin Mobile et l'Opérateur en vue de la fourniture du Service, à condition qu'aucun contrat avec un autre opérateur mobile et ayant le même objet ne succède à celui-ci. Hors cas de faute imputable à Virgin Mobile, cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

- Fausse déclaration du Client lors de la procédure de souscription définie à l'article 2.

### Article 13 Portabilité du numéro

**13.1** Portabilité du numéro d'appel du Client vers Virgin Mobile (« portabilité entrante ») Dans le cadre de son inscription au service, le Client peut bénéficier de la portabilité de son numéro. Le Client doit remettre à Virgin Mobile au moment de sa demande de portage avec les documents d'inscription visés à l'article 2.1 son numéro RIO et son numéro de téléphone. Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité définis par l'Autorité de régulation, l'ARCEP (décision n° 06-0381) : la demande de portage doit être complète et correcte ; le numéro mobile doit être actif le jour du portage ; le numéro mobile ne doit pas faire l'objet d'une autre demande de portabilité. En cas d'inéligibilité de la demande, le Client est informé dans les meilleurs délais. La demande de portabilité vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son ancien Opérateur mobile. La résiliation du contrat chez l'ancien opérateur mobile prend effet le jour du portage effectif du numéro. Le Client donne mandat à Virgin Mobile pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier le contrat auprès de son ancien opérateur mobile. Le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires sauf demande expresse du Client d'un délai supplémentaire, dans la limite d'un délai maximum de cinquante neuf (59) jours. Le Client est informé par Virgin Mobile de la date de portage effective et de la plage horaire. Dans le cadre de la vente à distance, le délai de portage ne court qu'à l'expiration du délai de rétractation visé à l'article 2.2.2.

**13.2** Portabilité du numéro d'appel du Client vers un autre opérateur mobile (« portabilité sortante »). Le Client peut demander la portabilité de son numéro vers le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain. Le Client est informé que la demande de portabilité sortante entraîne, au terme de la procédure correspondante, la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement au Service le jour du portage effectif, par dérogation aux dispositions de l'article 12. En cas de résiliation anticipée du contrat d'abonnement suite à une demande de portabilité sortante, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement deviennent immédiatement exigibles. Le Client doit interroger le serveur vocal interactif (« SVI ») de Virgin Mobile joignable de 6h à 22h tous les jours au 843 depuis son mobile ou au 0 800 843 800 depuis une ligne fixe, pour obtenir son RIO (appel gratuit). Cet appel sera suivi par l'envoi d'un SMS au Client lui confirmant son RIO et le cas échéant sa date de fin d'engagement. Dans le cas où le Client ne dispose plus de son terminal (pour cause de vol ou de perte, etc...), le Client peut s'adresser au Service Client (dont les coordonnées figurent à l'article 9) qui lui fournira son code d'authentification pour accéder au SVI.

En cas de portabilité sortante couplée à une demande de résiliation pour motif légitime visé à l'article 12.5, le Client doit demander la portabilité de son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile métropolitain et adresser par la suite au service client Virgin Mobile un courrier indiquant le motif de résiliation légitime accompagné des pièces justificatives. Après acceptation du motif et des pièces, le service client Virgin Mobile procédera à l'annulation

de la facture de clôture de compte.

### Article 14 Rechargement du Forfait bloqué

Dès lors que le Client a utilisé la totalité du crédit de communication de son forfait bloqué, il a la possibilité de créditer son compte pendant la durée de validité de sa carte SIM par l'achat d'une ou plusieurs recharges (recharges plastiques et/ou tickets de rechargement) auprès des établissements agréés par Virgin Mobile, du Service Client Virgin Mobile ou du site [www.virginmobile.fr](http://www.virginmobile.fr) en se conformant aux instructions figurant sur ces recharges. Les recharges achetées par le Client ne seront ni reprises, ni échangées.

### Article 15 Responsabilité de Virgin Mobile et de l'Opérateur

**15.1** Virgin Mobile s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services, étant rappelé que les communications émises ou reçues par le Client sont acheminées par l'Opérateur. Il est précisé que s'agissant de transmissions radiotéléphoniques, les Services de télécommunications peuvent être perturbés notamment en raison des conditions atmosphériques ou d'aléas dans la propagation des ondes, sans entraîner à ce titre une quelconque responsabilité de l'Opérateur et/ou de Virgin Mobile.

**15.2** En cas de perturbations ou d'interruptions momentanées ou locales sur l'un des systèmes auxquels le réseau de l'Opérateur est connecté en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur ledit réseau ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission des signaux radioélectriques, Virgin Mobile prendra toutes les précautions utiles pour éviter l'interruption des Services, et en cas d'impossibilité, le Client pourra demander le remboursement de son abonnement, au prorata temporis de l'interruption des Services.

Le réseau 3G de l'Opérateur étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne soient pas de manière continue et qu'il soit perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, le Client en est informé et ses communications passeront sur le réseau GSM de l'Opérateur.

**15.3** La responsabilité de l'Opérateur et/ou de Virgin Mobile ne saurait être engagée :

- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites de normes techniques imposées à l'Opérateur par les autorités réglementaires ou le groupement autorité compétent,

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants des Services,

- en cas de dysfonctionnements provenant du téléphone du Client,

- du fait des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment des services vocaux Virgin Mobile ou du portail WAP de Virgin Mobile. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus,

- en cas de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordées les installations de l'Opérateur,

- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM ou avec un portable non adapté ou non compatible,

- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation des Services décidée par les autorités compétentes,

- en cas d'utilisation du Service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service

et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée,

- en cas de force majeure tel que défini par les tribunaux français,

- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via les réseaux GSM/GPRS et 3G, sauf en cas de faute de Virgin Mobile dans l'exécution du contrat,

- en cas de suspension ou d'interruption de l'accès aux Services pour inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, notamment celles résultant des articles 10 et 11 ou pour impayé,

- en cas de perte ou de dénaturation des messages déposés sur la messagerie vocale qui n'auraient pas été consultés dans un délai de quatorze (14) jours ou provoquée par une saturation de la mémoire de la messagerie vocale.

### Article 16 Accès Wap/Web

**16.1** Le service Virgin Mobile Shaker permet au Client d'accéder au WAP et au Web sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE ou 3G de l'Opérateur selon l'offre et/ou le téléphone utilisé par le Client. L'activation de ce service est effectuée par l'Opérateur sur simple demande au Service Client Virgin Mobile. Il appartient au Client d'utiliser la carte SIM qui lui a été remise avec un terminal ou un équipement informatique compatible.

**16.2** Lorsque le Client dispose d'un terminal GPRS paramétré sur le réseau GPRS de l'Opérateur, les communications WAP et Web sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau GPRS de l'Opérateur, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP en mode CSD sur le réseau GSM de l'Opérateur.

**16.3** Lorsque le Client dispose d'un terminal EDGE paramétré sur le réseau EDGE de l'Opérateur, les communications WAP et Web sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et Web sur le réseau GPRS de l'Opérateur.

**16.4** Lorsque le Client dispose d'un terminal 3G paramétré sur le réseau 3G de l'Opérateur, les communications WAP et Web sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et Web sur le réseau GPRS ou EDGE de l'Opérateur.

**16.5** A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, Virgin Mobile ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles depuis le WAP et le Web, sur leur nature et leurs caractéristiques sur lesquelles elle n'exerce aucun contrôle. Virgin Mobile attire l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles au Client depuis le WAP et le Web, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs. S'agissant des produits ou des services accessibles au Client sur le réseau Internet, le Client adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus ou à la vente des produits par ceux-ci.

Le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur le WAP et le Web ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls. Il reconnaît également que l'utilisation des contenus et services depuis le WAP et le Web peut être réglementée, notamment par des droits de propriété et qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de ces contenus.

Le Client s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de

l'Opérateur et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication sous peine de voir sa responsabilité engagée. Le Client s'interdit de transmettre des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité. Le Client s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment de se livrer à du « spam » et à la diffusion de « junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de Virgin Mobile, de ses abonnés ou du réseau de l'Opérateur. Le Client reconnaît également être informé des caractéristiques et des limites de l'Internet, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

### Article 17 Conditions spécifiques World-ON

**17.1** L'option World-ON permet au Client d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM des communications internationales ainsi que des SMS, des MMS et de naviguer sur Virgin Mobile Shaker à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur. Il appartient au Client de s'adresser au Service Client Virgin Mobile afin de connaître l'ensemble des pays couverts par le service. Le service de radiocommunications mobiles n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités qui ont passé un accord d'itinérance international avec l'Opérateur.

Le Client bénéficie de l'accès à World-ON sur simple demande au Service Client Virgin Mobile.

**17.2** L'accès à World-ON est gratuit et sans limite de validité. Le Client peut mettre fin à World-ON sur simple appel téléphonique au Service Client Virgin Mobile.

**17.3** Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire en vigueur.

**17.4** Il appartient au Client ayant l'option World-ON de prendre les mesures nécessaires pour l'utilisation du mode internationale (activation depuis la France du renvoi d'appels, de la consultation de la messagerie vocale).

### Article 18 Prestations complémentaires

#### 18.1 Conditions spécifiques à la présentation du numéro de l'appelant

Virgin Mobile propose un service de présentation du numéro de l'appelant. Ce service permet au Client de voir son numéro d'appel systématiquement présenté à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, s'il souhaite préserver de manière ponctuelle la confidentialité de son numéro, le Client a la possibilité d'utiliser gratuitement le mode Secret Appel par Appel en composant sur son téléphone mobile la séquence #31#, suivie du numéro de téléphone de son correspondant. Si le Client désire ne jamais dévoiler son numéro d'appel, il lui suffit de choisir le « secret permanent ». Cette option est gratuite et disponible sur simple appel au Service Client Virgin Mobile. Cependant, Virgin Mobile n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :

- Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,

- Lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine.

Virgin Mobile n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle du numéro qui pourrait être faite par le correspondant du Client. Le

Client s'engage à utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers.

## 18.2 Suivi de consommation

L'abonné peut, en composant le \*144#, recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son terminal, sous réserve que celui-ci soit compatible, le solde de son forfait et, le cas échéant, le montant des communications passées hors et au-delà de son forfait.

## Article 19 Les Very Important Points - Programmes de fidélisation

### 19.1 Les Very Important Points (Points de fidélité)

Les Very Important Points (Points de fidélité)

Le Client titulaire d'un abonnement avec engagement (forfait bloqué inclus) dispose d'un compte sur lequel les Very Important Points dont il bénéficie sont crédités. Les conditions des offres de fidélisation sont disponibles sur simple appel au Service Client Virgin Mobile ou sur [www.virginmobile.fr](http://www.virginmobile.fr)

Les Very Important Points ne peuvent faire l'objet d'aucun échange ou remboursement, d'une contre valeur monétaire et ne peuvent être cédés, transférés ou apportés à un tiers sous quelque forme que ce soit.

Chaque Very Important Points est valable 3 ans à compter de son attribution.

En cas de migration d'un forfait avec engagement vers une autre offre, le Client reste titulaire des points acquis et pourra les réutiliser en cas de migration ultérieure vers un forfait avec engagement pendant la période de validité des points. Si le Client est titulaire de plusieurs abonnements, les Very Important Points ne se cumulent pas. La résiliation de l'abonnement entraîne la perte des Very Important Points.

### 19.2 Utilisation des Very Important Points

L'utilisation des points entraîne une nouvelle période d'abonnement de 12 ou 24 mois au choix. Au delà de cette période de réengagement, le contrat se poursuit pour une durée indéterminée conformément à l'article 5. En cas de réengagement, les conditions générales d'abonnement applicables pour la nouvelle période d'engagement sont celles en vigueur le jour du réengagement.

Le Client peut convertir tout ou partie de ses Very Important Points en choisissant un téléphone parmi ceux proposés dans le cadre des offres de renouvellement en vigueur. Une remise sur le tarif nu du téléphone sera appliquée en fonction du nombre de Very Important Points acquis et de la durée de son réengagement.

## Article 20 Services spécifiques

### 20.1 Services messagerie instantanée et mail

Les services messagerie instantanée et Mail réservés à un usage personnel permettent au Client d'envoyer et de recevoir des messages grâce à une application embarquée sur les mobiles compatibles ou à télécharger.

Ces services sont réservés à une utilisation depuis la France métropolitaine et disponibles pour la durée fixée dans les conditions particulières de l'offre. Virgin Mobile pourra en cours de contrat changer de prestataire technique après en avoir informé préalablement ses Clients.

Les messages émis et reçus par le Client relèvent du régime des correspondances privées et le Client est le seul responsable des messages envoyés. Le Client s'interdit de proférer des messages injurieux, diffamatoires, racistes, à caractère violent ou pornographiques, susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine, de sa dignité, de l'égalité entre femmes et les hommes, de la protection des enfants. Le Client s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers lorsqu'il envoie des messages.

Internet n'étant pas un réseau sécurisé, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger les

informations échangées. Le Client reconnaît que l'intégrité, la confidentialité de la correspondance ne peut être garantie sur ce réseau.

Virgin Mobile n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages transmis par l'intermédiaire de ces services.

Virgin Mobile ne peut être tenu pour responsable en cas d'évolutions ou de modifications effectuées par les fournisseurs de boîte électronique créée par le Client chez une société tierce. Toute évolution de tarification de l'offre par les fournisseurs de boîte électronique ne saurait engagée la responsabilité de Virgin Mobile. Dans le cadre de l'utilisation des services, la responsabilité de Virgin Mobile est limitée à l'acheminement des messages depuis le serveur de messagerie du fournisseur, jusqu'au téléphone mobile du Client et Virgin Mobile ne peut être tenue responsable des restrictions d'accès dépendant de la politique des sociétés tierces ainsi que des incompatibilités pouvant provenir des normes utilisées par celles-ci. Le Client déclare avoir accepté les termes et conditions d'utilisation des services auprès des fournisseurs et Virgin Mobile ne saurait être responsable de la qualité de service du fournisseur.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service, telle que notamment l'encombrement des serveurs de messagerie ou tout envoi pouvant perturber la disponibilité des serveurs et réseau. En cas d'utilisation non conforme et/ou frauduleuse du service, Virgin Mobile peut, après avoir contacté le Client, suspendre le service puis résilier la ligne du Client.

### 20.2 Service Push Mail

Le service Push Mail est fourni sous la responsabilité exclusive du prestataire de services aux conditions fixées par celui-ci. Avant toute utilisation du service, le Client doit accepter les conditions d'utilisation du service du prestataire.

Virgin Mobile ne peut être tenu responsable de la qualité de service en ce compris l'indisponibilité du service Push Mail, suppression du service Push Mail, dysfonctionnements avec les fournisseurs de boîtes électroniques, restrictions d'accès dépendant de la politique des sociétés tierces ainsi que des incompatibilités pouvant provenir des normes utilisées par celles-ci.

Toutes les réclamations relatives au service Push Mail et les demandes de résiliation du service Push Mail doivent être adressées directement au prestataire de services. Les appels passés aux prestataires seront facturés ou décomptés du crédit de communications au prix et selon les modalités définies par le prestataire de service et acceptées par le Client lors de la souscription au service.

Virgin Mobile se réserve le droit de cesser la commercialisation et de supprimer le service Push Mail sous réserve de respecter un préavis d'un (1) mois.

### Article 21 Cession - Modification du contrat

Après information préalable du Client, Virgin Mobile se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

En cas de modification des conditions contractuelles de fourniture du Service, hormis les cas n'entraînant pour le Client aucune modification de la prestation de services notamment en cas de changement de marque commerciale ou d'Opérateur, l'article 6.1 s'appliquera.

### Article 22 Garantie

Les produits neufs (appareil de téléphonie mobile, batterie) ainsi que les matériels périphériques sont garantis contre tous défauts de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au produit. Pour ces produits et accessoires la garantie proposée par les constructeurs s'applique et les conditions de garantie de chaque

constructeur sont disponibles sur simple demande du Client au Service Client Virgin Mobile.

Conformément à l'article L 211.16 du Code de la Consommation, toute réparation entrant dans le champ de la garantie et entraînant une durée d'immobilisation due à la réparation de plus de sept (7) jours du matériel vient prolonger la durée de la garantie contractuelle qui a été consentie initialement.

Après toute réparation effectuée par Virgin Mobile, que le produit soit sous garantie ou non, les pièces et la main d'œuvre sont garantis pendant un délai de quatre vingt dix (90) jours qui court à compter de la mise à disposition du téléphone. Cette garantie couvre la réparation du téléphone mobile pour la même panne. Les produits neufs vendus par Virgin Mobile sont couverts par la garantie légale et garantis contre tout vice caché de fabrication, conformément aux dispositions de l'article 1641 et suivant du Code civil.

### 22.1 Exclusion

La garantie est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du téléphone, de dommage dont la cause est extérieure au produit ou imputable à l'utilisateur du matériel, notamment : défaut et détérioration provoqués par une usure naturelle, des chocs, oxydation, dommages intentionnels, non-respect des instructions du fabricant, entretien défectueux, utilisation anormale, négligence, pénétration de liquide, tentative de réparation par une personne non habilitée par les services de Virgin Mobile, modification du produit non prévue ni spécifiée par Virgin Mobile ou le fabricant, de blocage du code sécurité pour mauvaises manipulations du Client.

### 22.2 Service Après Vente (SAV)

Virgin Mobile propose à ses Clients un Service Après Vente (SAV). Le SAV est valable pour un usage normal du produit et ne couvre pas les cas visés à l'article 22.1 des présentes.

Ce service est disponible uniquement en France métropolitaine dans les zones de livraison couvertes par notre prestataire logistique (les Iles non reliées à la métropole par un pont sont exclues du SAV, pour plus d'information joindre le service Client Virgin Mobile) pendant une année à compter de la date d'achat du téléphone. En cas de renouvellement de mobile, seul le dernier mobile renouvelé associé à la ligne du Client est couvert par le SAV. Pour bénéficier du SAV, le Client doit être à jour de ses obligations contractuelles envers Virgin Mobile et présenter une copie de la facture d'achat du produit. Le Client est informé que Virgin Mobile ne sera pas tenue pour responsable des pertes de données contenues dans le téléphone suite à un SAV. Le SAV prend fin de plein droit à compter de la résiliation du contrat d'abonnement.

### SAV Boite navette

Le SAV Boite Navette, proposé par Virgin Mobile, est disponible pour les produits post payés (forfaits et forfait bloqués) commercialisés sous la marque Virgin Mobile et pour lesquels l'abonnement du Client est toujours en cours de validité le jour de la demande de SAV.

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client Virgin Mobile. Une fois la panne identifiée, le Client reçoit une boîte navette accompagnée d'une fiche d'intervention qu'il doit remplir. Le Client renvoie la boîte navette pré affranchie par Virgin Mobile avec son téléphone, la fiche d'intervention complétée et la copie de sa facture d'achat, justifiant de la garantie, à l'adresse qui lui a été indiquée. A réception du téléphone, Virgin Mobile valide la prise en charge du SAV. Quand la panne est couverte par la garantie, soit le téléphone est réparé et retourné au Client, soit un échange est effectué avec un mobile identique (même marque, même modèle) ou un mobile aux caractéristiques techniques équivalentes. Si

l'échange est effectué, le Client renonce alors à tout droit relatif à son ancien téléphone qui devient la propriété de Virgin Mobile.

En cas d'anomalie, de non-conformité, de détérioration constatée lors l'expertise, et lorsque la garantie est expirée, Virgin Mobile constate que la panne n'est pas couverte par la garantie. Virgin Mobile se réserve le droit de renvoyer le mobile au Client ou de proposer à ce dernier un devis lui indiquant le coût du forfait de réparation de son matériel.

### SAV Express

Le SAV Express, proposé par Virgin Mobile, est offert au Client pendant les 6 jours suivant son achat. Au delà des 6 jours, le service est payant au tarif indiqué dans la brochure tarifaire. Le SAV Express est disponible pour les produits post payés (forfaits et forfait bloqués), commercialisés par Virgin Mobile sous la marque Virgin mobile et pour lesquels l'abonnement du Client est toujours en cours de validité le jour de la demande de SAV.

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client Virgin Mobile qui lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix afin de procéder à l'échange de son téléphone par un téléphone identique (même marque, même modèle) ou un mobile aux caractéristiques techniques équivalentes. Ce rendez-vous aura lieu dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande du Client au Service Client Virgin Mobile si sa demande est effectuée avant 15 heures. Ce délai est indiqué sous réserve des disponibilités de stock des produits concernés. Il sera procédé, en cas d'échec du premier rendez-vous à une deuxième tentative d'échange. Si cette dernière échoue à nouveau, le Client devra prendre contact avec le Service Client Virgin Mobile, Virgin Mobile se réservant le droit de refuser au Client toute nouvelle demande de SAV.

Avant tout échange, il sera demandé au Client de fournir la facture d'achat de son téléphone et une expertise visuelle du téléphone sera effectuée. En cas d'anomalie, de non-conformité ou de détérioration constatée lors de cette expertise, l'échange sera refusé et le Client devra prendre contact avec le Service Client Virgin Mobile afin de prendre connaissance de la procédure à suivre. Si l'échange est effectué, le Client doit signer le document d'échange qui lui sera remis et il renonce alors à tout droit relatif à son ancien téléphone qui devient la propriété de Virgin Mobile. Une somme forfaitaire pourra le cas échéant être facturée au Client conformément aux tarifs Virgin Mobile en vigueur, si, suite à un échange, Virgin Mobile constate que la panne n'est pas couverte par la garantie ou qu'aucun dysfonctionnement n'est constaté sur le téléphone. Par ailleurs, dans ces cas, Virgin Mobile se réserve le droit de refuser au Client toute nouvelle demande de SAV auquel cas le Service Client Virgin Mobile informera le Client des démarches à suivre.

### Article 23 Attribution de juridiction

En cas de litige, les Parties rechercheront avant toute action contentieuse, un accord amiable.

OMER TELECOM Limited - Société de droit anglais - N°5721373 - The School House, 50 Brook Green - Londres W6 7 RR - Royaume-Uni

OMER TELECOM Etablissement principal - 40, boulevard Henri Sellier - 92150 Suresnes - RCS Nanterre 489 020 297.