

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE OFFRE "ZERO FORFAIT"**Article 1 : Objet**

1.1 Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations du Client souscrivant le service de radiocommunication décrit à l'article 3.1 (ci-après "le Service") et commercialisé par la société Call In Europe (ci-après "CIE"), Société par Actions Simplifiée au capital de 100.000 €, dont le siège social est situé 79 rue du Faubourg Poissonnière 75009 Paris, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 490 389 517 et dont le service clientèle est accessible par téléphone au 09 70 80 60 40 (appel non surtaxé - joignable de l'étranger), ou par e-mail à client@zeroforfait.fr et par courrier à l'adresse suivante : Call In Europe - ZERO FORFAIT - BP 30605 - 75421 Paris Cedex 09.

1.2 Les présentes conditions générales sont complétées par les autres documents communiqués concomitamment au Client et accessibles dans la rubrique conditions et tarifs du site www.zeroforfait.fr, l'ensemble de ces documents (ci-après « la Documentation ») formant le Contrat.

Article 2 : Conclusion du Contrat**2.1 Conditions et modalités**

2.1.1 Le Contrat peut être souscrit (ci-après "la Souscription") par toute personne morale dûment représentée et par toute personne physique majeure et capable en se connectant au site www.zeroforfait.fr ou en appelant le Service Clientèle.

2.1.2 Au plus tard 30 jours francs après la Souscription, le Client doit retourner au Service Clientèle les documents suivants :

- Si le Client est une personne physique : la photocopie recto-verso d'une pièce d'identité à son nom et en cours de validité, avec, le cas échéant, la photocopie recto-verso de sa carte de résident à son nom et valable encore un an, la photocopie d'un justificatif de domicile à son nom (bail, quittance de loyer, factures d'électricité, de gaz ou d'abonnement à la téléphonie fixe), et un chèque annulé et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne à son nom ;

- Si le Client est une personne morale : un extrait K Bis datant de moins de trois mois, un chèque annulé à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et le cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société.

2.1.3 Le Client a l'obligation d'informer CIE, dans un délai maximal de 7 jours francs, de toute modification d'une information fournie lors de la Souscription.

2.1.4 Si le Client opte, lors de la Souscription ou à tout moment lors de l'exécution du Contrat, pour un mode de paiement autre que par carte bancaire ou par prélèvement automatique, il s'engage à verser à CIE, dans un délai maximal de 7 jours francs, un dépôt de garantie d'un montant égal à 100 €. A l'issue du Contrat, ce dépôt de garantie sera restitué au Client dans un délai maximal de 10 jours francs à compter du complet paiement des sommes dues à CIE en application de l'article 5.

2.1.5 Les informations fournies par le Client lors de la souscription du Service font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est la société FIA-NET S.A (ci-après «FIA-NET»). Ce traitement a pour finalité de fournir à CIE une analyse des risques d'impayés dans le cadre du Contrat et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement, notamment à la carte bancaire. Dans ce cadre, le Client dispose des droits énumérés à l'article 7.1. La non-transmission de ces données dont FIA-NET et CIE sont destinataires empêche l'analyse de la transaction et, de ce fait, la souscription du Contrat. En cas de résultat négatif de cette analyse entraînant un risque d'impayé, le Client s'engage à verser à CIE le dépôt de garantie visé à l'article 2.1.4.

2.2 Résiliation de plein droit

En cas de non-respect par le Client des dispositions de l'article 2.1, le Contrat est immédiatement résilié de plein droit et le Client demeure redevable, jusqu'à la date de cette résiliation, de l'ensemble des sommes facturées par CIE en application de l'article 5.

2.3 Droit de rétractation

2.3.1 Le Client dispose d'un droit de rétractation dans le délai de 7 jours francs à compter de la Souscription. Si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou un jour chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toutefois, ce droit ne peut plus être exercé si l'exécution du Contrat a commencé, avec l'accord du Client, avant l'expiration de ce délai, notamment dans le cas où il met en oeuvre la procédure d'Activation définie à l'article 3.2.1.

2.3.2 Afin d'exercer ce droit, le Client doit adresser un courrier en ce sens au Service Clientèle. CIE rembourse le Client, au plus tard 30 jours francs après la réception de ce courrier, de toutes les sommes versées.

Article 3 : Conditions et modalités de fourniture du Service**3.1 Description du Service**

Le Service permet au Client, dans les zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+ exploités par les opérateurs avec lesquels CIE a conclu des partenariats et dont la liste figure dans la Documentation, d'émettre et de recevoir des communications vocales et data au moyen de la carte SIM adressée par CIE et insérée dans un téléphone mobile compatible.

3.2 Acquisition d'un téléphone mobile

3.2.1 Le Client a la possibilité d'acquies auprès de CIE un téléphone mobile compatible avec le Service. Le Client doit en régler intégralement le prix de vente lors de la Souscription. Sous cette réserve, CIE l'adresse au Client en même temps que la carte SIM.

3.2.2 Le téléphone mobile acquis auprès de CIE est assorti d'un dispositif technique n'autorisant son utilisation que par l'intermédiaire du Service. Ce dispositif peut être désactivé sur simple appel au Service Clientèle. Si cette demande intervient moins de six mois après son acquisition, la désactivation est facturée au prix de l'appareil avant remise au Client conformément à l'article 5.

3.3 Activation du Service et carte SIM

3.3.1 CIE adresse au Client, au plus tard 30 jours francs après la Souscription, la carte SIM nécessaire à l'utilisation du Service CIE. En cas de non-respect de ce délai, le Client peut solliciter, sur simple demande écrite adressée au Service Clientèle, un dédommagement égal à 5 minutes nationales - telles que définies dans la Documentation - par jour de retard. Cette carte SIM est activée à la date à laquelle CIE communique au Client les codes PIN et PUK qui y sont associés (ci-après «l'Activation»).

3.3.2 La carte SIM demeure la propriété inaliénable, intransférable et incessible de CIE. En sa qualité de gardien, le Client est, en l'absence de faute de la part de CIE, seul responsable de son utilisation et de sa conservation. En particulier, il ne doit pas intégrer la carte SIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile.

3.3.3 Sauf si le Client a désactivé cette protection, l'utilisation de la carte SIM est protégée par un code PIN confidentiel qu'il peut modifier à tout moment. La composition successive de trois codes PIN erronés entraîne le blocage de la carte SIM, laquelle doit alors être réactivée en composant le code PUK préalablement fourni par CIE.

3.3.4 En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement CIE en appelant le Service Clientèle en vue de la suspension du Service CIE. CIE adresse au Client une nouvelle carte SIM au plus tard 10 jours ouvrés après cet appel, la fourniture de cette nouvelle carte SIM étant facturée au Client sur la base du tarif indiqué dans la Documentation. En cas de non-respect de ce délai, le Client peut solliciter, sur simple demande écrite adressée au Service Clientèle, un dédommagement égal à 5 minutes nationales - telles que définies dans la Documentation - par jour de retard. A réception de cette nouvelle carte SIM, le Client doit l'activer conformément à l'article 3.2.1 afin de mettre un terme à la suspension du Service CIE. Pendant la durée de cette suspension, le Client demeure redevable de l'ensemble des sommes facturées en application de l'article 5.

3.4 Portabilité entrante du numéro

3.4.1 Lors de la Souscription, le Client peut demander le transfert de l'usage du numéro de téléphone mobile mis à sa disposition par son précédent opérateur mobile métropolitain («Opérateur Donneur»).

3.4.2 Pour pouvoir en bénéficier, le Client doit :

- être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat de son titulaire l'autorisant à porter le numéro objet de la demande ;

- lors de la Souscription, communiquer à CIE son Relevé d'Identité Opérateur («RIO») préalablement obtenu auprès de l'Opérateur Donneur ;

- confier ainsi mandat à CIE de procéder à la résiliation de la ligne concernée auprès de l'Opérateur Donneur.

3.4.3 Le Client est informé du fait qu'il reste tenu d'honorer les engagements souscrits auprès de précédent opérateur, s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement.

3.4.4 Le portage est réalisé dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la demande, sauf lorsque le Client souhaite que son numéro soit porté à terme d'un délai plus long qui ne peut, en toute hypothèse, excéder 2 mois.

3.5 Portabilité sortante du numéro

3.5.1 Lors de la résiliation du Contrat dans les conditions définies à l'article 4, le Client a la possibilité de solliciter auprès de son nouvel opérateur («Opérateur Receveur») le transfert de l'usage du numéro de téléphone mobile qui lui a été attribué par CIE. A cette fin, CIE met à la disposition du Client un service vocal interactif gratuit (SVI) lui permettant d'obtenir son RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

3.5.2 En sa qualité d'Opérateur Donneur, CIE pourra être amenée à rejeter une demande de portabilité dans un des cas suivants : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par CIE, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées ou date de portage supérieure à deux mois.

3.6 Identification de la ligne appelante

CIE propose au Client un service d'identification de la ligne appelante. Ce dernier a la possibilité de s'y opposer gratuitement et appel par appel en composant sur son téléphone mobile le code #31# avant le numéro de téléphone de son correspondant.

Il peut également s'y opposer gratuitement et de façon permanente en appelant le Service Clientèle.

3.7 Responsabilité de CIE

3.7.1 Les articles 3.7.2 et 3.7.3 s'appliquent uniquement au Client résidant sur le territoire français.

3.7.2 Le Client est informé du fait que le Service se caractérise, dans les zones définies à l'article 3.1 et sur une période de référence mensuelle, par un taux maximal de défaillance des appels entrants et sortants de 10 % et, hors cas de défaillance des appels, par une durée moyenne maximale d'établissement des communications de 5 secondes. En cas d'interruption totale du Service, dans les zones définies à l'article 3.1, CIE s'engage à le rétablir dans un délai maximal de deux jours ouvrables.

3.7.3 En cas de non-respect d'un ou plusieurs des niveaux de qualité définis à l'article 3.7.2 consécutif à une faute imputable à CIE, le Client a droit, à titre de réparation forfaitaire du préjudice subi et sur demande adressée par écrit au Service Clientèle accompagnée de tout élément justificatif, à l'attribution :

- Dans le cas du taux maximal de défaillance des appels, de 5 minutes nationales, telles que définies dans la Documentation ;

- Dans le cas de la durée moyenne maximale d'établissement des communications, de 5 minutes nationales, telles que définies dans la Documentation ;

- Dans le cas de la durée maximale de rétablissement du Service, de 5 minutes nationales - telles que définies dans la Documentation - par jour de retard constaté.

Ces différentes indemnités sont exclusives l'une de l'autre pour un même manquement, par CIE, à ses obligations.

3.7.4 En toute hypothèse, la responsabilité de CIE ne saurait être engagée en cas de :

- Mauvaise utilisation du Service par le Client et/ou par ses correspondants ;

- Mauvaise utilisation de la carte SIM ;

- Utilisation d'un téléphone mobile incompatible avec le Service ;

- Suspension du Service dans les cas visés à l'article 3.7 ;

- Perturbations non directement imputables à CIE ou à l'un de ses cocontractants ;

- Survenance d'un événement de force majeure, telle que définie par la jurisprudence de la Cour de cassation.

3.7.5 CIE ne saurait, en toute hypothèse, être tenu de réparer les dommages indirects éventuellement subis par le Client ayant la qualité de professionnel au sens de la jurisprudence.

3.8 Suspension du Service

3.8.1 CIE peut suspendre le Service dans l'un des cas suivants :

- Dans les conditions définies à l'article 5, défaut partiel ou total de paiement d'une facture ou d'un acompte ;

- Utilisation du Service par l'intermédiaire d'un téléphone mobile déclaré volé ;

- Utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement des appels ;

- Utilisation ininterrompue du Service, notamment par le biais de systèmes de numérotation automatique ;

- Envoi en masse de SMS, de MMS et/ou de courriers électroniques ;

- Consommation au cours d'un mois excédant 100€ (pour un même Client, toutes cartes SIM confondues).

3.8.2 En cas de suspension du Service, le Client demeure redevable, pendant toute la période de suspension, de l'ensemble des sommes facturées par CIE en application de l'article 5.

Article 4 : Durée et résiliation du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chacune des Parties peut le résilier, à tout moment et sans avoir à justifier d'un quelconque motif, en adressant à cet effet à l'autre Partie, au choix, soit une lettre recommandée avec avis de réception, soit un email. La résiliation prend effet à l'issue d'un délai de 10 jours francs à compter de la réception de ladite lettre recommandée ou dudit email.

Article 5 : Facturation et paiement

5.1 A compter de la date d'Activation, le Service est facturé mensuellement au Client dans les conditions et sur la base des tarifs mentionnés dans la Documentation. Le Client est informé du fait qu'il dispose du droit de recevoir des factures non détaillées et gratuitement, sur sa demande, des factures détaillées.

5.2 Les factures émises par CIE sont payables dans un délai maximal d'1 jour franc à compter de leur réception. Par dérogation, les factures sont payables sans délai lorsque le Client a opté pour le paiement par carte bancaire ou par prélèvement automatique.

5.3 Au cours d'un mois donné, à chaque fois que la valeur de sa consommation atteindra un multiple du montant défini dans la Documentation, le Client s'engage à régler à CIE, dans un délai d'1 jour franc à compter de la notification qui en lui en sera faite par CIE par courrier électronique, un acompte d'une valeur égale à ce montant. Par dérogation, chaque acompte est payable sans délai lorsque le Client a opté pour le paiement par carte bancaire ou par prélèvement automatique. Chacun des acomptes ainsi réglés viendra en déduction du montant de la facture établie par CIE au titre du mois concerné.

5.4 En cas de défaut partiel ou total de paiement à échéance d'une facture ou d'un acompte, le Client est redevable, à l'expiration d'un délai d'1 jour franc à compter de la relance adressée par CIE par courrier électronique, d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal et exigibles à compter de l'échéance, ainsi que, à titre de clause pénale, d'une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant total de la facture en cause. Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par CIE d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Lorsque le défaut de paiement résulte d'un rejet de son moyen de paiement, le Client est également redevable, de plein droit et sans délai, des frais de rejet mentionnés dans la Documentation.

5.5 Toute facture ou tout acompte non intégralement réglé à échéance donne lieu à la suspension du Service à l'expiration d'un délai d'1 jour franc à compter de la relance adressée par CIE par courrier électronique. Pendant cette période de suspension, le Client demeure redevable de l'ensemble des sommes facturées par CIE.

Article 6 : Modifications contractuelles

Tout projet de modification du Contrat est communiqué par CIE au Client au moins un mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Article 7 : Données à caractère personnel**7.1 Traitement des données à caractère personnel**

7.1.1 Chaque fois qu'un Client communique des informations à CIE (responsable du traitement), et notamment des données à caractère personnel, il accepte qu'elles soient collectées, utilisées, traitées et divulguées selon les termes des présentes dispositions.

7.1.2 Les données à caractère personnel des Clients recueillies par CIE sont collectées et traitées conformément à la loi «Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 aux seules fins d'exécution du Contrat. La communication par le Client de ses données à caractère personnel est nécessaire pour la conclusion et l'exécution du Contrat. A cette fin, CIE fait appel et transfère les données à sa maison mère, CALL-IN-EUROPE LLC, 222, Railroad Avenue, 06830, Greenwich, CT, U.S.A. Pour les besoins de gestion technique et de maintenance du Service, les prestataires de CIE peuvent avoir accès aux données dans le respect de leurs attributions et sont soumis à une obligation de sécurité et de confidentialité.

7.1.3 Le Client dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant, d'un droit de rectification et d'un droit de suppression de ses données auprès de CIE. Le Client peut également s'opposer au traitement des données le concernant pour des motifs légitimes ou, en matière de prospection notamment commerciale, pour quelque raison que ce soit. Le droit d'accès consiste en la possibilité, pour le Client, d'obtenir communication de ses données à caractère personnel traitées par CIE. Cette communication doit être conforme au contenu fourni par le Client. Une copie peut être délivrée au Client qui en fait la demande contre perception d'une redevance correspondant aux coûts de reproduction nécessaires pour répondre à sa demande. Le droit de rectification consiste en la possibilité, pour le Client, de faire rectifier, modifier, corriger, mettre à jour ou effacer ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou obsolètes. Le Client peut exercer ces droits auprès de la société Call In Europe par email adressée à contact@callineurope.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Call In Europe - ZERO FORFAIT - BP 30605 - 75421 Paris Cedex 09.

7.1.4 Le Client s'engage à fournir des données à caractère personnel le concernant exactes et à jour.

7.1.5 CIE a procédé aux formalités qui lui incombent auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

7.2 Annuaire

Le Client dispose du droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée, ainsi que des droits suivants :

- Droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services universels de renseignements ;

- Droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile, sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;

- Droit à ce que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;

- Droit à ce que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre CIE et le Client ;

- Droit à ce que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Article 8 : Règlement amiable des litiges

Toute réclamation du Client relative à l'exécution du Contrat doit être adressée par écrit au Service Clientèle qui s'engage à apporter une réponse écrite dans un délai maximal de 30 jours francs.