

Les présentes conditions générales d'utilisation (« **Conditions Générales** ») ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du service prépayé (« **Service** ») proposé par Free Mobile à l'utilisateur particulier en France métropolitaine (« **Utilisateur** »). Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales, du Récapitulatif contractuel et de la Brochure Tarifaire (ensemble « **Contrat** »). L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis à l'utilisateur à l'occasion de sa souscription.

ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE

1.1. Le Service permet un accès à un service mobile à l'aide d'une carte SIM prépayée (« **Carte SIM Prépayée** ») à insérer dans un mobile compatible et dans les zones couvertes par le réseau de Free Mobile (« **Réseau** ») et celui de ses opérateurs partenaires. Le Réseau comme celui de ses partenaires est mutualisé entre tous les Utilisateurs. Le débit varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation du Service, du mobile, des obstacles existants entre le réseau mobile et le mobile, de l'usage cumulé de plusieurs services simultanément sur le mobile. Conformément aux lignes directrices de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes de mai 2016 sur le partage des réseaux mobiles, les débits maximums théoriques en itinérance seront progressivement diminués jusqu'à extinction de l'itinérance. Ces débits maximums théoriques figurent dans la Brochure Tarifaire.

1.2. La Carte SIM Prépayée est associée à un numéro d'appel attribué par Free Mobile. La Carte SIM Prépayée est disponible seule ou avec un crédit initial de communications ou un pass prépayé dont le montant et les conditions figurent dans la Brochure Tarifaire. La Carte SIM Prépayée est activée lors de sa première connexion au Réseau.

1.3. L'Utilisateur peut recharger sa Carte SIM Prépayée avec une recharge prépayée comprenant du crédit de communications ou un pass prépayé dont la durée de validité et les conditions figurent dans la Brochure Tarifaire en vigueur. Le crédit de communication ou le pass prépayé sont perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant leur durée de validité.

A l'issue de la durée de validité du crédit de communications ou du pass prépayé, l'Utilisateur dispose d'un délai de 30 jours pour recharger à nouveau sa Carte SIM Prépayée. Pendant ce délai de 30 jours, s'il n'effectue aucun rechargement, l'Utilisateur ne pourra plus émettre d'appels (sauf vers les numéros d'urgence et les services de rechargement) ni envoyer de message ou de donnée, mais pourra continuer à recevoir des appels (sauf à l'étranger). Passé ce délai de 30 jours, si l'Utilisateur n'a pas rechargé sa Carte SIM Prépayée, Free Mobile pourra résilier le Service sans préavis. La résiliation du Service entraîne la désactivation de la Carte SIM Prépayée et la perte du numéro d'appel.

1.4. La Carte SIM Prépayée est strictement personnelle. Elle demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Free Mobile. A chaque Carte SIM Prépayée est associé un code personnel et confidentiel (code PIN). En cas de perte, de vol, de détournement ou d'une utilisation non autorisée de la Carte SIM Prépayée, l'Utilisateur doit en informer immédiatement Free Mobile afin que le Service soit suspendu. Free Mobile adressera une nouvelle Carte SIM Prépayée au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire, sous réserve que l'abonné ait procédé à son identification. Le Contrat reste en vigueur et le prix du Service reste dû.

ARTICLE 2. SOUSCRIPTION / PORTABILITE

2.1. Le Service peut être souscrit auprès de points de vente partenaires de Free Mobile et sur le site prepaye.free.fr (« **Site** »). Pour souscrire au Service, l'Utilisateur doit pouvoir justifier d'un lien stable en France métropolitaine et être titulaire d'une adresse email valide. L'Utilisateur recevra la confirmation de sa souscription par courrier électronique après avoir renseigné son adresse email. En cas de souscription à distance, l'Utilisateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception de la Carte SIM Prépayée. Pour exercer le droit de rétractation, l'Utilisateur doit notifier à Free Mobile sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, Free Mobile remboursera les sommes versées diminuées d'un montant égal au temps de communication déjà utilisé jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

2.2. Pour bénéficier de la portabilité de son numéro, l'Utilisateur doit le demander expressément à Free Mobile au moment de sa souscription avec le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Il lui donne mandat à cet effet. Lorsque la portabilité est possible techniquement, le numéro doit être actif au moment du transfert. La portabilité entraîne la résiliation du contrat attaché au numéro porté.

En cas de retard dans la procédure de portage du numéro, sauf faute de l'Utilisateur, l'Utilisateur peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant, par jour de retard, au cinquième du prorata de la validité du crédit restant ramené à trente jours. En cas de perte définitive du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'Utilisateur peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondante à vingt-quatre fois le prorata de la validité du crédit restant ramené à trente jours. Cette indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de la procédure de portage ou de la perte de numéro et doit être versée dans les trente jours suivants la demande de l'Utilisateur.

L'Utilisateur qui effectue une portabilité vers un autre opérateur peut demander le remboursement de son crédit restant.

ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIERES

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

ARTICLE 4. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

4.1. Identification

L'Utilisateur s'engage à communiquer son identité au moment de la commande de la Carte SIM Prépayée en remplissant le formulaire d'identification en ligne, auprès des partenaires de Free Mobile, ou par téléphone. A défaut, Free Mobile suspendra le Service sous 15 jours, puis pourra résilier le Service conformément à l'article 6.

L'Utilisateur s'engage à communiquer et mettre à jour pendant la durée du Contrat ses informations d'identifications et coordonnées bancaires exactes à Free Mobile.

4.2. Utilisation du Service

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Sont strictement interdites les utilisations du Service et/ou de la Carte SIM Prépayée notamment suivantes :

- utilisation à des fins ou de manière frauduleuse ou illicite ; l'Utilisateur reconnaît que la violation des droits de propriété intellectuelle constitue un acte de contrefaçon, sanctionné pénalement et civilement, ou ;
- utilisation à d'autres fins que personnelles, aux fins d'en faire commerce (cession ou revente totale ou partielle du Service), ou ;
- utilisation par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros, ou ;
- utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation, ou ;
- utilisation dans le cadre de boîtier radio, ou ;
- envoi de messages électroniques non sollicités (spamming).

ARTICLE 5. QUALITE DE SERVICE

5.1. Délai de mise en service : à compter de la première connexion de la Carte SIM Prépayée au Réseau. Le dépassement, sauf faute de l'Utilisateur, ouvrira droit sur demande écrite à une indemnisation calculée sur le montant du crédit restant ramené à trente jours au prorata temporis entre la date de mise en service prévue et la date de mise en service effective.

5.2. Délai de rétablissement : des opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent entraîner une interruption temporaire. En cas d'interruption du Service, Free Mobile rétablit le Service dans un délai de 2 jours maximum à compter de sa survenance. Sauf faute de la part de l'Utilisateur, une interruption du Service ouvrira droit à une indemnisation calculée sur le montant du crédit restant ramené à trente jours au prorata temporis du défaut d'accès au Service sous réserve qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de l'incident à sa date de survenance. L'Utilisateur peut consulter les informations relatives au réseau sur son espace Utilisateur.

5.3. Free Mobile met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses Utilisateurs au Réseau. Dans ce cadre, Free Mobile est susceptible d'appliquer ces mesures sur le Réseau en cas de congestion de certains éléments du Réseau tels qu'une cellule (antenne), sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

ARTICLE 6. SUSPENSION / RESILIATION

6.1. Free Mobile pourra suspendre après notification préalable par tout moyen, sans indemnité tout ou partie du Service en cas de :

- violation par l'Utilisateur des dispositions légales ou de l'une de ses obligations contractuelles prévues au Contrat,
- perturbation du Réseau ou celui des opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service ou de la Carte SIM Prépayée par l'Utilisateur,
- fausse déclaration ou usurpation d'identité,

Free Mobile pourra également suspendre par tout moyen, sans indemnité tout ou partie du Service en cas de défaut d'identification, de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des pièces justificatives (liste dans la Brochure Tarifaire) dans les 15 jours suivant sa souscription au Service.

6.2. Free Mobile peut résilier le Contrat, par tout moyen, sans indemnité, lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de 7 jours à compter de la suspension du Service.

La résiliation du Service implique la désactivation de la Carte SIM Prépayée, la perte du numéro d'appel.

Free Mobile peut résilier le Service à tout moment et sans préavis en l'absence de rechargement à l'expiration des délais visés à l'article 1.

ARTICLE 7. RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée auprès du service réclamations composé de 3 niveaux.

1^{er} niveau de réclamation au service Free Service Courrier (Free Mobile - 75371 Paris Cedex 08 France). Free Mobile s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

2^{ème} niveau de réclamation au Service National Consommateur (Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08) il réétudiera sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

3^{ème} niveau de réclamation auprès du Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques (<http://www.mediateur-telecom.fr>) si l'Utilisateur a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le service National Consommateur.

ARTICLE 8. DONNEES PERSONNELLES

8.1. Pour les besoins et dans le cadre du Service, les données personnelles de l'Utilisateur sont traitées par Free Mobile conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel ainsi que dans les conditions prévues par la Politique de confidentialité accessible depuis le Site, à laquelle l'Utilisateur peut se reporter. Les données collectées par Free Mobile peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale. Dans ce cas, l'Utilisateur en est informé et a eu la possibilité d'y consentir ou de s'y opposer.

8.2. L'Utilisateur peut décider de faire figurer ou non ses coordonnées dans un annuaire.

8.3. L'Utilisateur peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 9. LOI APPLICABLE ET COMPETENCE

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française et les règles de compétence légales s'appliquent.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

En cas d'une commande à distance, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de votre carte SIM ou du jour de la commande si le service ne requière pas l'envoi d'une carte SIM. Ce délai est respecté si vous nous transmettez votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours. La carte SIM n'a pas à être retournée.

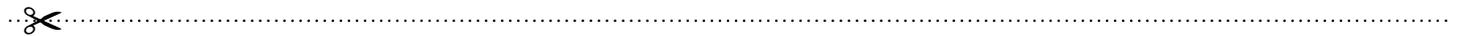
1. **Envoi de votre demande**

Pour vous rétracter, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambigüité, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation ci-dessous, à l'adresse suivante : **Free Mobile – Rétractation - 75371 Paris Cedex 08 France.**

2. **Remboursement**

Nous procéderons au remboursement de la totalité des sommes que vous aurez versées au titre de la commande, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent.

Dans l'hypothèse où vous exercez votre droit de rétractation du contrat dont l'exécution a commencé, à votre demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, nous vous rembourseront les sommes versées diminuées d'un montant égal aux temps de communication déjà utilisés jusqu'à la communication de votre décision de se rétracter.



FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement** si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

Votre numéro de ligne téléphonique : _____

Votre identifiant abonné : _____

À l'attention de : **Free Mobile – Rétractation – 75371 Paris Cedex 08 France**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service (*) ci-dessous : _____

Nom et prénom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Date : _____

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)