

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Carte Prépayée rechargeable - Simplicime

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société debitel France (ci-après dénommée par son nom commercial « SIMPLICIME »), fournit aux personnes physiques en France Métropolitaine (ci-après le « Client ») les services de radiotéléphonie par carte prépayée (ci-après le « Service »), à partir du réseau de télécommunication en utilisant pour les départs d'appel le réseau de l'opérateur Société Française de Radiotéléphonie, ci-après « SFR ».

Les relations entre SIMPLICIME et le Client sont régies par les présentes Conditions Générales, la documentation commerciale SIMPLICIME relative aux Services, notamment les conditions tarifaires de SIMPLICIME insérées dans le kit d'accès lui permettant d'avoir accès à l'offre prépayée de SIMPLICIME, et disponibles également sur le site www.simplicime.com ou sur simple appel auprès du Service Client de SIMPLICIME.

En cas de contradiction entre ces documents, les dispositions des présentes Conditions Générales prévalent sur tout autre document.

Article 1 – Définition du Service

1.1 La carte prépayée (ci-après la « Carte ») est une carte SIM à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SIMPLICIME.

1.2 La carte prépayée permet au Client d'émettre des appels nationaux et internationaux, ainsi que de recevoir des appels dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS et d'accéder à des services complémentaires ou optionnels proposés par SIMPLICIME définis dans les conditions tarifaires.

Article 2 – Accès au Service

2.1 Le Client peut acheter son kit d'accès à l'offre prépayée SIMPLICIME notamment sur le site www.simplicime.com ou par téléphone aux conditions tarifaires en vigueur.

Le Client accède au Service dès réception dudit kit d'accès et activation de la carte SIM.

Pour tout achat à distance du Kit, la carte SIM est transmise inactive et le client doit à la réception de son Kit contacter le Service Client, afin d'activer la carte.

En cas de vente à distance uniquement, le Client dispose d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de la livraison du kit d'accès pour demander son échange ou son remboursement sans pénalités à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est

prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client notifie à SIMPLICIME par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, qu'il exerce son droit de rétractation.

Toutefois, le Client qui aurait détaché la carte SIM de son support avant l'expiration du délai de 7 jours est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

2.2 Le Client doit dans un délai de sept (7) jours à compter de l'achat de la Carte sur le site de SIMPLICIME ou par téléphone envoyer une copie de sa pièce d'identité en cours de validité par courrier au Service Client de SIMPLICIME à l'adresse figurant à l'article 9.1. A défaut, SIMPLICIME pourra suspendre puis résilier le cas échéant la ligne conformément à l'article 14.

Article 3 – Durée de validité du Service

3.1 La Carte est vendue avec un crédit initial de communications dont le montant figure dans les conditions tarifaires en vigueur de SIMPLICIME. Ce crédit initial est à utiliser dans la limite de trente (30) jours à compter de l'ouverture par SIMPLICIME du compte rechargeable de communications prépayées (ci-après le « Compte Prépayé ») qui est activé lors de la première communication passée par le Client.

Passé ce délai de trente (30) jours, si le Client n'a effectué aucun rechargement, SIMPLICIME pourra résilier le Service sans préavis. La résiliation du Service implique la désactivation de la Carte, la perte du numéro de téléphone attribué et la clôture du Compte Prépayé.

3.2 En revanche, dès que le Client a effectué au moins un rechargement dans le délai de trente (30) jours défini à l'article 3.1, il dispose à l'issue de la durée de validité du crédit de communications rechargé, d'un délai de trois (3) mois pour recharger à nouveau sa Carte.

Pendant ce délai de trois (3) mois, s'il n'effectue aucun rechargement, il ne pourra plus émettre d'appels (sauf vers les numéros d'urgence et les services de réchargement), mais gardera la faculté de recevoir des appels (sauf à l'étranger).

Passé ce délai de trois (3) mois, si le Client n'a effectué aucun rechargement, SIMPLICIME pourra résilier le Service sans préavis. La résiliation du Service implique la désactivation de la Carte, la perte du numéro de téléphone attribué et la clôture du Compte Prépayé.

Article 4 – Rechargement

4.1 La Carte est associée à un Compte Prépayé. Le Client peut créditer son Compte Prépayé à tout moment pendant la durée de validité de sa Carte par l'achat d'une recharge notamment sur le

site www.simplicime.com ou par téléphone auprès du Service Client.

4.2 Le Client a le choix entre différentes recharges qui consistent en un crédit de communications principal utilisable pour tout type de communications.

La durée de validité (entendue comme la durée au terme de laquelle le crédit de communications acheté ne peut plus être utilisé, même si le solde de ce crédit est positif) varie en fonction du montant du crédit de communications principal acheté par le Client pour créditer son Compte Prépayé.

4.3 Le crédit de communications est automatiquement et irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé pendant la durée de validité du crédit initial ou de sa recharge. En revanche, le solde du crédit de communications restant sur le Compte Prépayé s'ajoute au crédit de communications rechargé si la recharge est effectuée avant la fin de la durée de validité du crédit de communications restant sur le Compte Prépayé.

Lorsque le Client achète une recharge, il bénéficie toujours de la durée de validité la plus avantageuse pour lui (si la durée de validité de la nouvelle recharge est inférieure à celle qui restait avant de recharger, c'est la durée de validité restante qui s'applique à la totalité de son crédit de communications).

4.4 Si le Client consomme l'intégralité de son crédit de communications avant sa date de fin de validité, il peut continuer à recevoir des appels (sauf depuis l'étranger) et appeler les numéros d'urgence, les services de rechargement et la messagerie jusqu'à la date de fin de validité de son crédit de communications.

Le Client recevra un SMS d'alerte l'informant que la durée de validité de son crédit de communication arrive bientôt à expiration cinq (5) jours avant la date de fin de validité de son crédit de communications. Le Client recevra également un SMS d'alerte l'informant que son crédit de communications est bientôt épuisé lorsque le crédit de communications restant ne sera plus que de deux (2) euros.

Article 5 – Tarifs du service et des options et modalités d'application

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par SIMPLICIME à l'intention de ses Clients. SIMPLICIME se réserve le droit de modifier ses tarifs mais en informera préalablement l'Abonné.

Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de modification tarifaire liée à l'application d'une décision réglementaire ou législative.

Article 6 – Terminaux

Le Client peut émettre et recevoir des communications, dans la zone de couverture des Services, à partir de n'importe quel terminal agréé GSM/GPRS conçu pour recevoir la Carte.

Le Client est tenu de respecter les prescriptions transmises par SIMPLICIME en application des normes techniques imposées par les

autorités compétentes en la matière qui concernent les modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou périphérique utilisé.

Article 7 – Numéro d'appel

7.1 SIMPLICIME communique à chaque Client le numéro d'appel affecté à sa carte SIM. SIMPLICIME peut affecter à un nouveau Client un numéro d'appel ayant déjà été utilisé par le passé par un Client dont la ligne a été réinscrite.

7.2 SIMPLICIME se réserve le droit, moyennant un préavis de 15 jours, de modifier pour des contraintes techniques le numéro d'appel du Client.

Article 8 – Service de présentation du numéro de l'appelant

8.1 Le Client est informé qu'il peut dans le cadre du service de présentation du numéro appelant, demander à ce que son numéro d'appel ne soit pas visualisé par ses correspondants.

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

8.3 La présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas. La responsabilité de SIMPLICIME, ne peut être engagée 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,
- lorsque l'appel émane d'un réseau à norme Pointel ou Analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué,
- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué,
- lorsque l'appel émane d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

8.4 SIMPLICIME n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant.

Article 9 – Service Client et service Info Conso

9.1 SIMPLICIME met à la disposition du Client, un Service Client pour répondre par téléphone à toutes questions sur le fonctionnement des Services SIMPLICIME.

Le Service Client de SIMPLICIME est accessible en composant le numéro figurant dans les documents mentionnés à l'article 5.

Le Client peut également écrire au Service Client SIMPLICIME à

l'adresse suivante : SIMPLICIME - 855 avenue Roger Salengro 92370 Chaville.

9.2 SIMPLICIME met également à la disposition du Client un service qui lui permet de consulter son solde en temps réel par téléphone ou par le biais de l'envoi d'un SMS.

Article 10 - Protection des données – Annuaire Universel

10.1 SIMPLICIME 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 modifiée, dite loi « Informatique et libertés ». Conformément aux dispositions de cette loi, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification pour toute information le concernant en s'adressant au Service Client de SIMPLICIME à l'adresse figurant à l'article l'article 9.1.

10.2 Si le Client ne souhaite pas recevoir de propositions commerciales émanant de SIMPLICIME, il lui suffit d'écrire au Service Client de SIMPLICIME à l'adresse figurant à l'article 9.1.

10.3 Par l'intermédiaire de SIMPLICIME, le Client peut être également amené à recevoir des propositions commerciales d'autres entreprises par courrier papier sauf s'il a manifesté son opposition en écrivant au Service Client de SIMPLICIME à l'adresse figurant à l'article 9.1 et, sous réserve de son consentement préalable exprès, par courrier électronique et SMS.

10.4 Annuaire Universel

Dans le cadre de la mise en place de l'Annuaire Universel, l'Abonné peut s'il le désire et s'il en a manifesté expressément et au préalable la volonté auprès de SIMPLICIME, voir figurer ses coordonnées (tels que nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) ou celles de l'utilisateur de la ligne sur les listes des abonnés et d'utilisateurs destinées à être éditées dans les annuaires papiers ou pouvant être consultées depuis Internet ou le Minitel, ou encore être communiquées au moyen de services de renseignements vocaux.

Les options de parutions offertes à l'Abonné sont disponibles dans la fiche d'information intitulée « Annuaire Universel » de SIMPLICIME (ci-après dénommée la « Fiche ») et sur le site Internet de SIMPLICIME à l'adresse www.simplicime.com rubrique « Espace Client ».

Pour figurer dans l'Annuaire universel, l'Abonné doit s'il est également l'utilisateur de la ligne :

- soit retourner au Service Client de SIMPLICIME, le coupon figurant dans la Fiche dûment complété et signé ;
- soit en faire la demande directement sur le site Internet de SIMPLICIME rubrique « Espace Client ».

Toute demande d'inscription dans l'Annuaire Universel de l'utilisateur de la ligne, lequel serait différent du titulaire, ne peut se faire que par retour du coupon figurant dans la Fiche, dûment complété et signé par le titulaire et l'utilisateur et accompagné des copies de leur pièce d'identité.

L'Abonné peut à tout moment modifier, auprès du Service Client, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

Article 11 – Service WAP

La Carte permet au Client d'accéder au WAP (Wireless Application Protocol) sur le réseau GPRS de SFR à condition que le Client dispose d'un téléphone mobile compatible GPRS et après avoir paramétré son terminal :

- en se connectant à la rubrique « Espace Client » du site www.simplicime.com

- ou en contactant le Service Client de SIMPLICIME

Le coût d'accès au WAP est précisé dans les conditions tarifaires en vigueur de SIMPLICIME.

A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, SIMPLICIME ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles depuis le WAP, sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle.

Article 12 – Perte ou vol de la carte SIM

12.1 Le Client doit immédiatement déclarer la perte ou le vol de sa carte SIM :

- en appelant le n° du Service Client de SIMPLICIME qui dispose d'un serveur vocal interactif disponible 24h/24,

- et en le confirmant par lettre à SIMPLICIME accompagnée de la copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.

En cas de contestation, la déclaration sera réputée avoir été effectuée à la date de réception par SIMPLICIME de la lettre caché de la poste faisant foi. SIMPLICIME qui effectue une vérification sommaire de l'identité du Client ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration qui n'émanerait pas du titulaire de la carte.

12.2 Dès réception de la déclaration de perte ou de vol dans les conditions décrites à l'article 12.1, SIMPLICIME procède gratuitement aux formalités de suspension temporaire de la ligne.

En tout état de cause, en cas de perte ou de vol de la carte SIM, le crédit de communications qui restait éventuellement est perdu pour le Client.

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

Article 13 - Obligations du Client

13.1 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre de la fourniture du Service. Le Client est tenu de prévenir immédiatement le Service Client SIMPLICIME à l'adresse figurant à l'article 9.1 par lettre recommandée avec avis de réception, de tout changement de domicile.

13.2 Le Client s'engage à utiliser sa carte SIM avec un téléphone agréé pour les réseaux de radiotéléphonie numérique GSM/GPRS par

les autorités compétentes conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications électroniques.

Il sera par conséquent tenu responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

La carte SIM doit être utilisée conformément à l'usage auquel elle est destinée et aux textes législatifs et réglementaires en vigueur. Elle reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de SIMPLICIME, qui se réserve la faculté de la faire remplacer pour des raisons de sécurité, d'évolution technique ou d'amélioration du service proposé au Client.

Le Client en sa qualité de gardien de la carte SIM, est seul responsable de l'utilisation conforme à son usage, et de la conservation de la Carte quel que soit le terminal utilisé.

Le Client reçoit lors de la remise de la carte SIM un code d'initialisation (PIN) qui permet de protéger l'utilisation de sa carte. Le Client peut modifier ce code à tout moment pour le rendre confidentiel. Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne le blocage de la carte SIM. Cette dernière peut être débloquée au tarif en vigueur :

- en se connectant à la rubrique « Espace Client » du site www.simplicime.com
- ou en contactant le Service Client de SIMPLICIME

Article 14 - Suspension et résiliation du Service

14.1 SIMPLICIME se réserve le droit de suspendre l'accès au Service souscrit par le Client ou de limiter l'accès au Service à la seule réception des communications, après en avoir avisé le Client par tout moyen, en cas :

- d'inexécution de l'une des obligations du Client ;
- d'absence ou de fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat de la Carte auprès de SIMPLICIME ;
- de cession ou transmission du Service ou du bénéfice de l'utilisation de la carte SIM à un tiers sans accord préalable du Service Client SIMPLICIME ;
- d'utilisation d'un terminal non conforme ou perdu ou volé ;
- de fraude ou tentative de fraude du Client, notamment lors du rechargement,
- d'utilisation non conforme de la carte SIM.

Le Service pourra être également résilié par SIMPLICIME deux (2) jours après une mise en demeure restée infructueuse suivant la suspension ou la restriction de la ligne, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. La résiliation du Service implique la désactivation de la Carte, la perte du numéro de téléphone attribué et la clôture du Compte Prépayé.

14.2 SIMPLICIME peut résilier le Service à tout moment et sans préavis en l'absence de rechargement à l'expiration des délais visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales.

Article 15 – Limitation de responsabilité de SIMPLICIME

15.1 SIMPLICIME ne saurait voir sa responsabilité engagée à l'égard des Clients :

- en cas de suspension totale ou partielle ou de retrait des autorisations d'exploiter ou de commercialiser des services GSM, données aux opérateurs ;
- en cas de modification du numéro d'appel pour des raisons techniques ;
- en cas d'utilisation du Service par une personne non autorisée ;
- en cas de fraude au système de rechargement ;
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du Service ;
- en cas de mauvaise installation ou de défaillance du mobile et/ou de ses accessoires ;
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM.

15.2 SIMPLICIME ne saurait voir non plus sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant du comportement du Client ou d'un événement indépendant de la volonté de SIMPLICIME et l'empêchant d'exécuter le contrat dans les conditions normales et attendues.

Article 16 - Cession du contrat

16.1 SIMPLICIME peut céder les droits et obligations nés du présent contrat à un tiers offrant des qualités de service similaires. Dans un tel cas, le Client en sera averti par lettre recommandée avec avis de réception et le contrat se poursuivra sans autres formalités aux mêmes conditions avec le tiers cessionnaire, sauf dénonciation du contrat par le Client.

16.2 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, dont il n'est que le gardien, sauf accord exprès et préalable de SIMPLICIME.

17 – Portabilité du numéro mobile du Client entrant

17.1 La portabilité du numéro de mobile est un service permettant à tout client d'un opérateur mobile métropolitain de souscrire un nouveau contrat auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain tout en conservant son numéro de mobile.

17.2 Toute demande de portabilité auprès de SIMPLICIME vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son ancien opérateur (ci-après « Opérateur Donneur ») en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat auprès de l'Opérateur Donneur prend effet avec le portage effectif du numéro de mobile, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement auprès de l'Opérateur Donneur.

17.3 Dans le cadre d'une demande de portabilité, le Client mandate SIMPLICIME pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des démarches relatives à sa demande de portabilité à savoir la résiliation du contrat avec son Opérateur Donneur et le portage de son numéro mobile.

17.4 Pour être recevable, la demande de portabilité faite à SIMPLICIME par le Client :

- doit émaner du titulaire du contrat ou d'une personne dûment mandatée par le titulaire ;
- doit comporter son numéro de mobile (MSISDN) ainsi que son relevé d'identité opérateur (RIO).

L'attention du Client est attirée sur le fait que sa demande de portabilité peut faire l'objet d'un refus de la part de l'Opérateur Donneur ou de la SCS auprès duquel le Client est abonné, dans les cas suivants :

- le numéro de mobile est inactif le jour de la demande et/ou du portage ;
- le numéro de mobile (MSISDN) et/ou le relevé d'identité opérateur (RIO) fournis par le Client sont incomplets ou erronés,
- une demande de portabilité non encore exécutée a déjà été demandée par le Client auprès d'un autre opérateur que SIMPLICIME ;
- la demande de portabilité n'est pas effectuée par le titulaire du contrat d'abonnement ou une personne dûment mandatée par lui ;
- le numéro de mobile sur lequel la demande de portabilité porte n'est pas géré par l'Opérateur Donneur ;
- la date de portage demandée est supérieure à 59 jours calendaires ou inférieure au délai nominal de 7 jours calendaires ;
- le Client a déjà notifié à son Opérateur Donneur une demande de résiliation sur le numéro de mobile ;
- la date de portage demandée n'est pas un jour ouvrable ;
- la tranche horaire de portage n'existe pas.

17.5 SIMPLICIME notifiera au Client dans les meilleurs délais et par tous moyens, l'éligibilité ou l'inéligibilité de sa demande en précisant le motif et le cas échéant, les moyens permettant au Client de rendre sa ligne éligible à la portabilité.

17.6 Dans le cas où le numéro de mobile du Client ne serait pas porté dans les délais indiqués aux présentes, du fait notamment d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement techniques, le portage sera reporté à une date ultérieure ne pouvant dépasser 7 jours (ou 10 jours lorsque la seconde période de portage inclut des dimanche ou jour férié) à compter de la date initiale de portage prévue.

17.7 En cas d'inéligibilité à la portabilité, de perte d'éligibilité, ou d'annulation par le Client de sa demande de portage, le Client reste tenu de respecter le contrat souscrit auprès de SIMPLICIME relatif au Service et ce, quand bien même le contrat du Client avec l'Opérateur Donneur ne serait pas résilié. SIMPLICIME accorde alors au Client un nouveau numéro.

17.8 En tout état de cause, le Client ne pourra plus formuler aucune

demande d'annulation deux jours avant le portage effectif du numéro. SIMPLICIME pourra demander l'annulation de la demande de portabilité du Client, quand bien même l'Opérateur Donneur l'aurait initialement acceptée et ce, jusqu'à deux jours avant le portage effectif du numéro, en cas de perte d'éligibilité de la demande de portabilité du Client du fait de la résiliation du contrat de ce dernier par son Opérateur Donneur.

17.9 Délai de portage

Le délai de portage correspond au nombre de jours calendaires entre d'une part, le paiement à SIMPLICIME du Kit et simultanément de la demande de portabilité du numéro du Client et d'autre part, le portage effectif du numéro. Le délai nominal de portage est de 7 jours calendaires porté à 10 jours lorsque la période de portage inclut des dimanche et jour férié ou sauf demande expresse du Client à SIMPLICIME. En tout état de cause, la demande expresse du Client ne saurait excéder 59 jours calendaires.

17.10 Dans le cas d'une souscription au Service faite à distance, le délai de portage mentionné ci-dessus ne court qu'à l'expiration du délai de rétractation de 7 jours francs.

17.11 SIMPLICIME remet au Client une nouvelle carte SIM activée sous son numéro mobile, au moment de la souscription au Service et l'informe des manipulations à effectuer le jour prévu du portage, pour rendre celui-ci opérationnel.

17.12 Le Client transmet à SIMPLICIME la date souhaitée de portage de son numéro mobile. Toutefois, SIMPLICIME ne prend aucun engagement sur la date effective et la plage horaire du portage demandé par le Client, celles-ci dépendant de l'opérateur mobile attributaire du numéro mobile du Client et de l'opérateur Donneur ou de la SCS auprès duquel le Client est abonné au moment de la demande.

Dans le cas où la demande de portabilité du Client est acceptée par l'opérateur Donneur, SIMPLICIME informera le Client de la date et de la plage horaire du portage de son numéro. Le portage du numéro aura nécessairement lieu un jour ouvrable. Le jour du portage, le Client ne pourra disposer ni d'appels entrant ni d'appels sortants.

17.13 Le Client est informé, que les données le concernant à savoir son numéro de mobile (MSISDN) et son RIO sont transmises au GIE EGP et à l'opérateur attributaire de SIMPLICIME aux fins de traitement de sa demande de portabilité. Le traitement de ces données a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL tant par SIMPLICIME que par le GIE EGP. Conformément à la Loi Informatique, fichiers et Libertés du 06 janvier 1978 modifiée, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant. Le Client pourra exercer son droit, en adressant une demande écrite à SIMPLICIME, Service Client - 855 avenue Roger Salengro 92370 Chaville ou par courriel à l'adresse électronique suivante : mailing@simplicime.com en mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une photocopie de sa pièce d'identité. Les informations relatives

à la portabilité sont disponibles sur le site du GIE EGP à l'adresse suivante : www.portabilite.org

18 – Portabilité du numéro mobile du Client sortant

18.1 Le Client sortant peut demander à tout moment via son nouvel opérateur (ci-après l' « Opérateur Recepteur ») à qui il a donné mandat, la portabilité de son numéro mobile à SIMPLICIME.

La demande de portage est adressée à SIMPLICIME par l'Opérateur Recepteur et doit comporter, le numéro de mobile (MSISDN), le numéro de RIO du Client, la date de portage souhaitée. Seul le titulaire ou une personne dûment mandatée par le titulaire du contrat d'abonnement peut demander le portage de son numéro.

18.2 SIMPLICIME est en droit de refuser toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- la demande de portabilité n'est pas effectuée par le titulaire du contrat d'abonnement ou une personne dûment mandatée par lui ;
- le numéro du Client est inactif ;
- les numéros de mobile (MSISDN) et de RIO sont incomplets ou erronés ;
- le Client a déjà effectué une demande de portabilité en cours de traitement sur le même numéro de mobile (MSISDN) auprès d'un nouvel opérateur autre que celui à l'initiative de la demande du Client ;
- le numéro de mobile sur lequel la demande de portabilité porte n'est pas géré par SIMPLICIME ;
- la date de portabilité demandée est supérieure à 59 jours calendaires ou inférieure au délai nominal de 7 jours ;
- le Client a déjà notifié à SIMPLICIME une demande de résiliation sur le numéro de mobile ;
- la date de portage demandée n'est pas un jour ouvrable ;
- la tranche horaire de portage n'existe pas.

L'Opérateur Recepteur peut demander l'annulation d'une demande de portabilité quand bien même SIMPLICIME l'aurait initialement acceptée et ce, jusqu'à deux jours avant le portage effectif du numéro, en cas de perte d'éligibilité de sa demande par le Client du fait notamment de la résiliation de son contrat par SIMPLICIME.

18.3 SIMPLICIME met gratuitement à la disposition du Client via un numéro de SVI les informations correspondant au numéro de RIO et au numéro de mobile (MSISDN) du Client. L'ensemble des informations figurant sur le SVI ou communiquées au Client seront confirmées par SIMPLICIME au Client par l'envoi d'un SMS comportant, le numéro de RIO, les nom et prénom du Client titulaire du contrat.

Tout Client pourra également obtenir son numéro de RIO sur simple demande auprès du Service Client de SIMPLICIME.

18.4 Dans le cas où la demande de portabilité est éligible, le portage effectif du numéro du Client vers son Opérateur Recepteur emporte la résiliation de son abonnement.

18.5 Le Client pourra demander via son Opérateur Recepteur

l'annulation de sa demande de portabilité sauf dans les deux jours précédents le portage effectif du numéro.

18.6 Le jour du portage, le Client ne pourra disposer ni d'appels entrant ni d'appels sortants pendant une durée de quatre heures (délai de transfert inter-opérateurs).

Article 19 - Réclamations

19.1 Service Réclamations

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Réclamations par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

SIMPLICIME - Service Réclamations - 855 avenue Roger Salengro 92370 Chaville.

19.2 Service Consommateurs

Si le Client estimait que la réponse à sa réclamation écrite ou orale n'étaient pas satisfaisantes, il pourrait alors formuler par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs à l'adresse suivante : SIMPLICIME - Service Consommateurs - 855 avenue Roger Salengro 92370 Chaville.

19.3 Médiateur des communications électroniques

Si un désaccord subsiste, le Client peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement soit par une association de consommateurs.

Pour cela, le Client doit se procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Le Client devra ensuite adresser le document dûment complété et accompagné de la copie des pièces justifiant sa demande à l'adresse suivante :

Le Médiateur des communications électroniques, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

Article 20 - Attribution de juridiction et droit applicable

20.1 Les relations contractuelles entre SIMPLICIME et le Client sont soumises au droit français.

20.2 Tout différend opposant SIMPLICIME à un Client notamment à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes sera soumis au tribunal compétent.

