CONDITIONS GENERALES DE VENTE ONLY ENTREPRISES MAYOTTE

Octobre 2022

TELCO OI, est une Société par Actions Simplifiée au capital de 20.003.317,20 euros sise 1 rue Joseph Wetzell – 97490 Ste Clotilde, immatriculée au RCS de St Denis de la Réunion sous le numéro 809 533 524. TELCO OI est titulaire des droits d'exploitation de la marque « ONLY Entreprises ».

Les présentes Conditions Générales éventuellement complétées par la Fiche d'Information Standardisée remis au Client constituent le Contrat deService(dénommé ci-après le « Contrat »). Au cas où l'une des dispositions des présentes conditions générales et/ou particulières serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite.

1. OBJET

TELCO OI sous sa marque only Entreprises et fournit un service de radiocommunication publique permettant au Client se situant dans la zone de couverture du Service d'émettre et de recevoir des communications au moyen d'une carte SIM à insérer dans un téléphone mobile compatible GSM 900/1800, 3G et/ou 4G.

Les forfaits PRO et/ou ENTREPRISES sont associés à une formule d'abonnement dédiée exclusivement au professionnel – comme défini ci-dessous.

2. SOUSCRIPTION

A. PIECES A PRODUIRE- CONDITIONS

Le contrat est réputé conclu dès la réception par TELCO OI du contrat dûment signé et complété, accompagné des pièces suivantes :

- **Pour les artisans, professions libérales**

Un extrait d'inscription auprès du Répertoire des Métiers, / Photocopie de la carte professionnelle,

> Numéro SIREN,

> carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité,

> un justificatif de domicile de moins de trois mois

> une autorisation de prélèvement automatique signée et un relevé d'identité bancaire (RIB) obligatoirement d'un compte courant,

l'établissement bancaire devant être domicilié en Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte, ou Métropole,

> un chèque barré au nom du client

- **Pour une personne morale de droit public**

> tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale,

> Numéro SIREN

> une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs

> un justificatif de l'identité de la personne physique dûment mandaté pour souscrire le contrat au nom de la personne morale, soit une carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité,

> un engagement de dépenses,

> une autorisation de prélèvement automatique signée et un relevé d'identité bancaire (RIB) obligatoirement d'un compte courant, l'établissement bancaire devant être domicilié en Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte ou Métropole

> un chèque barré au nom du Client.

La catégorie des micro, petites et moyennes entreprises (PME) est constituée des entreprises qui occupent moins de 250 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 43 millions d'euros.

Dans la catégorie des PME, une petite entreprise est définie comme une entreprise qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros.

3. CONDITION DE RESERVE / DEPÔT DE GARANTIE

A. RESERVE

TELCO OI se réserve le droit de ne pas enregistrer toutes souscriptions dans les cas suivants :

> dossier incomplet,

> déclaration présumée frauduleuse et /ou mensongère,

> si le Client est en situation d'impayé sur d'autre(s) offre(s) et/ou produit(s), ou a été en situation d'impayé au cours des six (6) derniers mois. Dans ce dernier cas, le Client devra régulariser sa situation avant toute souscription.

> non - acceptation par le Client des Conditions Générales et Particulières de vente.

Si l'ensemble des pièces mentionnées à l'article « Souscription » ne sont pas fournies dans un délai de huit (8) jours, TELCO OI se réserve le droit de considérer le contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation et s'engage à restituer le(s) téléphone(s) portables subventionné(s) qu'il aura acquis lors de la souscription du contrat. Le Client peut s'il le souhaite acquérir la propriété de(s) téléphone(s) portable(s) à condition de payer à TELCO OI le prix du ou des téléphone(s) portable(s) hors subvention dans le délai susmentionné.

B. DEPÔT DE GARANTIE

Le versement d'un dépôt de garantie est obligatoire lors de la souscription du contrat. La valeur du dépôt de garantie est présentée dans la Fiche d'Information Standardisée. La somme versée n'est pas productive d'intérêts. Le présent dépôt de garantie ne constitue pas une avance sur consommation, il ne pourra être compensé qu'à l'expiration du contrat en fonction des sommes restantes dues par le Client.

4. PRISE D'EFFET DU CONTRAT / DUREE

A. PRISE D'EFFET

Le contrat prend effet dès sa signature, sous réserve des dispositions énoncées à l'article « Souscription » et « condition de réserve / dépôt de garantie ».

B. DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale d'engagement à compter du jour de la signature du contrat. La durée d'engagement est mentionnée dans Fiche d'Information Standardisée relative à l'offre souscrite. En cas de pluralité de lignes sur un même contrat, la durée minimale d'engagement est attachée individuellement à chacune des lignes qui composent le contrat.

5. NUMERO D'APPEL / PORTABILITE

A. NUMERO D'APPEL

L'abonnement à un forfait only Entreprises comporte l'usage d'un numéro par ligne d'accès au réseau attribué par Only Entreprises. Le numéro d'appel n'est qu'un élément du Contrat d'abonnement, tout nouveau Contrat comporte donc un autre numéro d'appel. Afin de garantir une bonne utilisation des ressources en numérotation, et conformément à la réglementation des télécommunications, et /ou en cas de changement du plan de numérotation national, TELCO OI peut, après en avoir informé le Client, modifier le numéro d'appel de celui-ci.

Un même client, identifié par son numéro SIREN ou autre et par les coordonnées bancaires inscrites sur le RIB, nom, prénom, adresse, peut être titulaire d'un nombre maximum de lignes. Ce nombre est défini dans la « Fiche d'Information Standardisée ».

B. PORTABILITE

La portabilité est le droit pour un Client de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur mobile sans changer de département.

1. PORTABILITE VERS TELCO OI

Le Client doit, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article « souscription » des Conditions Générales de Vente, fournir son Relevé d'Identification Opérateur (RIO) lors de la souscription, permettant à TELCO OI de procéder à la portabilité du numéro et à la résiliation auprès de l'Opérateur Donneur sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'opérateur donneur. TELCO OI se charge de toutes les démarches auprès de l'opérateur donneur. Toutefois, ce dernier peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne
- le numéro porté est résilié antérieurement à la date de portage, les numéros en cours de résiliation (dans le délai des 10 jours de résiliation) peuvent faire l'objet d'une demande de portage
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro
- la demande comporte des données incomplètes ou erronées
- la date de portage est supérieure à 60 jours ou inférieure au délai minimal.

En cas de refus le Client est informé par tout moyen par l'opérateur receveur, la responsabilité de TELCO OI ne serait être engagée. Si le Client remplit les conditions d'éligibilité le portage est réalisé dans les délais légaux. L'annulation de la demande est possible dans les délais légaux, par lettre adressée en recommandée avec avis de réception. Au-delà, l'annulation est impossible hors résiliation du contrat. Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son contrat. En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de TELCO OI un terminal à un tarif subventionné (en promotion ou dans le cadre d'une souscription Forfait), à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus).

A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix du Mobile Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de ce terminal.

2. PORTABILITE DEPUIS TELCO OI

Toute demande de conservation du numéro mobile est adressée par le Client à l'Opérateur Receveur, soit son nouvel opérateur mobile, sous sa responsabilité et dans les formes définies par ce dernier. La demande de portabilité vaut résiliation du contrat, eu égard de quoi, les conséquences et les effets de la résiliation énoncés aux présentes trouvent application. La résiliation du contrat liant le contrat avec TELCO OI est expressément conditionnée au portage effectif du numéro, sous réserve de la vérification par l'Opérateur Receveur et sous sa seule responsabilité, de la capacité du Client à porter son ou ses numéros et de la conformité de sa requête.

Le délai de portabilité est fixé à 10 jours.

TELCO OI peut refuser la portabilité du numéro mobile vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- Le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou n'est pas dûment mandaté par le titulaire de la ligne
- Le numéro porté est résilié, suspendu ou en cours de résiliation avec une date de résiliation antérieure à la date de portage
- Une demande de portage est déjà en cours sur le numéro
- Le Mandat comporte des données incomplètes ou erronées
- La date de portage est supérieure à 30 jours ou inférieure au délai minimal.

Le Client reconnait être informé que le service est susceptible d'être suspendu ou fortement perturbé le jour du portage, il appartient de ce fait au client de prendre toutes les mesures préventives nécessaires.

6. OBLIGATION DE TELCO OI

TELCO OI s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyen.

Si dans les zones de couverture, le Service n'est pas accessible en raison d'une faute imputable à TELCO OI, pendant plus de deux jours consécutifs, TELCO OI s'engage à rembourser au Client à titre de réparation des dommages subis la part de la mensualité de Service égale à la durée totale de l'interruption subie. A cette fin, le Client devra formuler sa requête de dédommagement par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la remise en service du Service.

Le Client reconnait être informé des particularités et conditions techniques des télécommunications et que le Service puisse être perturbé en cas de défaillance du réseau de télécommunication liée notamment à des travaux, des renforcements, des extensions.

La responsabilité de TELCO OI ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- En cas d'aléas de propagation des ondes électromagnétiques qui peuvent entrainer des perturbations du Service,
- en cas de mauvaise utilisation du Service par le Client,
- en cas de force majeure,
- des prestations des équipements fournis par l'opérateur de donnée,
- des prestations rendues par des prestataires indépendants, auxquels le client peut avoir accès via son terminal,
- d'une utilisation non conforme aux présentes CGV et de la Fiche d'information Standardisée.

Dans le cas où la responsabilité de TELCO OI serait engagée suite à une faute de sa part (faute ayant un lien de causalité direct avec le préjudice subi), la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client aura subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Le montant des dommages et intérêts que TELCO OI pourrait être amené à verser dans les conditions précitées est strictement limité à 20% des sommes encaissées au cours des 12 derniers mois pour le Contrat et Service objets du litige.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

A. OBLIGATION RELATIVE A L'UTILISATION

Le Contrat est conclu intuitu personae. Le Client s'interdit de céder, de transmettre ou de commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM y compris du Service.

Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et à veiller au respect de la législation en vigueur. Le Client déclare être averti des nouvelles technologies. Le Client s'engage à informer l'ensemble des Utilisateurs de l'existence et du contenu des conditions générales de vente ainsi que de la fiche d'information standardisée et se porte garant solidaire du respect de ces dernières par l'ensemble des Utilisateurs.

Les communications quelle que soit leur nature (voix, data…) ne sont autorisées qu'entre deux (2) individus. En conséquence de quoi, sont exclues notamment toute utilisation partagée du service, et toute communication dont l'acheminement est détourné et/ou re-routé via un boitier radio, hérissons.

Le Client s'interdit toute utilisation anormale et frauduleuse du Service (notamment la cession d'appel) et tous agissements susceptibles de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau only Entreprises, comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage. TELCO OI informe le Client, que sera présumée comme utilisation frauduleuse, toute utilisation non conforme à l'objet et condition de l'offre.

Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, SMS) émises à partir d'un quatrième (4ième) téléphone ou vers plus de cent (100) correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et par ligne.

Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage lié directement ou indirectement à son activité et à ne pas dépasser une durée de deux (2) heures consécutives de communication par appel et la transmission de plus de 1500 SMS par mois. Telco OI se réserve le droit, de facturer tous appels et SMS, y compris les appels et SMS émis sur la tranche horaire dite « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client.

Dans le cadre de l'offre 4G (Data) le client s'interdit tout usage

susceptible de dégrader le Service, dont notamment la cession des appels, et les appels et envois depuis et vers les plateformes téléphoniques et boîtiers radio. Le Client s'interdit tout usage commercial, revente, ou tout procédé visant directement ou indirectement la cession, même gratuite, ou à la commercialisation des communications.
Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.
Le Client s'engage à prévenir sans délai TELCO OI de tout changement d'adresse /de coordonnées bancaires et de mise en redressement / dissolution/ liquidation de sa société, ainsi que dans la cadre de changement ou cessation d'activité. En cas de contravention aux dispositions ci-dessus, le Contrat pourra être suspendu puis résilié, et les appels du Client seront facturés au prix de la communication hors forfait. En outre, TELCO OI se réserve le droit de facturer une pénalité par ligne dont le montant sera de 15 % du montant total de la facture.

B. OBLIGATION RELATIVE AU PAIEMENT

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste l'abonné de sa carte SIM, il reste débiteur du montant des communications passées.

C. OBLIGATIONS PARTICULIERES (EN SUS DES OBLIGATIONS CI-DESSUS MENTIONNEES) AUX OFFRES DE COMMUNICATIONS ILLIMITEES – APPELS VOIX ET DATA

Le Client s'interdit toute utilisation anormale et frauduleuse du Service (notamment la cession d'appel) et tous agissements susceptibles de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau only Entreprises, comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage. TELCO OI informe le Client, que sera présumée comme utilisation frauduleuse, toute utilisation non conforme à l'objet et condition de l'offre.
Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, SMS) émises à partir d'un quatrième (4ième) téléphone ou vers plus de cent (100) correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et par ligne.
Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage lié directement ou indirectement à son activité et à ne pas dépasser une durée de deux (2) heures consécutives de communication par appel et la transmission de plus de 1 500 SMS par mois. TELCO OI se réserve le droit, de facturer tous appels et SMS, y compris les appels et SMS émis sur la tranche horaire dite « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client.
Le Client s'interdit tout usage commercial, revente, ou tout procédé visant directement ou indirectement la cession, même gratuite, ou à la commercialisation des communications.
Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

En cas de contravention aux dispositions ci-dessus, le Contrat pourra être suspendu puis résilié, et les appels du Client seront facturés au prix de la communication hors forfait. En outre, TELCO OI se réserve le droit de facturer une pénalité par ligne dont le montant sera de 15 % du montant total de la facture.

8. SMS

• Transmission-réception-contenu
La carte SIM permet de mettre en mémoire des SMS sans durée limite de conservation. Toutefois, le Client devra régulièrement effacer les SMS contenus dans la carte SIM afin de ne pas en saturer la mémoire. La durée de vie des SMS est limitée à 24 heures si le mobile est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM saturée). Le Client devra vérifier l'accessibilité de son mobile afin de ne perdre aucun SMS.
TELCO OI ne peut être tenue responsable de la perte des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de 24 heures ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM. TELCO OI pourra adresser par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service TELCO OI.

• Responsabilité
Le Client est seul responsable du contenu des informations qu'il envoie. TELCO OI n'est pas responsable du contenu des SMS déposés sur la carte SIM ou sur le téléphone mobile du Client. Le Client s'interdit de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

9. ACCES INTERNET

• Condition d'accès – Réseau internet
Le Client équipé d'une carte SIM TELCO OI peut accéder aux services Internet/SMS/MMS sur les réseaux 2G(GSM/GPRS/EDGE), 3G (UMTS/HSPA/H+) et 4G (LTE/LTE-Advanced) de TELCO OI selon l'offre et/ou le terminal utilisé. Le débit varie en fonction du nombre d'utilisateurs connectés au réseau, du lieu d'utilisation du service, du téléphone, des obstacles existants entre le réseau mobile et le téléphone, de l'usage cumulé de plusieurs services simultanément sur le téléphone mobile. Le service voix est disponible pour le Client sur les réseaux 2G (GSM) et 3G (UMTS) de TELCO OI ; le terminal 4G opérant automatiquement un repli sur la technologie 3G (CS Fallback). En tout état de cause, le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et limites de l'Internet mobile, incluant notamment son caractère non sécurisé pour lequel il lui appartient de prendre toutes les diligences nécessaires pour protéger ses données ainsi que son terminal contre les risques d'intrusion et/ou de contaminations informatiques.
Le Client peut consulter la carte de couverture des réseaux sur le site www.only.yt

• Visiophonie
Le Client a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie. Ce service est disponible entre terminaux et sur réseaux compatibles 3G/3G+ ou 4G/4G+. TELCO OI n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou la nature des communications, en conséquence de quoi la responsabilité de TELCO OI ne serait être recherchée.
Le service Visio n'est pas disponible en roaming et dans le cadre des doubles appels.

• Numéros spéciaux
Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros spéciaux est impossible. La liste desdits numéros est consultable sur notre site www.only.yt

10. INTERNET EN MOBILITE

Condition d'accès - Réseau

Les offres incluant un accès Internet en mobilité permettent l'accès à Internet via un ordinateur compatible. Les connexions Internet s'effectuent en fonction de la zone de couverture à savoir 2G (GPRS/EDGE), 3G (UMTS/ HSDPA) ou 4G (LTE/LTE Advanced)
TELCO OI remet à l'abonné une carte SIM à laquelle est attribuée un numéro d'appel qui permet l'accès au service. Cette utilisation est strictement réservée à une utilisation propre à l'activité professionnelle du client.

Caractéristiques de l'internet mobile

Navigation sur tous les sites (usages peer-to-peer et newsgroups autorisés). Internet mobile sous réserve de disposer d'un mobile compatible.
A Mayotte : au-delà de l'enveloppe internet incluse, réduction du débit pour permettre à tous les abonnés l'accès dans des conditions optimales.
En 4G + : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 150 Mbit/s (20 Mbit/s en émission).
En 4G : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 70 Mbit/s (20 Mbit/s en émission).
En 3G : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 21 Mbit/s (5,8 Mbit/s en émission).

11. CARTE SIM

• Utilisation
La carte SIM est la propriété de TELCO OI. La carte SIM pourra être modifiée, et/ou remplacée afin de permettre à l'abonné de bénéficier des améliorations techniques.

L'utilisation de la carte SIM est protégée par un code à chaque activation de votre terminal. La composition de trois codes d'initialisation, dits code PIN, successifs erronés entraine la neutralisation de la carte SIM. La carte SIM sera réactivée à la demande de l'abonné et après vérification de son identité.

Le changement de la carte SIM pourra être facturée.

• Responsabilité
Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit tout usage frauduleux, toutes copies et toutes utilisations non conformes à l'offre proposée par TELCO OI (boitier radio, émission-réception…)

• Perte et vol
En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client doit informer par voie téléphonique immédiatement TELCO OI, afin que sa ligne soit mise hors service dès réception de la déclaration. Le Client devra confirmer immédiatement par lettre recommandée avec avis de réception transmise au service client sa volonté de neutraliser sa carte SIM. En cas de neutralisation suite à un vol, le Client devra joindre à sa déclaration le dépôt de plainte auprès de l'autorité compétente. En cas de contestation, la neutralisation est réputée avoir été effectuée à la date de réception de la lettre de confirmation. Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

TELCO OI ne saurait être considéré comme responsable en cas de déclaration de perte ou de vol qui ne serait pas effectuée par le Client, alors qu'aucun élément ne permettait de suspecter une usurpation d'identité.

Afin de protéger nos Clients contre le vol, piratage ou toutes autres utilisations frauduleuses, TELCO OI se réserve le droit de doter le mobile d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de TELCO OI. Le Client peut demander la désactivation de ce système, par simple demande écrite en recommandée avec avis de réception. La désactivation de ce système est gratuite pour toute demande effectuée au plus tôt six mois après la date de souscription, à défaut de quoi elle est facturée. Le prix de facturation est mentionné au sein de la Fiche d'information standardisée.

Tout smartphone peut être exposé à des risques de piratage sans que l'opérateur ne puisse y remédier. Afin de s'en prémunir, il revient à l'utilisateur de n'installer que des applications proposées dans le magasin officiel d'applications de l'éditeur du système d'exploitation du téléphone (AppStore ou Google Play) et de ne pas autoriser l'installation d'applications de sources inconnues. De plus, il est recommandé d'installer un antivirus gratuit, disponible dans le magasin officiel d'application Google Play ou AppStore. Enfin, les autorisations demandées par les applications nécessitent la vigilance de l'utilisateur.

11. PROTECTION DU TERMINAL – PIRATAGE

Tout smartphone peut être exposé à des risques de piratage sans que l'opérateur ne puisse y remédier. Afin de s'en prémunir, il revient à l'utilisateur de n'installer que des applications proposées dans le magasin officiel d'applications de l'éditeur du système d'exploitation du téléphone (AppStore ou Google Play) et de ne pas autoriser l'installation d'applications de sources inconnues. De plus, il est recommandé d'installer un antivirus gratuit, disponible dans le magasin officiel d'application Google Play ou AppStore. Enfin, les autorisations demandées par les applications nécessitent la vigilance de l'utilisateur.

12. DISPONIBILITE DU RESEAU

Des cartes de zone de couverture des réseaux sont disponibles sur notre site www.only.yt
En cas d'indisponibilité du réseau 3G, vos communications téléphoniques –data passeront sur le réseau 2G (GSM).

13. PRIX DU SERVICE

A. MODIFICATION TARIFAIRE

Le prix du Service est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux Contrats en cours d'exécution. Les tarifs sont disponibles auprès du Service Client Pro only Entreprises, des points de vente only Entreprises et sur le site Internet www.only.yt

B. DETERMINATION DU PRIX

Il convient de distinguer quatre blocs de tarifs :
1.Tarif « forfait » : le temps de communication est décompté du forfait
2.Tarif « hors forfait » : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique
3.Tarif « illimité » : le temps de communication n'est pas décompté
4.Tarif « roaming » ou autres : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique.

14. MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION

A. MODE DE PAIEMENT

Les factures sont exigibles à la date d'émission de la facture ou à la date indiquée en tant que telle sur la facture.

B. FACTURE – CONTESTATION

Le client reçoit une facture chaque mois présentant notamment le montant total de sa consommation.

Une facture non contestée par le Client dans un délai de 30 jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée sans réserve. La contestation devra être formulée par lettre recommandée avec avis de réception, à défaut de quoi elle sera nulle. La contestation ne soustrait pas le Client à son obligation de paiement, toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un crédit venant en déduction de la facture suivante après accord par chacune des parties.

C. NON PAIEMENT DES FACTURES

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Cette majoration est égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire et sont calculées sur le montant HT des sommes dues à compter du premier jour de retard. En outre, les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client.

En cas de non-paiement (rejet de prélèvement), TELCO OI suspendra l'accès au Service dès réception de l'attestation d'impayé. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de 15 jours à compter de la suspension, TELCO OI sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat d'abonnement après information préalable du Client valant mise en demeure.

Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles. Les dettes dues au titre d'un Contrat peuvent être reportées sur un autre Contrat dont le Client est titulaire. Les frais afférents à chaque incident de paiement seront refacturés au Client. La suspension et le rétablissement de la ligne donneront lieu à la perception de frais de remise en service égale à 10% des montants dus par ligne. Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension. En outre, TELCO OI se réserve le droit de facturer une pénalité dont le montant sera de 15% du montant total de la facture.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. 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 ST OUEN CEDEX, et son droit d'accès et de rectification auprès de notre société aux adresses mentionnées à l'article Notification des présentes.

D. FACTURATION INTERMEDIAIRE

Lorsque le montant des communications (Appel, SMS) passées entre deux périodes de facturation dépasse un certain seuil, le Client autorise TELCO OI à procéder au prélèvement de la somme due au jour du dépassement dudit seuil. A cette fin, le Client s'engage à laisser sur son compte bancaire la provision suffisante au paiement de ladite facture. Le montant dudit seuil est indiqué dans la Fiche d'Information Standardisée, à défaut il est égal à la

moyenne des consommations sur les trois (3) derniers mois.

Si le Client est dans l'impossibilité d'honorer la facturation intermédiaire, TELCO OI se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à complet paiement.

15. RESTRICTION / SUSPENSION

TELCO OI peut sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

• suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service :

- en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les 8 jours à compter de la demande de TELCO OI

- en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé

- en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse

• suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le Client :

- en cas d'incident de paiement imputable au Client

- en cas de non-respect de ses obligations

- en cas de non-respect du Contrat par le Client TELCO OI se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de suspension et/ou de restriction du Service et de demander au Client toute nouvelle garantie financière jugée utile.

Suite des présentes Conditions Générales de Vente en pages suivantes (dernière page éditée en deux exemplaires sous les numéros 3 et 4, un exemplaire étant destiné au client et l'autre exemplaire étant destiné à Telco OI)

16. RESILIATION

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du service client de son département (article Notification). La résiliation produira effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par TELCO OI.

A. RESILIATION AVANT LA FIN DE LA DUREE INITIALE D'ENGAGEMENT

Si vous résiliez le Contrat pendant votre période d'engagement, soit avant le terme, vous devez vous acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme en sus des frais de résiliation (indiqués dans la Fiche d'Information Standardisée).

B. RESILIATION EN DEHORS DE LA DUREE INITIALE

En dehors de la durée initiale, le Contrat peut être librement résilié. Le Client sera redevable des frais de résiliation (indiqués dans la fiche d'Information Standardisée).

C. RESILIATION POUR MOTIFS LEGITIMES

Le Contrat peut être résilié librement par le Client pour motif légitime. Sont considérés comme motifs légitimes les faits suivants :

- force majeure telle que définie par les tribunaux français
- déménagement dans une zone non couverte par le réseau TELCO OI,

sous réserve que la demande de résiliation ait été effectuée dans un délai de 7 jours à compter de la date effective du déménagement. Pour que la demande soit prise en compte, le Client devra transmettre au même moment de la demande de résiliation l'ensemble des pièces justificatives.

Tout projet de modification des conditions contractuelles est notifié par le fournisseur de services de communications électroniques au consommateur, de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur. Ce même projet informe le consommateur qu'il peut, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions, résilier le contrat sans aucun frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

D. RESILIATION DU FAIT DE TELCO OI

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans préavis par TELCO OI sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client, défaut d'une pièce justificative dans le délai de 8 jours après la prise d'effet du Contrat, usurpation d'identité ou utilisation frauduleuse du Service, manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un Terminal volé

- redressement judiciaire ou liquidation du Client à compter de la décision du Tribunal et sous réserve des dispositions légales

- décès du Client. Jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues

- cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat

- non-paiement dans le délai de 15 jours à compter de la suspension de la ligne

- utilisation abusive, et / ou anormale, et / ou frauduleuse de l'offre par le Client

- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à TELCO OI par le Ministre chargé des Télécommunications.

En cas de résiliation du Contrat, TELCO OI se réserve le droit de réattribuer dans les délais légaux le numéro d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer. La résiliation du Contrat inclut la résiliation de tous les services optionnels et entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues en sus des frais ci-dessus mentionnés.

17. MODIFICATIONS DE FORFAITS

Pendant toute la durée d'engagement, le Client peut effectuer des migrations. Ces migrations sont soumises à condition, dont notamment l'absence d'impayé au jour de la demande de migration. Le Client est invité à se rapprocher du Service Commercial afin de connaitre les modalités et les conditions. Les éventuels crédits de consommation et/ ou les minutes reportables sont perdus lors de la migration.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande par écrit auprès du Service Commercial Only Entreprises au moins 5 jours avant la fin du mois en cours. La demande doit mentionner les éléments suivants :

- SIREN,
- Numéro(s) de Téléphone concerné
- Numéro du contrat
- L'offre souhaitée
- La demande doit être signée par le représentant légal.

Toute demande ne répondant pas à ces critères pourra être considérée comme nulle.

La migration, si elle est possible, a pour effet de modifier la nature du Service et impacte la durée d'engagement du Contrat initial. La migration entraine la perte des crédits de consommation et des minutes reportables.

18. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom du représentant légal ou raison sociale, adresse postale, numéro mobile, profession sous sa responsabilité et adresse électronique) dans les listes établies par TELCO OI et destinées à être transmises à toute personne autorisée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes à éditer un annuaire universel ou fournir un service de renseignements universels. Le Client est informé qu'il peut également demander gratuitement que ses coordonnées ne soient pas transmises à des fins de recherche inverse.

Le référencement dans l'annuaire universel est subordonné à la transmission des pièces officielles faisant état de l'activité professionnelle du Client. Le Client s'engage à fournir à TELCO OI des informations exactes et complètes et peut procéder à tout moment à la modification de ses choix de publication ou à la mise à jour de ses coordonnées par courrier (article Notification) ou par appel au service client en composant 900 (prix d'un appel local depuis un mobile only Entreprises).

19. INFORMATIQUE ET LIBERTE

Vos données personnelles sont collectées par TELCO OI conformément à la loi du 6 janvier 1978. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en écrivant aux adresses mentionnées à l'article Notification.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. TELCO OI utilise lesdites informations (y compris les données de trafic) pour l'exploitation de ses services. Sauf opposition de votre part, vous autorisez TELCO OI à utiliser ces données pour promouvoir ses services, à les céder à des tiers à des fins de promotions commerciales et/ou à des fins d'études et de sondages. Nous pouvons être amenés à transférer vos données personnelles à nos filiales ou prestataires situés hors Union Européenne afin de vous proposer nos offres et nos services. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous pouvez nous écrire à l'adresse (article Notification) de votre département.

Tout appel vers le numéro court du Service Client de TELCO OI est automatiquement identifié par ce dernier.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. Conformément à

la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès de GIE PREVENTEL – Services des consultations

– TSA 54315 – 77050 Melun, et son droit d'accès et de rectification auprès de notre société aux adresses mentionnées à l'article Notification des présentes.

20. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR TELCO OI

TELCO OI peut céder, transférer ou apporter les droits et obligations nés du Contrat.

21. COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

La responsabilité de TELCO OI ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

22. RECLAMATION

En de cas de réclamation persistante, l'abonné peut s'adresser :

1er niveau de réclamation au service client Only Entreprises (Only, 37 place Zakia Madi, 97600 Mamoudzou)

Only Entreprises 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.

2nd niveau de réclamation au Service Consommateur Only Entreprises (Service consommateur Only Entreprises CS 11011 97495 Ste Clotilde CEDEX)

Il réétudiera sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

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

23. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au tribunal de Commerce de Saint Denis pour les litiges concernant un Client domicilié à la Réunion et à Mayotte, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

24. CONVENTION DE PREUVE

Pour les besoins du Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

25. NOTIFICATION

Pour les besoins du Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

Signature du Client précédée de la mention « lu et approuvé »

Fait en double exemplaire, un exemplaire étant destiné au client et l'autre exemplaire étant destiné à TELCO OI