CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Article 1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent entre :

- **AM SERVICES**, société à responsabilité limitée (SARL), au capital de 3 000,00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Épinal sous le numéro SIRET 88225853600011, dont le siège social est situé au 667 chemin du Vieux Pré, 88200 Saint-Étienne-lès-Remiremont, ci-après dénommée "**le Vendeur**" ou "**AM SERVICES**",
- et toute personne physique ou morale, professionnelle ou particulière, souhaitant bénéficier des produits et services proposés par AM SERVICES, ci-après dénommée "**le Client**".

Article 2. Objet et Champ d'Application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles AM SERVICES fournit au Client les produits et services suivants :

- **Informatique** : vente, location, installation, paramétrage et maintenance de matériel informatique (ordinateurs, serveurs, périphériques, logiciels, etc.).
- **Télécommunications** : vente, location, installation et maintenance de solutions de téléphonie (standards téléphoniques, VoIP, équipements mobiles, etc.).
- **Équipements de Sécurité** : mise en place de solutions de cybersécurité, sécurité des biens et des personnes, installation d'alarmes, de systèmes de vidéosurveillance et autres dispositifs de sécurité.
- **Services d'Accès Internet et Téléphonie** : revente d'abonnements internet (ADSL, fibre optique), téléphonie fixe et mobile, incluant la souscription, l'activation et le support client associé.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations réalisées par AM SERVICES, que celles-ci soient effectuées directement ou via des partenaires agréés. Elles prévalent sur tout autre document du Client, notamment sur ses éventuelles conditions générales d'achat.

Article 3. Acceptation des Conditions Générales de Vente

La passation d'une commande implique l'acceptation entière et sans réserve par le Client des présentes CGV. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite d'AM SERVICES, prévaloir sur les CGV.

Article 4. Commandes

4.1. Formation du Contrat

La commande est considérée comme ferme et définitive à compter de la réception par AM SERVICES du contrat, du devis ou du bon de commande dûment signé par le Client, accompagné du paiement d'un acompte non remboursable de 30 % du montant total, le cas échéant.

4.2. Durée du Contrat et Renouvellement

Les contrats sont conclus pour une durée initiale ferme comprise entre 12 et 60 mois, telle que spécifiée dans le contrat ou le devis accepté par le Client. À l'issue de cette période initiale, le contrat est reconduit tacitement par périodes successives de 12 mois, sauf résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions ci-après.

4.3. Modification de Commande

Toute demande de modification de la commande par le Client après son acceptation par AM SERVICES est soumise à l'accord écrit de cette dernière. AM SERVICES se réserve le droit de refuser toute modification affectant la nature ou l'étendue des produits et services fournis.

4.4. Annulation de Commande

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par AM SERVICES, hors cas de force majeure, l'acompte versé à la commande restera acquis à AM SERVICES à titre de dédommagement.

Article 5. Prix et Conditions de Paiement

5.1. Tarifs

Les prix sont exprimés en euros (€) et hors taxes (HT). Ils sont majorés du taux de TVA en vigueur au moment de la facturation. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande, tels qu'ils figurent sur le contrat, le devis ou le bon de commande accepté par le Client.

5.2. Révision des Prix

AM SERVICES se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve d'en informer le Client. Les modifications tarifaires ne s'appliquent pas aux commandes déjà acceptées.

5.3. Modalités de Paiement

Le paiement s’effectue selon les modalités suivantes :

- **Acompte** : 30 % du montant total à la commande, si applicable.
- **Solde** : payable à 30 jours fin de mois à compter de la date de facturation, sauf conditions particulières stipulées dans le contrat ou le devis.

Le paiement peut être réalisé par virement bancaire, chèque ou tout autre moyen accepté par AM SERVICES.

5.4. Retard ou Défaut de Paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d’intérêt légal seront appliquées sur les montants dus, sans mise en demeure préalable. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € sera également due, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce.

AM SERVICES se réserve le droit de suspendre ou d’annuler les prestations en cours, sans préjudice de toute autre action.

5.5. Clause Pénale

Tout défaut de paiement à l’échéance entraînera de plein droit une indemnité égale à 15 % des sommes dues, à titre de clause pénale, sans préjudice des intérêts de retard et des frais de recouvrement.

Article 6. Réserve de Propriété

AM SERVICES conserve l’entière propriété des biens vendus jusqu’au paiement intégral du prix en principal, intérêts et accessoires. À défaut de paiement, AM SERVICES pourra revendiquer les biens, la restitution étant immédiate et les biens livrés aux frais, risques et périls du Client.

Article 7. Livraison et Transfert des Risques

7.1. Modalités de Livraison

Les produits sont livrés à l’adresse indiquée par le Client. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Un retard ne peut justifier une annulation de commande ou une demande de dommages et intérêts.

7.2. Transfert des Risques

Le transfert des risques de perte ou de détérioration des produits s’effectue dès la remise des produits au Client ou au transporteur.

7.3. Réception

Le Client doit vérifier l'état des produits lors de la livraison. En cas d'anomalie, il doit formuler des réserves précises sur le bon de livraison et les confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours, avec copie à AM SERVICES.

Article 8. Prestations de Services d'Accès Internet et Téléphonie

8.1. Souscription et Activation

AM SERVICES agit en tant que revendeur des services d'accès internet et de téléphonie fournis par des opérateurs tiers. La souscription à ces services est soumise à l'acceptation du dossier par l'opérateur concerné.

8.2. Conditions Particulières

Les services d'accès internet et de téléphonie sont soumis aux conditions générales et particulières de l'opérateur concerné, que le Client s'engage à accepter et respecter.

8.3. Utilisation des Services

Le Client est responsable de l'utilisation des services fournis. Il s'engage à utiliser les services conformément aux lois et réglementations en vigueur, ainsi qu'aux conditions d'utilisation de l'opérateur. Toute utilisation abusive, frauduleuse ou non conforme est interdite.

8.4. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable des communications émises depuis ses installations, équipements ou terminaux, qu'il en soit l'utilisateur direct ou qu'il en permette l'utilisation à des tiers. Il supporte l'intégralité des frais liés à ces communications, y compris en cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou non autorisée.

8.5. Limitation de Responsabilité d'AM SERVICES

AM SERVICES ne saurait être tenue responsable des frais de télécommunications ou des surcoûts engendrés par une utilisation abusive, frauduleuse ou non autorisée des services par le Client ou des tiers. En aucun cas, AM SERVICES ne prendra en charge les coûts associés à de telles utilisations.

8.6. Sécurité et Protection des Accès

Le Client s'engage à mettre en place toutes les mesures nécessaires pour protéger l'accès aux services (mots de passe, codes d'accès, configurations sécurisées) et à prévenir les utilisations non autorisées. Il doit informer immédiatement AM SERVICES de toute suspicion d'utilisation abusive ou frauduleuse.

8.7. Suspension des Services

En cas de non-paiement par le Client de tout ou partie des sommes dues, et après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, AM SERVICES se réserve le droit de suspendre, sans autre avis, l'accès à tous les services fournis, y compris les services de télécommunications, internet, et tout autre service vendu. La suspension des services n'exonère pas le Client du paiement des sommes dues et ne donne droit à aucune indemnité.

8.8. Résiliation des Services

La résiliation des services d'accès internet et de téléphonie est soumise aux conditions contractuelles de l'opérateur, notamment en ce qui concerne les préavis, frais de résiliation et éventuels engagements de durée.

Article 9. Installation et Paramétrage

9.1. Prestations

AM SERVICES assure l'installation et le paramétrage des équipements et services selon les termes du contrat ou du devis accepté.

9.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir un environnement conforme aux spécifications techniques.
- Assurer l'accès sécurisé aux locaux et installations.
- Respecter les normes de sécurité en vigueur.

9.3. Responsabilité

AM SERVICES est responsable de la bonne exécution des prestations, dans les limites contractuelles et légales. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de manquement du Client à ses obligations.

Article 10. Maintenance et Support Technique

10.1. Contrat de Maintenance

AM SERVICES propose des contrats de maintenance et de support technique. Les modalités sont définies dans un document distinct.

10.2. Exclusions

La maintenance ne couvre pas :

- Les dommages causés par une mauvaise utilisation ou négligence.
- Les interventions non autorisées.
- Les modifications sans accord préalable.
- Les consommables et pièces d'usure.

Article 11. Conditions de Location

11.1. Contrat de Location

La location d'équipements fait l'objet d'un contrat spécifique précisant :

- La durée de la location, comprise entre 12 et 60 mois.
- Les conditions de renouvellement et de résiliation.
- Les obligations d'utilisation, d'entretien et de restitution.
- Les responsabilités respectives.

11.2. Renouvellement Tacite

À l'issue de la période initiale de location, le contrat est reconduit tacitement par périodes successives de 12 mois, sauf résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions ci-après.

11.3. Résiliation du Contrat de Location

Le contrat de location peut être résilié par le Client en respectant un préavis de 3 mois avant l'échéance annuelle, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) à l'adresse d'AM SERVICES.

11.4. Assurance

Le Client doit assurer les équipements loués contre tous risques (perte, vol, détérioration) et en justifier auprès d'AM SERVICES.

11.5. Restitution

À l'issue du contrat, le Client doit restituer les équipements en bon état, sous peine de facturation des réparations ou de la valeur résiduelle.

Article 12. Garanties

12.1. Garanties Légales

AM SERVICES est tenu des garanties légales de conformité et contre les vices cachés.

12.2. Garantie Contractuelle

Certains produits bénéficient d'une garantie commerciale du fabricant. Les conditions sont précisées dans la documentation fournie.

12.3. Mise en Œuvre

Pour bénéficier des garanties, le Client doit :

- Informer AM SERVICES par écrit du défaut constaté rapidement.
- Fournir la preuve d'achat.
- Ne pas avoir modifié ou réparé le produit sans accord préalable.

12.4. Exclusions

Sont exclus de la garantie :

- Les dommages dus à une utilisation anormale.
- Les pannes liées à des facteurs externes (accidents, surtensions).
- L'usure normale.

12.5. Logiciels et Licences

AM SERVICES fournit les logiciels et licences tels que fournis par ses fournisseurs. AM SERVICES ne saurait être tenue responsable de l'authenticité, de la validité ou de la légalité des logiciels et licences fournis par ses fournisseurs. En cas de problème relatif aux logiciels ou aux licences, le Client devra se retourner directement contre l'éditeur ou le fournisseur concerné. AM SERVICES ne garantit pas que les logiciels ou licences fournis sont exempts de défauts ou conformes aux besoins spécifiques du Client.

Article 13. Responsabilité

13.1. Limitation de Responsabilité

La responsabilité d'AM SERVICES est limitée aux dommages directs et prévisibles, dans la limite du montant payé par le Client au titre du contrat concerné. AM SERVICES n'est pas responsable des dommages indirects (perte de profit, de données, interruption d'activité).

13.2. Services Fournis par des Tiers

Pour les services d'accès internet et de téléphonie, AM SERVICES agit en tant qu'intermédiaire. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de défaillance de l'opérateur tiers.

13.3. Utilisation Abusive des Services

AM SERVICES ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences de l'utilisation abusive, frauduleuse ou non autorisée des services de télécommunications par le Client ou des tiers. Le Client supporte l'intégralité des frais engendrés par de telles utilisations et s'engage à indemniser AM SERVICES de toute réclamation ou condamnation à ce titre.

13.4. Cybersécurité

AM SERVICES met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la sécurité des systèmes et des données, sans garantir une protection absolue. Le Client reconnaît les risques inhérents aux technologies de l'information.

13.5. Obligations du Client en Matière de Sécurité

Le Client s'engage à :

- Respecter les recommandations de sécurité fournies par AM SERVICES.
- Maintenir ses systèmes à jour (logiciels, antivirus).
- Informer immédiatement AM SERVICES de tout incident de sécurité.

13.6. Force Majeure

Aucune partie ne sera tenue responsable en cas de force majeure (événements imprévisibles et insurmontables).

13.7. Non-Responsabilité en Cas de Piratage Informatique

AM SERVICES ne saurait être tenue responsable en cas de toute forme de piratage informatique affectant les systèmes informatiques du Client, de ses propres systèmes, de ceux de ses fournisseurs ou de ses hébergeurs. Le Client reconnaît que, malgré les mesures de sécurité mises en place, les risques liés aux cyberattaques ne peuvent être totalement éliminés. En conséquence, AM SERVICES ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects résultant d'un accès non autorisé, d'une intrusion, d'une infection par un logiciel malveillant ou de toute autre action malveillante affectant les systèmes informatiques précités.

Article 14. Propriété Intellectuelle

14.1. Droits d'AM SERVICES sur ses Développements

AM SERVICES conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les éléments fournis (logiciels, documentations).

14.2. Licence d'Utilisation

Le Client bénéficie d'une licence non exclusive et non transférable pour la durée du contrat.

14.3. Interdictions

Le Client s’interdit de :

- Reproduire, modifier ou diffuser les éléments protégés sans autorisation écrite.
- Décompiler ou désassembler les logiciels.

Article 15. Confidentialité

15.1. Engagements Réciproques

Les parties s’engagent à garder confidentielles les informations échangées.

15.2. Durée

Cette obligation perdure pendant 5 ans après la fin du contrat.

15.3. Sanctions

En cas de violation, la partie fautive pourra être tenue de verser des dommages et intérêts.

Article 16. Protection des Données Personnelles

16.1. Conformité RGPD

AM SERVICES respecte le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés.

16.2. Traitement des Données

Les données collectées sont utilisées pour la gestion des commandes et le respect des obligations légales.

16.3. Droits du Client

Le Client dispose de droits (accès, rectification, effacement) qu’il peut exercer en contactant :

- Email : rgpd@amservices.eu
- Adresse : AM SERVICES, 667 chemin du Vieux Pré, 88200 Saint-Étienne-lès-Remiremont

16.4. Sécurité des Données

AM SERVICES met en place des mesures de sécurité pour protéger les données.

Article 17. Assurance

17.1. Assurance d'AM SERVICES

AM SERVICES est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de :

- Assureur : ALLIANZ EIRL Giovanni SPERANDIO
- Adresse : Rue Ernest RENAN, Zone Commerciale des Tuileries, 88000 Épinal
- Numéro ORIAS : 1900743

17.2. Assurance du Client

Le Client doit souscrire les assurances nécessaires pour couvrir les risques liés aux prestations.

Article 18. Sous-Traitance

AM SERVICES se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations, tout en restant responsable de leur bonne exécution.

Article 19. Non-Sollicitation du Personnel

Le Client s'interdit de débaucher ou d'employer le personnel d'AM SERVICES pendant la durée du contrat et 12 mois après sa fin. En cas de violation, le Client devra verser une indemnité égale à 12 mois de salaire brut du salarié concerné.

Article 20. Droit de Référence

Sauf opposition écrite du Client, AM SERVICES est autorisé à mentionner le nom du Client et une description succincte des prestations réalisées à des fins de référence commerciale.

Article 21. Résiliation

21.1. Résiliation par le Client

Le Client peut résilier le contrat à l'issue de la période initiale ou de chaque période de renouvellement, en respectant un préavis de 3 mois avant la date d'échéance. La résiliation doit être notifiée à AM SERVICES par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).

21.2. Résiliation pour Faute

En cas de manquement grave non réparé dans les 30 jours après mise en demeure, le contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties.

21.3. Effets de la Résiliation

Le Client devra :

- Régler les sommes dues jusqu'à la date effective de résiliation.
- Restituer les équipements et documents appartenant à AM SERVICES.
- Cesser toute utilisation des licences et services fournis.

Article 22. Force Majeure

Les parties ne seront pas responsables en cas de force majeure (catastrophes naturelles, pandémies, actes gouvernementaux, cyberattaques majeures).

Article 23. Loi Applicable et Juridiction Compétente

23.1. Loi Applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

23.2. Règlement des Litiges

En cas de litige, les parties chercheront une solution amiable. À défaut, le Tribunal d'Épinal sera seul compétent.

Article 24. Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, AM SERVICES adhère au service du médiateur suivant, auquel le Client peut recourir gratuitement :

- Nom du Médiateur : CM2C
- Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
- Site Web : www.cm2c.net
- Email : cm2c@cm2c.net

Article 25. Dispositions Générales

25.1. Nullité Partielle

Si une clause est déclarée nulle, les autres demeurent valables.

25.2. Non-Renonciation

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation pour l'avenir.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À LA TÉLÉPHONIE MOBILE

(Les articles 26 à 36 ci-après intègrent le contenu auparavant présenté en annexe ; les références internes ont été ajustées.)

Article 26. Objet (Service de Téléphonie Mobile)

Les présentes dispositions ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles AM SERVICES (ci-après "le Prestataire") fournit à son Client le Service de téléphonie mobile.

Article 27. Définitions

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis ci-après ou dans les CGV :

- **Affectataire** : désigne l'Utilisateur de la ressource en numérotation.
- **Carte SIM** (Subscriber Identity Module) : désigne la carte à puce du Terminal qui permet l'identification de l'Utilisateur par le réseau du Fournisseur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.
- **Communications** : désigne l'ensemble des communications électroniques émises et reçues par les Utilisateurs, décrites à l'article 28.
- **DATA** : désigne les données liées au service internet utilisé sur le réseau mobile.
- **Défaillance** : désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.
- **Désimlocker** : désigne l'action de débloquer un téléphone mobile, verrouillé par un opérateur de télécommunications, afin de permettre d'utiliser une Carte SIM de n'importe quel opérateur.
- **Fair-Use** : désigne l'action qui vise à réduire la vitesse de transmission de la DATA lorsque le quota mis en place par le Prestataire a été atteint.

- **Fournisseur** : désigne les opérateurs de télécommunications auxquels le Prestataire a recours afin de fournir les Services décrits aux présentes.
- **Identifiant d'appelant** : désigne le numéro renseigné et présenté par l'équipement lors de l'émission d'un appel. Ce numéro sert également à identifier l'origine et la qualité de l'appelant.
- **MMS** (Multimedia Messaging Services) : désigne une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.
- **Peer to peer** ou **Pair-à-Pair** : désigne un mode de téléchargement et d'envoi de données où chaque entité du réseau est à la fois client et serveur afin de partager des fichiers.
- **PIN** (Personal Identification Number) : désigne le code personnel de l'Utilisateur permettant l'identification sur sa Carte SIM.
- **Plateforme technique** : désigne une infrastructure (physique ou logicielle) exploitée par un opérateur ou un tiers permettant l'envoi et la réception (directe ou indirecte) d'appels ou de messages dans le cadre d'un service de communications électroniques.
- **Roaming** ou **Itinérance** : désigne le procédé permettant à l'Utilisateur d'utiliser son forfait mobile (DATA et/ou Communications) depuis l'étranger, en dehors du territoire français métropolitain.
- **Service(s)** : désigne l'ensemble des prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 28.
- **Services de Communications Interpersonnelles Fondées sur la Numérotation** : service de communications interpersonnelles établissant une connexion à un numéro figurant dans un plan de numérotation national/international.
- **Simbox** ou **Sim Bank** : désigne un dispositif contenant plusieurs Cartes SIM reliées à une passerelle VoIP.
- **Site(s)** : désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.
- **SMS** (Short Message Service) : désigne un service permettant de transmettre des messages textuels de petite taille.
- **Système automatisé d'appels ou d'envois de messages** : désigne un système émettant des appels ou des messages de manière automatique vers un ou plusieurs destinataires.
- **Terminal** : désigne l'équipement radioélectrique terminal (doté d'une Carte SIM) permettant la connexion au réseau du Fournisseur.
- **Territoire** : désigne la ou les zones géographiques sur lesquelles le Prestataire fournit les Services.
- **Utilisateur** : désigne un utilisateur du Client (le Client étant responsable des agissements de ses Utilisateurs).

Article 28. Description du Service

Le Service de téléphonie mobile permet de mettre à disposition de l'Utilisateur une Carte SIM ou une eSIM, pour émettre et recevoir des Communications via un Terminal compatible, situé dans une zone couverte par le réseau du Fournisseur.

Le Service de téléphonie mobile inclut notamment :

- La mise à disposition de Cartes SIM / eSIM.

- Au choix de l'Utilisateur, la portabilité ou l'affectation d'un nouveau numéro mobile.
- La fourniture d'un service de radiotéléphonie mobile GSM (appels vocaux, SMS, MMS, DATA) dans la zone de couverture du réseau du Fournisseur.

28.1. Services Voix

- Appels voix sortants/entrants depuis la France métropolitaine et en Roaming.
- Appels vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine.

28.2. Services SMS

- Envoi/réception de SMS depuis la France métropolitaine et en Roaming.

28.3. Services MMS

- Envoi/réception de MMS depuis la France métropolitaine et en Roaming.

28.4. Services DATA

- Échange de DATA depuis la France métropolitaine et en Roaming (2G/3G/4G/5G).

28.5. Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data

- Carte SIM exclusivement dédiée au trafic DATA en France comme à l'international.

28.6. Offre de Carte SIM DATA ONLY

- Service réservé à la transmission de données en France comme à l'international, sans communications voix, SMS, MMS.
- Le débit et la qualité de service dépendront de la couverture 4G/5G.

28.7. Ligne Mobile Avancée

- Service permettant de bénéficier de fonctionnalités avancées (renvois d'appels, gestion de présentation du numéro, musiques d'attente, etc.).

Article 29. Options du Service

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le Prestataire au Client le cas échéant.

Article 30. Conditions Préalables à la Fourniture du Service

30.1. Format des Cartes SIM

Le Prestataire fournit des Cartes SIM triple découpe. Le Client ou l'Utilisateur est responsable de la découpe adaptée au Terminal.

30.2. Désimlocker

Le Terminal doit être désimlocké (débloqué) pour accepter la Carte SIM du Prestataire. Cette action, à la charge de l'Utilisateur, doit être effectuée auprès de l'opérateur d'origine.

30.3. Débit et Zone de Couverture

Le Service nécessite une couverture réseau optimale. Le choix du Fournisseur le plus adapté incombe à l'Utilisateur. Les Fournisseurs peuvent mettre en œuvre des mesures de gestion de trafic (priorisation ou réduction des débits en cas de congestion).

30.4. Carte SIM dédiée au Roaming Data

Pour utiliser la Carte SIM dédiée au Roaming DATA, l'Itinérance doit être activée sur le Terminal. En cas d'utilisation via un routeur, le Client doit veiller aux compatibilités (fréquences, formats).

30.5. Gestion des Ressources en Numérotation

30.5.1. Affectation des numéros

L'opérateur affectataire (ex. Sewan) gère les ressources en numérotation. Il les affecte au Client par l'intermédiaire du Prestataire.

30.5.2. Portabilité

Le Prestataire peut gérer les demandes de portabilité pour le compte du Client. Un mandat de portabilité doit être signé.
Le jour du portage, le numéro devient actif sur la nouvelle Carte SIM.

30.5.3. Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client doit avoir l'accord explicite de l'Affectataire pour utiliser un numéro comme identifiant d'appelant. À défaut, des pénalités peuvent s'appliquer (voir Article 34.3).

30.5.4. Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contacte d'abord le Prestataire. En cas de différend, il peut écrire à reclamations.numero@sewan.fr.

Article 31. Conditions d'Utilisation du Service

31.1. Utilisation du Service

31.1.1. Cartes SIM/eSIM

Le Client est responsable de la Carte SIM/eSIM et de toute utilisation qui en est faite. Il doit informer immédiatement le Prestataire en cas de perte ou de vol.

31.1.2. Forfaits voix, data, SMS/MMS et Illimités

Le Prestataire propose divers forfaits pouvant inclure la voix illimitée, les SMS/MMS illimités et la DATA en illimité (jusqu'au Fair-Use). Au-delà du Fair-Use, la vitesse peut être réduite ou l'usage suspendu. Toute surconsommation ou usage frauduleux peut entraîner une facturation supplémentaire ou une suspension.

31.2. Modalités d'Utilisation

31.2.1. Cartes SIM/eSIM

Le Client reste responsable de la Carte SIM/eSIM. La perte/vol doit être signalée au Prestataire.

31.2.2. Service de Roaming

Le Prestataire propose le Roaming selon les conditions définies dans le Bon de commande ou contrat.

L'utilisation de Services de Roaming (voix, SMS, data) à l'étranger peut engendrer des frais excessivement onéreux pour le Client.

Le Client renonce au mécanisme standard d'information/blocage prévu par le Règlement UE 2015/2120 (modifié 2022/612), mais reste informé par SMS sur la tarification applicable.
En cas d'usage abusif du Roaming (usage majoritaire à l'étranger, inactivité prolongée, etc.), le Prestataire pourra facturer des frais supplémentaires ou suspendre la ligne, après mise en demeure.

31.2.3. Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data

L'offre de Carte SIM Roaming Data peut inclure un Fair-Use. Au-delà, la facturation ou la suspension de l'accès peut s'appliquer, conformément au Bon de commande.

31.2.4. Utilisations prohibées

- **Numéros mobiles 06/07** : réservés à un usage "personne physique unique" pour des services de communications interpersonnelles fondées sur la numérotation.
- **Systèmes automatisés** : doivent utiliser des numéros spécifiques (non 06/07).
- **Plateforme technique** : doit utiliser des numéros adaptés (ex. 0937, 0938…).

31.2.5. Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non sollicitée

Le Client doit respecter le Code de la consommation (liste Bloctel, etc.). En cas de non-respect, des pénalités peuvent s'appliquer (voir Article 34.3).

Article 32. Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les présentes conditions d'utilisation, ainsi que les dispositions légales et réglementaires (notamment le plan national de numérotation de l'ARCEP). Il s'interdit tout usage nuisant au réseau (Simbox, détournement de trafic, etc.).

Article 33. Résiliation

Le Service téléphonie mobile est résiliable par lettre recommandée avec AR, moyennant un préavis de 6 mois.

- Si la résiliation intervient durant la période initiale, le Client doit payer l'intégralité des sommes dues jusqu'à la fin de cette période.
- Si elle intervient en période de reconduction, les redevances sont dues jusqu'à la date anniversaire du Service.

Article 34. Sanctions et Pénalités

34.1. Suspension

Le Prestataire peut suspendre immédiatement une ou plusieurs lignes en cas d'utilisation frauduleuse (piratage, Simbox, etc.), d'inactivité prolongée (> 6 mois), de demande des autorités, ou de toute action portant gravement atteinte au réseau.

34.2. Interruption de l'Acheminement du Trafic

En cas de non-respect des règles de numérotation (articles 30.5.3, 31.2.4, 31.2.5) ou du plan national (ARCEP), le Prestataire (ou Sewan) peut interrompre sans délai l'acheminement des appels/SMS/MMS.

34.3. Pénalités

En cas de fraude, d'abus ou de manquement (articles 30.5.3, 31.2.4, 31.2.5, ou dispositions légales), Sewan et le Prestataire se réservent le droit d'appliquer, de manière cumulative :

- Une pénalité de 2 000 € par numéro appelant non conforme.
- Une pénalité de 0,02 € par tentative d'appel/appel non conforme.
- Refacturation des pénalités appliquées au Prestataire par d'autres opérateurs.

- Une tarification « origine indéterminée » pour les appels dont le pays d'origine ne correspond pas au numéro présenté.

Article 35. Conditions Financières

La tarification du Service (forfaits, options, etc.) est précisée dans le Bon de commande ou la grille tarifaire. **Tout mois entamé est dû.**

Article 36. Responsabilité

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues aux CGV (articles 13 et suivants), le Prestataire n'est pas responsable, notamment :

- En cas de non-respect des présentes dispositions par le Client.
- En cas d'accès aux applications du Client via le réseau mobile (développements informatiques sous sa responsabilité).
- En cas de SPAM émis par des tiers.
- En cas d'usages M2M (Machine to Machine) non couverts par un contrat spécifique.
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client.
- En cas d'intrusion externe sur le réseau informatique du Client.