

Conditions Générales Standard Mobile

Définitions

1. Aux fins du présent Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante.

- (a) « **Compte** » désigne Votre ou Vos Compte(s) Clients pour l'achat et l'utilisation du Service Mobile JOi.
- (b) « **ACN** », « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » désigne ACN Communications France SAS, ayant son siège social au 9/11, allée de l'Arche, Tour Egée, Paris La Défense, 92671 Courbevoie Cedex, et immatriculée à la Chambre de Commerce sous le numéro RCS Nanterre B 451 364 889.
- (c) « **Partenaire commercial d'ACN** » désigne l'opérateur de réseau mobile qui gère le réseau radio mobile sur lequel le Service Mobile JOi Vous est fourni ainsi que tout autre partenaire avec lequel ACN collabore pour la prestation du Service Mobile JOi.
- (d) « **Services supplémentaires** » désigne tout service supplémentaire que Vous choisirez d'utiliser y compris les services surtaxés et internationaux, les services que Vous utilisez en itinérance à l'étranger ou les services de renseignements téléphoniques.
- (e) « **Services limités en fonction de l'âge** » désigne tout service destiné à être utilisé uniquement par les Clients âgés d'au moins 18 ans comme indiqué dans le [Guide des prix](#).
- (f) « **Contrat** » désigne ces les présentes [Conditions générales standard Mobile](#), la [Politique de confidentialité](#) et le [Guide des prix](#), chacun tel qu'il est actuellement en vigueur.
- (g) « **Fournisseur de service d'itinérance alternatif** » désigne un fournisseur de service d'itinérant au sein de l'Union européenne différent du fournisseur avec lequel ACN ou les Partenaires commerciaux d'ACN ont conclu un accord d'itinérance dans le pays en question.
- (h) « **CPU** » ou « [Conditions particulières d'utilisation](#) » désigne Nos conditions particulières d'utilisation disponibles sur www.joitelecom.fr.
- (i) « **Frais d'annulation** » désigne les frais que Vous devrez payer si Vous choisirez d'annuler Votre Service Mobile JOi au cours de la Durée initiale d'engagement. Les frais seront calculés sur le montant de Vos Frais mensuels récurrents au moment où Vous avez adhéré à Votre Service Mobile JOi multiplié par le nombre de mois restants sur Votre Durée initiale d'engagement conformément à la [Structure des frais d'annulation](#) disponible dans le Portail client.
- (j) « **Frais** » désigne tous les frais, taux, redevances et surtaxes facturés pour le Service Mobile JOi comme indiqué dans le [Guide des prix](#).
- (k) « **Code de pratique** », disponible sur www.joitelecom.fr, fournit des informations utiles sur ACN, le service de téléphonie mobile JOi, le processus de traitement de réclamations ainsi que les moyens de nous contacter.

- (l) « **Client** », « **Vous** » ou « **Votre** » désigne une personne qui achète ou utilise le Service Mobile JOi.
- (m) « **Portail Client** » désigne le site Internet de Services à la clientèle situé à l'adresse www.joitelecom.fr ou à une autre URL fourni par Nos soins.
- (n) « **Service Clients** » désigne le Service Clients dédié au Service Mobile JOi. Vous pouvez appeler le Service Client en composant le 121 depuis Votre Téléphone connecté au Service Mobile JOi ou le +33(0)535900121 depuis un autre téléphone ou si Vous appelez de l'étranger. Vous pouvez également contacter le Service Client d'ACN sur le Portail Clients par chat ou par email à l'adresse service.client@joitelecom.fr.
- (o) « **Recharge** » désigne le crédit supplémentaire qui peut être acheté en échange d'un Service spécifique supplémentaire figurant dans le [Guide des prix](#).
- (p) « **Date d'entrée en vigueur** » prend la signification énoncée à la Clause 8.
- (q) « Entrepreneur Indépendant » ou « EI » désigne un particulier ou une entreprise autorisé(e) par ACN à promouvoir le Service Mobile JOi.
- (r) « **GSM** » désigne le Système mondial de communications mobiles (Global System for Mobile Communications)
- (s) « **GPRS** » désigne le service de données mobiles sur les réseaux GSM mobiles 2G et 3G.
- (t) « **Durée initiale** » prend la signification énoncée à la Clause 11.
- (u) « **Service mobile JOi** » est un service de téléphonie mobile fourni par ACN conformément aux présentes [Conditions générales standard Mobile](#). JOi est une marque déposée de LKN Communications, Inc.
- (v) « **Date de commande** » désigne la date à laquelle ACN accepte Votre commande et s'engage à Vous fournir le Service Mobile JOi.
- (w) « **PIN** » désigne Votre numéro d'identification personnel utilisé pour déverrouiller Votre carte SIM qui se trouve au dos de l'emballage de la carte SIM.
- (x) « **Services surtaxés** » désigne tout Service supplémentaire qui est surtaxé comme indiqué dans le [Guide des prix](#).
- (y) « [Guide des prix](#) » désigne la feuille des tarifs ACN en vigueur disponible sur www.joitelecom.fr.
- (z) « [Politique de confidentialité](#) » désigne la politique actuelle d'ACN en matière de collecte, de stockage et de traitement des données personnelles disponible sur www.joitelecom.fr.
- (aa) « **PUK** » désigne Votre clé de déblocage personnel utilisée pour déverrouiller Votre carte SIM qui se trouve au dos de l'emballage de la carte SIM.

- (bb) « **Itinérance** » signifie que Vous pouvez passer et recevoir des appels téléphoniques et des SMS et envoyer et recevoir des données lorsque Vous êtes hors de France. « **Itinérance comme à la maison** » signifie que Vous êtes en mesure d'utiliser Votre Service Mobile JOi en dehors de la France dans l'Union européenne sans frais supplémentaires jusqu'à ce que Vous atteigniez les limites de l'abonnement que Vous avez choisi.
- (cc) « **Date de début du Service** » prend la signification énoncée à la Clause 9.
- (dd) « **Objectif 5** » désigne le programme de parrainage client ACN mis à la disposition des utilisateurs du Service Mobile JOi dans les conditions stipulées aux Clauses 62 à 72.
- (ee) « **SIM** » ou « **carte SIM** » désigne : (1) une carte fournie par ACN (une fois que Nous avons confirmé Votre commande) qui Vous permet d'accéder au Service Mobile JOi mais que vous devrez activer d'abord ; ou (2) une carte remise par un EI que Vous pouvez présenter au Service Mobile JOi mais Vous devrez d'abord choisir votre plan tarifaire JOi et passer une nouvelle commande (Votre carte SIM sera automatiquement activé une fois que Nous aurons confirmé Votre commande).
- (ff) « **SMS** » désigne le le service de messagerie court qui sert à envoyer des textos en utilisant le Service Mobile JOi.

Service Mobile JOi

2. Le Service Mobile JOi est un service de téléphonie mobile qui Vous permet d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques et des SMS et d'envoyer et de recevoir des données sans fil lorsque Vous utilisez une carte SIM insérée dans un combiné compatible et correctement configuré avec un accès GPRS, 3G ou 4G. Si Vous n'avez pas d'accès au réseau GPRS, 3G ou 4G, Votre navigation sera effectuée en mode WAP GSM, à un tarif plus élevé éventuellement. ACN fournit uniquement des services de communication électronique dans les zones couvertes par les réseaux GSM, 3G et 4G. Nous ne prenons pas en charge les appareils 1G et/ou 2G.
3. Le Service Mobile JOi est un service à carte SIM seulement.
4. Le Service Mobile JOi est destiné aux particuliers domiciliés ou résidant la majeure partie de l'année en France métropolitaine et n'est aucunement destiné à un usage commercial ou professionnel. Vous pouvez utiliser le Service Mobile JOi en itinérance hors de France dans les pays de l'Union Européenne sans frais supplémentaires jusqu'à ce que Vous atteigniez les limites de l'abonnement que Vous avez choisi, après quoi Vous devrez payer le tarif national d'après le [Guide des prix](#). Vous avez le droit, sans prendre d'abonnement supplémentaire ou sans majoration de choisir un Fournisseur de service d'itinérance alternatif. Veuillez consulter www.joitelecom.fr et le [Guide des prix](#) pour plus d'informations sur la couverture, l'itinérance ou l'utilisation à l'international.
5. Les Services Mobile JOI comprennent les Services surtaxés et peuvent également comprendre des Services limités en fonction de l'âge à condition que Vous ayez au moins 18 ans et que Vous ne montriez ni n'envoyiez de contenu des limités en fonction de l'âge à toute personne de moins de 18 ans. Pour accéder aux Services limités en fonction de l'âge, veuillez contacter le Service client ou via le Portail client.

6. Vous pourrez également télécharger et envoyer Votre propre contenu en utilisant le Service Mobile JOi. Vous Nous accordez ainsi qu'à Notre fournisseur de réseau l'autorisation libre de toute redevance, perpétuelle et mondiale de stocker, de transmettre ou de traiter de toute autre manière tout contenu que Vous téléchargez en utilisant le Service Mobile JOi.
7. Vous pouvez passer des appels gratuits vers les services d'urgence depuis Votre téléphone en composant le 112. Lorsque Vous êtes hors de Notre zone de couverture en France, ni Votre numéro de téléphone mobile ni Vos données de localisation ne seront transmises aux services d'urgence. Si Vous devez contacter les services d'urgence lorsque Vous êtes en itinérance à l'étranger, Vous devrez appeler le 112 mais Vos données de localisation ne pourront pas être transmises.

Entrée en vigueur et durée du présent Contrat

8. La Date d'effet du présent Contrat est la date la plus proche entre : (1) la Date de commande ou (2) la date à laquelle Nous Vous fournissons le Service Mobile JOi. Votre Délai de rétractation commence à compter de la Date d'entrée en vigueur du présent Contrat décrite dans la clause 82.
9. Votre « **Date de début de service** » est la date la plus proche entre : (1) la date à laquelle ACN commence à Vous fournir le Service Mobile JOi ; ou (2) dans les 14 jours suivant la Date de commande. Votre Date de début de Service correspond exactement ou est ultérieure à la Date d'entrée en vigueur du présent Accord et peut se trouver dans le Délai de rétractation décrit dans la Clause 85. Si Vous faites l'acquisition de plus d'une carte SIM, Vous pouvez avoir différentes Dates de début de Service pour chaque Service Mobile JOi. Votre Service Mobile JOi ne Vous sera pas facturé avant Votre Date de début de Service.
10. Vous êtes tenu de fournir des informations précises à ACN lors de la souscription, y compris une pièce d'identité. Si les informations que Vous avez fournies sont erronées, incorrectes ou incomplètes, ACN peut Vous contacter après la Date de commande pour Vous demander de corriger les informations fournies. Si Vous ne corrigez pas les informations, ACN est en droit d'annuler Votre commande et de résilier le Contrat.
11. Le présent Contrat se poursuit pour un délai initial de 12 mois à compter de la Date de début du Service (la « **Durée initiale** ») pour chaque Service Mobile JOi que Vous achetez. Au cours de la Durée initiale, Vous serez autorisé(e) à monter ou descendre en gamme comme Vous le souhaitez entre les différents forfaits tarifaires disponibles au moment sans aucune modification de Votre Durée initiale. Si Vous choisissez de résilier Votre Contrat avant l'expiration de la Durée initiale, Vous serez soumis à des Frais d'annulation conformément à la [Structure des frais d'annulation](#) disponible dans le Portail client.
12. À la fin de la Durée initiale, le présent Contrat restera en vigueur indéfiniment jusqu'à sa résiliation par ACN ou par Vous conformément aux conditions du présent Contrat. Après la Durée initiale, Vous pouvez également choisir un autre forfait tarifaire à tout moment sans résilier sous réserve d'une nouvelle Durée initiale conformément à la Clause 11.

Sécurisez Votre PIN, Vos Mots de passe et Votre carte SIM

13. La carte SIM reste la propriété d'ACN même si elle a été remise par un EI d'ACN. Tous les droits, y compris les droits d'auteur, brevets et marques de commerce liés au Service Mobile JOi, la carte SIM et son contenu appartiennent et sont réservés par ACN ou les Partenaires commerciaux ACN. Nous Vous autorisons à utiliser la carte SIM seulement pour Vous permettre d'accéder au Service Mobile JOi, conformément aux [Conditions générales standard Mobile](#). Nous pouvons récupérer la / le(s) carte(s) SIM à tout moment pour des mises à niveau, des modifications, une utilisation abusive ou lorsque Votre Contrat prend fin. Si Votre carte SIM est rappelée pour des améliorations ou des modifications et que Vous ne recevez pas de carte SIM de remplacement et que Vous ne pouvez pas utiliser Votre Service Mobile JOi, Vous ne serez pas facturé pour la durée où Vous étiez dans l'impossibilité d'utiliser Votre Service Mobile JOi.
14. ACN Vous fournira une carte SIM, un code PIN et un code PUK (code de déverrouillage) pour utiliser le Service Mobile JOi. Votre carte SIM sera bloquée si Vous saisissez un code PIN incorrect 3 fois. Vous devrez utiliser Votre code PUK ou de contacter le Service client pour déverrouiller Votre carte SIM si Votre carte SIM est bloquée.
15. Si Votre carte SIM vous a été remise par ACN, Vous devrez l'activer pour accéder au Service Mobile JOi. Pour activer Votre carte SIM, rendez-vous sur le Portail client à l'adresse www.joitelecom.fr et suivez les instructions également fournies avec Votre carte SIM. Si Vous n'activez pas Votre carte SIM, ACN peut mais n'est pas dans l'obligation d'activer automatiquement la carte SIM pour Vous. Si Votre carte SIM Vous a été remise par un EI, Vous devrez d'abord passer une commande via le Portail client en sélectionnant votre plan tarifaire JOi et la carte SIM peut vous être facturée conformément au [Guide des prix](#). Une fois que Nous avons confirmé Votre commande, Votre carte SIM est automatiquement activée par ACN.
16. Vous êtes responsable de toute utilisation de Votre Service Mobile JOi. Vous devez conserver la carte SIM en sécurité et Vous devez Vous assurer que Vous êtes en mesure de Nous la retourner, si Nous Vous demandons de le faire à tout moment, tel qu'énoncé dans les présentes [Conditions générales standard Mobile](#). Vous serez facturé la carte SIM de remplacement (veuillez consulter le [Guide des prix](#) pour plus d'informations) à moins qu'elle ne soit défectueuse en raison d'un défaut de conception ou de fabrication. Vous devez assurer la sécurité et la confidentialité de tous les codes PIN et de tous les mots de passe. Vous devez immédiatement changer Votre code PIN ou Votre mot de passe si Vous prenez connaissance du fait que quelqu'un accède à Votre Service Mobile JOi sans Votre permission. ACN et les Partenaires commerciaux ACN ne sont pas responsables de la perte que Vous pouvez encourir parce que quelqu'un utilise Vos codes PIN ou mots de passe.
17. Vous devez immédiatement prévenir le Service client si Votre carte SIM est perdue ou volée ou si Vous pensez que Votre Service Mobile JOi est utilisé de manière non autorisée ou frauduleuse. Vous pouvez signaler à ACN que Votre carte SIM a été perdue ou volée sur le Portail Clients. Cette notification entraînera le blocage immédiat de la carte SIM et la suspension du Service Mobile JOi. Le présent Contrat reste en vigueur pendant la suspension du Service Mobile JOi et Vous restez chargé du paiement de tous les frais mensuels récurrents. En cas de vol, Vous devez fournir le dépôt de plainte effectué auprès de la police ou des autorités compétentes pour recevoir une nouvelle carte SIM sans frais supplémentaires. Vous êtes responsable de toute l'utilisation de Votre Service Mobile JOi jusqu'à ce que Vous le signaliez

au Service Clients. ACN ne peut pas être tenue responsable des conséquences d'un vol signalé (y compris le verrouillage du téléphone ou du combiné dont le vol a été signalé), même si Vous avez signalé le vol.

Obligations du Client

18. Vous confirmez que : (1) Vous êtes âgé de 18 ans au moins ; (2) Vous êtes autorisé et que Vous avez toute la capacité contractuelle pour inscrire au Service Mobile JOi ; et (3) que toutes les informations que Vous avez fournies à ACN concernant le présent Contrat sont correctes et complètes. Vous pouvez modifier Vos informations en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Vous autorisez ACN et tout Partenaire commercial d'ACN à prendre toutes les mesures nécessaires pour Vous fournir le Service Mobile JOi.
19. Vous devez toujours coopérer avec Nous et suivre Nos instructions pertinentes pour assurer l'utilisation convenable et la sécurité du Service Mobile JOi. Vous acceptez d'utiliser des accessoires de GSM mobiles/GPRS/3G/4G approuvés par les autorités françaises compétentes. Vous confirmez que Vous n'utiliserez la carte SIM que dans des combinés compatibles et correctement configurés conformément à la Clause 2 du présent Contrat. Toute tentative d'utilisation de la carte SIM dans d'autres combinés peut entraîner de graves dommages du combiné et Vous empêcher de pouvoir l'utiliser et également de pouvoir émettre des appels d'urgence. Dans ces circonstances, ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN ne sont pas responsables de tels dommages ou de tels problèmes d'utilisation.
20. Vous pouvez seulement utiliser le Service Mobile JOi tel que prescrit dans le présent Contrat et pour Votre propre utilisation personnelle. Vous ne pouvez ni revendre ni utiliser le Service Mobile JOi à titre commercial, notamment pour le téléachat, les activités d'opérateurs, les organisations de télémarketing, les fournisseurs de cartes prépayées et les opérations de centres d'appels.
21. Vous ne devez pas limiter, entraver ou interférer avec l'utilisation du Service Mobile JOi par d'autres utilisateurs ou des co-utilisateurs de l'infrastructure sur laquelle le Service Mobile JOi repose. Si Vos actions, qu'elles soient intentionnelles ou dues à une négligence, causent une interruption de Votre Service Mobile JOi ou interrompt le service d'autres utilisateurs ou co-utilisateurs, ACN peut réduire la vitesse ou imposer d'autres restrictions sur Votre Service Mobile JOi ou suspendre Votre Service Mobile JOi.
22. Vous ne devez pas utiliser le Service Mobile JOi, la carte SIM ou par téléphone ou permettre à quiconque d'utiliser le Service Mobile JOi, la carte SIM ou le numéro de téléphone : (1) à des fins illicites ou abusives ; (2) pour une activité frauduleuse, criminelle ou toute autre activité illégale ; (3) d'une manière contraire à l'ordre public ou à la moralité ou d'une manière incitant à toute activité violente, y compris la haine raciale ; (4) d'une manière faisant l'objet d'une violation des droits d'une autre personne, y compris les droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle, notamment en violation de L. 336-3 du Code de propriété intellectuelle conformément à la loi 2009-669 du 12 juin 2009 ; (5) de Vous engager dans des activités de piratage informatique, de spams, de bombardements d'e-mails, d'hameçonnage ou d'autres activités similaires ; (6) de faire circuler des virus informatiques, des chevaux de Troie ou d'autres programmes conçus pour nuire au fonctionnement de la configuration matérielle ou logicielle d'ACN ou de tiers ; (7) de copier, de stocker, de modifier, de publier ou de distribuer le Service Mobile JOi ou son contenu (y compris les types de sonneries), sauf si Nous Vous en donnons la permission expresse ; (8) de télécharger, d'envoyer ou de télétransmettre du contenu d'une taille, d'une quantité ou d'une fréquence excessives ; (9) d'une manière qui fasse l'objet d'une violation de toute

ACN Communications France SAS

Adresse du siège et adresse postale : 9/11, allée de l'Arche, Tour Egée, Paris La Défense, 92671 Courbevoie Cedex, France
SAS au capital social de €37 000, R.C.S Nanterre 451 364 889

sécurité ou d'autres garanties ou de tout autre manière qui nuise ou interfère avec Notre réseau, avec les réseaux ou systèmes d'autres parties ou Services ; (10) de falsifier ou de supprimer des attributions d'auteur, des avis juridiques ou d'autres avis appropriés ou une désignation ou des étiquettes exclusives de l'origine ou de la source des logiciels ou de tout autre contenu présent dans un dossier que Vous télétransmettez ; (11) d'utiliser ou de fournir à d'autres parties des répertoires ou des informations sur des clients.

23. Vous ne devez pas afficher ou envoyer le contenu de Services limités en fonction de l'âge à toute personne de moins de 18 ans. Vous devez également Vous assurer que Vous avez désactivé l'accès aux Services limités en fonction de l'âge si Vous laissez une personne de moins de 18 ans utiliser Votre téléphone.
24. Dans le cas d'une violation présumée des Clauses 20 à 17 du présent Contrat, Nous pouvons suspendre ou résilier Votre Service Mobile JOi.
25. Dans le cas d'une augmentation importante de Votre consommation mensuelle du Service Mobile JOi qui excède les seuils indiqués dans les [Conditions particulières d'utilisation](#), Nous pouvons, après Vous avoir prévenu et averti au préalable, suspendre Votre Service Mobile JOi. Vous serez en mesure de reprendre l'utilisation de Votre Service Mobile JOi une fois les montants réglés et traités et Votre Service réactivé. Il peut y avoir un délai entre le moment où le paiement est reçu et où Votre service est réactivé.
26. Si Vous utilisez le Service Mobile JOi d'un pays hors de France et de l'Union européenne, Votre utilisation du Service Mobile JOi peut être soumise à la législation et à la réglementation applicables dans cet autre pays. ACN n'est pas responsable de Votre manquement au respect de cette législation ou de cette réglementation.
27. Nos [Conditions particulières d'utilisation](#) fournissent plus d'informations sur les règles d'utilisation de Votre Service Mobile JOi pour veiller à ce que Votre utilisation ne soit pas excessive et pour lutter contre la fraude. Vous serez facturé toute consommation excessive (par exemple, plus de deux heures par appel vocal ou plus de 100 destinataires de SMS différents par mois sont considérés comme une consommation excessive).

Mesures de sécurité sur Internet

28. ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN n'exercent aucun contrôle sur les sites web, e-mails, programmes audiovisuels ou données disponibles ou stockées, échangées ou accessibles via le Service Mobile JOi. Nous Vous recommandons d'installer le logiciel de sécurité pour Vous protéger des risques courants associés à Internet. De même, Nous Vous conseillons vivement de prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que les précautions de sécurité soient en place pour filtrer le contenu indésirable et inapproprié, y compris l'utilisation d'une fonction de « contrôle parental » ou de tout autre solution équivalente pour protéger les mineurs d'un contenu non souhaité. Pour en savoir plus, rendez-Vous sur le Portail client.

Obligations d'ACN

29. ACN Vous fournira le Service Mobile JOi sous 30 jours à compter de la Date de commande. Vous avez le droit de demander un remboursement et / ou de résilier le présent Contrat si ACN ne Vous fournit pas le

Service mobile JOi dans les 30 jours en raison de Notre erreur. Vous perdez Votre droit à un remboursement et / ou à une résiliation du présent Contrat si Vous avez demandé une date de livraison ultérieure ou si Vous n'avez pas fait de demande écrite à ACN dans les 30 jours en demandant la livraison et qu'ACN n'effectue par la livraison du Service Mobile JOi dans un délai raisonnable suite à cette demande.

30. ACN prendra les mesures nécessaires pour maintenir la continuité et la qualité du service. ACN s'engage à assurer, dans les zones couvertes par l'opérateur du réseau et dans la mesure où Vous utilisez un téléphone compatible et le Service Mobile JOi de manière strictement conforme au présent Contrat, une disponibilité du service de 90 % dans une zone couverte chaque mois calendaire. La disponibilité de l'accès au réseau signifie que Vous avez la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes : (1) Vous êtes situé dans une zone qui est généralement couverte (l'indice de réception du réseau est affiché sur Votre téléphone mobile) ; et (2) Vous disposez d'un appareil compatible qui est allumé et qui fonctionne parfaitement.
31. Dans le cas de la non-disponibilité du réseau dépassant 10 % lors d'un mois calendaire, Vous pouvez avoir droit à une indemnisation telle que décrite ci-dessous. La non-disponibilité du réseau qui est due à un mauvais fonctionnement des équipements du réseau signifie que Vous n'êtes pas en mesure d'émettre ou de recevoir une communication. S'il est établi que la durée de l'indisponibilité de l'accès au réseau a dépassé un délai cumulative de 10 % sur un mois calendaire ou a dépassé 48 heures consécutives et qu'étant donné Votre situation géographique et les moments (date et heure) auxquels Vous avez essayé d'accéder au réseau, Vous n'avez pas été en mesure d'accéder au réseau, une des indemnisations suivantes peut Vous être accordée. Pour une non-disponibilité des **services vocaux** (1) excédant 10 % mais restant inférieure ou égale à 11 % sur un mois calendaire, Vous pouvez obtenir 10 minutes gratuites d'appels vocaux nationaux ; (2) pour une non-disponibilité excédant 11 % mais restant inférieure ou égale à 12 % sur un mois calendaire, Vous pouvez obtenir 20 minutes gratuites d'appels vocaux nationaux ; (3) pour une non-disponibilité excédant 12 % sur un mois calendaire, Vous pouvez obtenir 30 minutes gratuites d'appels vocaux ; ou (4) pour une non-disponibilité excédant 48 heures consécutives, Vous pouvez obtenir un remboursement allant jusqu'à un mois d'abonnement. **Pour les services SMS**, les SMS sont généralement acheminés dans le réseau en 30 secondes. S'il est établi que la qualité n'a pas été atteinte sous un mois calendaire, Vous pouvez obtenir l'indemnisation suivante : (1) 10 SMS nationaux gratuits si le pourcentage de SMS envoyés en 30 secondes est supérieur ou égal à 89 % mais inférieur à 90 % ; (2) 20 SMS nationaux gratuits si le pourcentage de SMS envoyés en 30 secondes est supérieur ou égal à 88 % mais inférieur à 89 % ; et (3) 30 SMS nationaux gratuits si le pourcentage de SMS envoyés en 30 secondes est inférieur à 88 %. **Pour les services de données**, si le service de données est indisponible pendant plus de 48 heures consécutives, Vous pouvez obtenir 30 Mo nationaux gratuits.
32. Pour faire la demande d'un remboursement au titre d'une indisponibilité de service en vertu de la présente Clause 31, Vous devez faire une demande écrite sous un mois à compter de l'indisponibilité du service, stipulant précisément la date et l'heure à laquelle Vous avez subi la panne réseau et le lieu (y compris le code postal). Il est entendu que l'indemnisation offerte en vertu de la présente Clause 31 n'est pas offerte à titre cumulatif. L'indemnisation n'est pas applicable dans les cas où la cause n'est pas attribuable à ACN en raison de la présence d'une cause externe ou d'une faute de Votre part. ACN s'engage à restaurer l'accès au Service Mobile JOi dans un délai moyen de 48 heures à compter de l'interruption, à l'exception des Cas de force majeure au sens de la Clause 35. Cette période de 48 heures commencera à 19h00 le jour où ACN est informée de l'interruption.

33. La nature du réseau mobile peut causer des interruptions ou des temps d'arrêt en fonction du nombre d'utilisateurs présents à un moment donné. Suite à un trafic réseau élevé ou à d'autres facteurs indépendants de la volonté d'ACN, il peut y avoir des situations dans lesquelles le Service Mobile JOi n'est pas continuellement disponible ou dans lesquelles la qualité du service est affectée. Par exemple : (1) si ACN ou les Partenaires commerciaux d'ACN doivent réaliser des travaux de mise à niveau, d'entretien ou d'autres travaux sur le réseau ou sur les Services Mobiles JOi ; (2) si Vous êtes dans une zone non couverte par Notre réseau ou déménagez en dehors de Notre zone de couverture ; et (3) en raison d'autres facteurs indépendants de Notre volonté, tels que les fonctions ou la fonctionnalité de Votre combiné, les exigences réglementaires, un manque de capacité, des interruptions de service d'autres fournisseurs, des pannes dans d'autres réseaux de communication, des interférences météorologiques ou radio causées par des collines, des tunnels ou d'autres obstacles physiques. Ces actions peuvent temporairement interrompre Votre utilisation du Service Mobile JOi et Nous ne sommes pas responsables de l'interruption ou de la diminution de la qualité du service découlant de ces actions.
34. ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN ne sont pas responsables de l'utilisation ou de la confiance accordée au Service Mobile JOi ou à son contenu ou pour toute interruption, défaillance ou tout retard du Service Mobile JOi. Cela concerne sans s'y limiter les services de détection d'alerte ou de virus. ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN ne font aucune déclaration quant à l'exactitude, l'exhaustivité, la qualité, l'actualisation, l'absence d'erreur, la compatibilité, la sécurité ou l'adéquation à un but du Service Mobile JOi ou de son contenu.
35. Les événements indépendants de Notre volonté tels que les défaillances ou la congestion de réseau provoquées par d'autres fournisseurs de télécommunications, les pannes de courant, les phénomènes météorologiques violents ou les actions gouvernementales ou syndicales et les cas de force majeure, peuvent Nous empêcher de Vous fournir les Services ou affecter la qualité de Nos services. Ces événements sont appelés « **Cas de force majeure** » tels qu'ils sont définis par la jurisprudence de la Cour de Cassation et l'article 1148 du Code civil. Dans ces cas, ACN n'est pas responsable de toute défaillance ou défaut et Vous restez tenu de payer pour l'utilisation de Votre Service Mobile JOi sauf si Vous résiliez Votre Service Mobile JOi conformément au présent Contrat. ACN peut apporter des modifications au réseau de communication ou au Service Mobile JOi sans Vous adresser de préavis afin d'assurer le bon fonctionnement du Service Mobile JOi ou si cela est demandé par un organisme gouvernemental ou un autre tiers.
36. Si Vous êtes dans une zone du territoire métropolitain français ne bénéficiant pas de la couverture GSM, 3G ou 4G (« **Zones blanches** »), les services fournis dans ces zones seront uniquement limités à la communication vocale et aux SMS. ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN ne sont pas responsables de toute interruption, perturbation ou de tout défaut du Service Mobile JOi dans les Zones blanches et Vous restez tenu de payer pour l'utilisation de Votre Service Mobile JOi sauf si Vous résiliez Votre Service Mobile JOi conformément au présent Contrat. Veuillez Vous référer à la carte de couverture sur Notre site Internet pour obtenir davantage d'informations.

Transfert du numéro

37. Vous pouvez demander un nouveau numéro de téléphone ou demander le transfert de Votre numéro de téléphone portable actuel vers le Service Mobile JOi. Si Nous Vous fournissons un numéro de téléphone portable, Vous acceptez de ne pas posséder le numéro de portable, ni de pouvoir le vendre

ou le transférer, à l'exception des cas où la législation Vous autorise à demander le transfert dudit numéro de portable à un autre fournisseur de communications.

38. « **Transférabilité entrante** » : Pour transférer Votre numéro de téléphone mobile actuel chez ACN, Vous devez besoin d'obtenir Votre Relevé d'Identité Opérateur (« **RIO** ») qui est un numéro unique à 12 chiffres attribué à chaque numéro mobile. Vous pouvez obtenir Votre code RIO en composant le 3179 depuis Votre téléphone mobile, gratuitement. Le service 3179 est disponible 24h/27, 7j/7 et Vous serez connecté à un service vocal qui Vous fournira Votre code RIO unique. Vous pouvez composer le 3179 depuis n'importe quel numéro mais Vous recevrez le code RIO unique pour ce numéro. Si Vous n'êtes pas en mesure de passer des appels à partir du numéro que Vous voulez transférer chez ACN, Vous devrez contacter le Service client pour obtenir de l'aide. Vous devez fournir Votre numéro RIO au moment de la souscription au Service Mobile JOi en indiquant la date où Vous souhaitez que Votre ligne mobile soit activée. Les remboursements des retards de transfert figurent dans le [Guide des prix](#). Vous ne serez indemnisé pour un retard de transfert que si Vous signalez le retard à ACN sous 30 jours à compter de la date de transfert requise. Vous donnez un mandat à ACN pour la réalisation de toutes les mesures nécessaires au transfert de Votre numéro de téléphone mobile depuis Votre opérateur actuel (« opérateur cédant »). La résiliation de Votre ancien contrat prend effet à compter du jour de transfert effectif du numéro. Vous restez responsable de Vos obligations contractuelles qui Vous lient à Votre ancien opérateur, y compris de tout paiement non versé. Votre demande de transférabilité ne signifie pas que les services dont Vous bénéficiiez avec Votre ancien fournisseur seront transférés à ACN. Les fonctions d'appel et les services accessoires fournis par Votre ancien opérateur, tel que le blocage d'appels, les dispositions de contrôle de facturation ou le suivi de l'évolution des factures, ne s'appliqueront pas automatiquement au présent Contrat. Veuillez consulter le Portail Clients pour trouver des informations sur les fonctions qui sont offertes pour le Service Mobile JOi. ACN peut refuser une demande de transférabilité conformément à la réglementation applicable, comprenant les dispositions du Code des Postes et des Communications Électroniques et de la Décision de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes n°2012-0576 datée du jeudi 10 mai 2012 ou toute nouvelle décision le remplaçant. ACN n'est pas responsable de toute action Vous étant attribuable ou étant attribuable à l'opérateur cédant découlant d'un retard, d'une interruption ou d'une entrave au transfert.
39. « **Transférabilité sortante** » : Pour transférer Votre numéro de portable d'ACN vers un autre opérateur, Vous devez obtenir Votre numéro RIO et faire Votre demande directement auprès de l'opérateur que Vous avez choisi (« nouvel opérateur »). Une fois réussi, le transfert résiliera automatiquement Votre Contrat avec ACN. Vous restez responsable envers ACN de tout engagement contractuel, y compris des frais mensuels à verser visés par les autres dispositions du présent Contrat conformément à la Clause 92 ainsi qu'à la législation et à la réglementation applicables. ACN peut rejeter la demande de transférabilité du nouvel opérateur conformément à la réglementation applicable, comprenant les dispositions du Code des Postes et des Communications Électroniques et de la Décision de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes n°2012-0576 datée du jeudi 10 mai 2012 ou toute nouvelle décision le remplaçant. ACN n'est pas responsable de toute action Vous étant attribuable ou étant attribuable au nouvel opérateur cédant découlant d'un retard, d'une interruption ou d'une entrave au transfert.
40. En cas d'un retard de transfert de Votre numéro mobile, qui ne résulte pas de la non-admissibilité de la demande ou d'un Cas de force majeure au sens de la Clause 35, Vous pouvez obtenir une indemnisation

de 3,50 euros par jour de retard. Afin d'obtenir une indemnisation en vertu de la présente Clause 40, Vous devez contacter le Service Clients sous 30 jours à compter de la date de transfert requise.

41. En cas d'abus du transfert (si Vous perdez l'utilisation de Votre numéro mobile suite à un transfert que Vous n'avez pas demandé), Vous pouvez obtenir une indemnisation équivalant à 1 mois d'abonnement. Vous devez contacter le Service Clients sous 30 jours à compter de la date à laquelle Vous prenez connaissance de la perte de Votre numéro afin d'obtenir une indemnisation en vertu de la présente Clause 41.

Frais et paiements

42. Vous Vous engagez à payer tous les Frais pour Votre Service Mobile JOi que Vous ou quelqu'un d'autre utilise Votre Service Mobile JOi ou la carte SIM. Vous êtes responsable de toute utilisation non autorisée et frauduleuse, à moins que Vous ne préveniez ACN conformément à la Clause 17. Vous êtes responsable de tous les appels vers des numéros spéciaux, surtaxés et internationaux, à moins que Vous ne préveniez ACN tel qu'indiqué dans la Clause 17.
43. ACN Vous facturera les Frais conformément au [Guide des prix](#). Tous les Frais comprennent la Taxe sur la valeur ajoutée (« TVA »). La TVA sera indiquée séparément des frais eux-mêmes sur la facture. Nous facturons normalement un mois d'avance pour les frais récurrents, comme les frais d'abonnement mensuels et les arriérés pour les Frais basés sur l'utilisation, tels que les appels. Les Frais basés sur l'utilisation apparaissent en règle générale sur Votre prochaine facture, mais ils peuvent également apparaître sur une facture ultérieure, dans la mesure permise par la loi. Nous pouvons émettre des factures corrigées pour les mois précédents. Nous pouvons Vous facturer plus souvent qu'une fois par mois si par exemple, Votre utilisation dépasse excessivement les montants prévus par Votre forfait.
44. Vous acceptez de recevoir des factures électroniques pour le Service Mobile JOi. ACN envoie un e-mail à l'adresse électronique que Vous avez fournie à ACN Vous informant que Votre facture est accessible sur le Portail Clients. Vous pouvez demander des factures standard ou détaillées. Les factures standard résument Votre utilisation du téléphone tandis que les factures détaillées fournissent des informations sur les numéros de téléphone que Vous appelez et peuvent masquer les 4 derniers chiffres. Toutes les factures sont disponibles sur le Portail Clients pendant 12 mois à compter de la date d'émission et sont accessibles 24 heures/24 et 7 jours/7, sous format électronique. Vous pouvez devoir payer des Frais conformément au [Guide des prix](#) si Vous demandez une facture papier ou si Vous demandez une copie d'une facture.
45. Vous devez Nous informer 14 jours à l'avance de tout changement de facturation ou d'adresse électronique. Vous pouvez modifier Vos informations en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Vous êtes responsable des factures envoyées à Votre précédente adresse de facturation ou adresse électronique si Vous ne Nous informez pas d'un changement. ACN ne peut être tenue responsable si une facture ou un courriel n'arrive pas à destination pour des raisons indépendantes de Notre volonté.
46. Vous pouvez choisir de quelle manière Vous souhaitez payer Vos factures au moment de l'envoi de Votre commande ou à tout moment en utilisant le Portail Clients. Si Vous avez choisi de payer par carte de crédit ou de débit ou par recouvrement direct (LSV), ACN prélèvera Votre paiement à la date d'échéance de Votre facture. Si des Frais sont facturés pour le paiement de chaque facture, ces frais seront crédités

sur Votre compte si Vous utilisez un mode de paiement récurrent comme le prélèvement automatique ou la carte de crédit. Pour en savoir plus, consultez le [Guide des prix](#).

47. Vous êtes tenu de veiller à ce que Vos données de paiement (numéro de carte de crédit ou coordonnées bancaires) soient à jour. En cas de changement de Vos coordonnées de paiement, Vous mettez à jour les informations via le Portail client ou en contacter le Service client.
48. Lors de la souscription, Vous devez fournir les informations relatives à Votre carte de crédit ou de débit en vue du paiement initial et fournir les informations relatives au prélèvement automatique en vue des paiements récurrents. Vous autorisez ACN débiter Votre carte de crédit ou de débit au moment de la souscription et en vue des paiements récurrents jusqu'à ce que Nous recevions Votre Mandat de prélèvement et que Nous l'ayons traité avec succès. Une fois que Votre Mandat de prélèvement a bien été traité, Vous autorisez ACN à débiter automatiquement Votre compte bancaire pour les paiements récurrents.
49. Si un paiement par prélèvement automatique est rejeté, ACN aura le droit de facturer la totalité du montant impayé sur Votre carte de crédit ou de débit, en fonction de celle que Vous avez fournie au moment de la souscription ou si elle est actuellement dans les archives d'ACN. . Si un paiement par prélèvement automatique a été rejeté ou annulée précédemment parce que les données que Vous avez soumises sont erronées ou obsolètes, et si Vous ne fournissez pas les informations correctes à ACN dans les 5 jours suivant la demande d'ACN de le faire, Vous autorisez ACN à facturer Votre solde sur tous les paiements futurs conformément aux présentes [Conditions générales standard Mobile](#) jusqu'à ce que Votre Mandat de prélèvement soit bien effectif.
50. Vous serez assujetti à des frais conformément au [Guide des prix](#) si Votre paiement par prélèvement, carte de crédit ou de début est rejeté ou annulé. Vous pouvez également faire l'objet d'une suspension ou d'une résiliation pour défaut de paiement conformément à la Clause 73. De plus, ACN récupérera également auprès de Vous tout frais, coût et dépense que Nous engageons à la suite d'un défaut de paiement.
51. Vous Vous engagez à payer l'ensemble des Frais à la date d'échéance indiquée sur la facture. Sauf indication contraire, la date d'échéance est de 5 jours suivant la réception de Votre facture mensuelle quel que soit le mode de paiement choisi. En cas de paiement après la date d'échéance, Vous serez soumis à des Frais comme indiqué dans le [Guide des prix](#) afin de dédommager ACN pour la violation de ce Contrat. ACN peut également Vous facturer des intérêts sur tout montant impayé au taux maximum permis par la loi. ACN récupérera également auprès de Vous tout frais, coût ou dépense que Nous engageons pour recouvrer les Frais impayés ou échus, y compris les frais des agences de recouvrement de la dette et les frais de dossier et de justice et les honoraires d'avocat.
52. Vous Vous engagez aussi à rembourser ACN pour l'ensemble des pertes, des dommages, des responsabilités, des coûts et des dépenses qu'ACN peut encourir en cas de violation de Vos obligations en vertu du présent Contrat.
53. Si Vous pensez que les montants des Frais sont incorrects, Vous pouvez les contester par écrit en contactant le Service Clients. Vous devez payer tous les frais qui ne font pas l'objet d'un différent. Nous ne suspendrons ni ne résilierons Votre Service Mobile JOi pendant que Nous enquêtons sur un différend de bonne foi.

54. Si Vous avez droit à un remboursement des Frais, le remboursement sera d'abord utilisé pour payer les frais en suspens et sera ensuite crédité sur Votre compte. Si Vous n'êtes plus un client, ACN transférera tout remboursement sur le compte bancaire désigné.

Collecte et utilisation des données personnelles

55. ACN recueille, conserve et traite les données personnelles, comme Votre nom, Votre adresse et Votre date de naissance (« **Données personnelles** ») dans le champ d'application du Règlement général sur la protection des données (« **RGPD** »), par des moyens électroniques et non électroniques : (1) la mise à Votre disposition du Service Mobile JOi ; (2) l'exécution de Nos obligations et l'exercice de Nos droits en vertu du présent Contrat ; (3) le respect de Nos obligations contractuelles avec les tiers ; (4) l'exercice des fonctions juridiques, financières, comptables et administratives ; (5) la protection des droits légaux et contractuels d'ACN ; et (6) à d'autres fins dans la mesure permise par la loi. Vous reconnaissez que la mise à disposition de Vos données personnelles à ces fins est essentielle pour l'exécution par ACN de ses obligations en vertu du présent Contrat. Votre refus de, ou Votre incapacité à, fournir Vos Données personnelles et à les maintenir à jour ou le retrait de Votre consentement concernant l'utilisation de Vos Données personnelles peut empêcher ACN de Vous fournir le Service Mobile JOi. Sauf stipulation contraire dans le présent Contrat ou tel que requis par la loi, Vos Données personnelles sont gardées strictement confidentielles. Vos données seront conservées conformément à Notre [Politique de confidentialité](#) et aussi longtemps qu'il le sera permis par la loi en vigueur.
56. Vous consentez à l'utilisation de Vos Données personnelles à des fins de publicité, de marketing et d'offre d'autres produits et services à Votre intention par ACN et par des tiers et Vous acceptez de recevoir de la publicité par courrier postal, par courrier électronique, ou par le biais d'autres médias. Ce consentement peut être retiré à tout moment en contactant le Service Clients.
57. Vous consentez à la divulgation de Vos Données personnelles : (1) à ACN Europe BV et aux autres affiliés d'ACN ; (2) à leurs employés, leurs consultants externes, leurs conseiller, leurs distributeurs et d'autres tiers ; (3) aux Partenaires commerciaux d'ACN, et (4) à d'autres tiers dans la mesure permise par la loi tels que GIE EGP et d'autres prestataires de service d'application.
58. Vous acceptez que Votre numéro de téléphone puisse être affiché sur les téléphones des personnes que Vous appelez. Vous devez aviser ACN si Vous ne voulez pas que Votre numéro de téléphone soit affiché. ACN mettra en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires pour satisfaire Votre demande. ACN peut toujours communiquer Votre nom, Votre adresse et Votre numéro de téléphone aux organismes de services d'urgence ou si la loi l'exige.
59. Vous acceptez que ACN puisse surveiller, enregistrer et archiver les appels téléphoniques et les communications écrites (y compris les courriels) entre Vous et ACN à des fins de formation, de qualité de service, de marketing, de réglementation et à des fins juridiques.
60. Conformément aux articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 (loi Informatique et Libertés) telle qu'amendée, Vous disposez d'un droit d'accès, de retrait et de modification de Vos Données personnelles en envoyant une demande écrite au Service client à tout moment. Vous Vous engagez à mettre à jour Vos Données personnelles en utilisant le Portail Client pour les changer ou en contactant le Service Clients.

Listes de répertoire et services de renseignements

61. Sur demande expresse de Votre part, Vos Données personnelles peuvent être saisies dans un document disponible publiquement, sur des listes de répertoire en ligne et sur le service d'annuaire 118 gratuitement. Parmi les données publiées figurent Votre nom, Votre adresse, Votre métier et Votre numéro de téléphone portable. Si Vous souhaitez inclure Vos données dans des listes d'annuaires ou si Vous souhaitez changer les données répertoriées, Vous pouvez appeler le Service Clients ou faire la demande sur le Portail Clients. Vous êtes seul responsable des informations que Vous fournissez.

Programme de parrainage client Objectif 5

Généralités

62. Si Vous êtes un client de Service Mobile JOi actif, Vous pouvez parrainer le Service Mobile JOi à Votre famille, Vos amis, collègues et les autres personnes que Vous connaissez. Vous pouvez bénéficier d'un abonnement mensuel gratuit qui sera crédité sur Votre Compte tant qu'ils restent Clients et que toutes les conditions prévues dans les Clauses 63 à 65 sont remplies.

Conditions d'éligibilité

63. Vous êtes admissible à un mois gratuit dans le cadre de l'Objectif 5 si Vous : (1) avez un abonnement actif au Service Mobile JOi ; (2) êtes en règle avec ACN ; (3) êtes à jour de tous Vos paiements dus à ACN (à savoir que Vous n'avez pas d'impayés sur Votre Compte) ; et (4) Vous avez parrainé au moins 5 nouveaux abonnements Service Mobile JOi qui n'ont pas besoin d'être sur des Comptes séparés tant que chacun d'eux remplit les conditions d'Admission en vertu de la Clause 65.

64. Les nouveaux abonnements Service Mobile JOi peuvent être sur n'importe quel plan tarifaire JOi tant qu'ils utilisent le Service Mobile JOi conformément à la Clause 4. Les abonnements supplémentaires achetés par Vous sont également éligibles au titre de l'Objectif 5. Pour les clients du Forfait Famille, uniquement les abonnements JOi XL sont éligibles au programme Objectif 5.

Conditions d'admission

65. Un abonnement au Service Mobile JOi que Vous avez parrainé sera admis au titre de l'Objectif 5 si :

- (a) il a été activé – les abonnements qui ont été retirés conformément à la Clause 82 ne seront pas admissibles ;
- (b) cet abonnement ne présente pas d'impayés ;
- (c) le Client du Service Mobile JOi qui utilise cet abonnement et Vous résidez tous deux en France ;
- (d) l'abonnement est inclus dans Vos abonnements parrainés en fournissant Votre numéro de téléphone au cours de la commande ou en informant le Service client au plus tard 30 jours après que la commande a été passée ; et
- (e) l'abonnement ne bénéficie pas lui-même du crédit Objectif 5.

Objectif 5

66. Si Vous avez 5 abonnements au Service Mobile JOi qui remplissent les conditions de la Clause 65, Vous avez droit à un abonnement mensuel gratuit qui sera crédité sur votre compte et apparaîtra dans Votre facture mensuelle.
67. Les conditions d'éligibilité et d'administration de Vos abonnements parrainés seront examinées tous les moins et aussi longtemps que Vos abonnements parrainés continueront de remplir les conditions en vertu des Clauses 63 à 65 ans, Vous pourrez continuer de bénéficier d'un abonnement mensuel gratuit.
68. Vous serez informé par SMS une fois que Vous aurez 5 abonnements répondant aux Conditions d'admission.
69. Les crédits peuvent mettre jusqu'à 2 mois pour être versés. Vous devez être en règle et être un Client actif à jour sur toutes ses factures au moment du versement du crédit sur votre compte. Des taxes et surtaxes s'appliquent le cas échéant au montant du crédit.

Divers

70. Si l'abonnement admissible d'un Client est jugé non éligible, ACN se réserve le droit d'annuler le versement du crédit sur le compte JOi Mobile de l'EI dans la mesure permise par la loi et les procédures de facturation d'ACN.
71. ACN se réserve le droit de modifier le programme Objectif 5 à sa discrétion pour des raisons de conformité, de nature administrative ou autre, à tout moment, avec ou sans préavis. ACN a aussi le droit de mettre fin à ce programme à tout moment, à sa discrétion en donnant 30 jours de préavis si possible.
72. Si ACN met fin à ce programme, les crédits admissibles continueront d'être versés pendant une période allant jusqu'à 6 mois après la date de fin de l'Objectif 5 sous réserve que :
- (a) Vous soyez en règle ;
 - (b) Vous soyez à jour de tous Vos paiements dus à ACN ;
 - (c) Vous conserviez les abonnements des Clients admissibles ayant entraîné l'admissibilité au moment de la date de fin de l'Objectif 5 ; et
 - (d) les abonnements admissibles des Client continuent de remplir les Conditions d'admission en vertu de la Clause 65 jusqu'à la fin de cette période de 6 mois.

Suspension et résiliation pour non-paiement

73. En cas de non-paiement de Votre facture avant la date d'échéance, ACN Vous contactera par courrier postal, par courrier électronique, par SMS ou par téléphone pour Vous rappeler Votre obligation de payer. Si Vous ne payez pas la facture dans le délai indiqué dans le rappel, ACN peut suspendre Votre Service Mobile JOi. Si Vous omettez de payer à la date indiquée dans un deuxième rappel (qui sera envoyé au moins 5 jours après le premier rappel), ACN peut immédiatement résilier le présent Contrat.
74. La responsabilité d'ACN ne pourra être engagée pour toute perte ou tout dommage résultant d'une quelconque suspension ou résiliation en vertu de la Clause 73.

Suspension du Service

ACN Communications France SAS
Adresse du siège et adresse postale : 9/11, allée de l'Arche, Tour Egée, Paris La Défense, 92671 Courbevoie Cedex, France
SAS au capital social de €37 000, R.C.S Nanterre 451 364 889

75. ACN peut suspendre Votre Service Mobile JOi pour défaut de paiement conformément à la Clause 73.
76. ACN peut suspendre Votre Service Mobile JOi ou résilier le présent Contrat immédiatement et sans préavis si : (1) En cas de manquement grave ou répété de Votre part du présent Contrat, où le manquement répété signifie au minimum trois (3) manquements ou plus dans une délai de six mois ; (2) si Vous êtes engagé dans des procédures de faillite, de réorganisation ou d'insolvabilité ou si de telles poursuites sont intentées à Votre encontre ; (3) si Vous Vous engagez dans des actions qui compromettent la stabilité, la sécurité ou l'opérabilité de Service Mobile JOi, violent les [Conditions particulières d'utilisation](#), ou indiquent un utilisation potentiellement abusive, une éventuelle fraude ou un éventuel usage excessif ou inhabituel, y compris la consommation du Service Mobile JOi dépassant les seuils prévus par la Clause 27 ; (4) ACN a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude par un tiers ; (5) en cas d'ordonnance, d'instruction ou de demande émanant d'un organisme gouvernemental ; (6) si cela devient nécessaire pour la sécurité, le maintien du service ou du réseau ou des pour des raison techniques ; ou (7) si ACN n'est pas en mesure de fournir les services ACN pour des raisons indépendantes de sa volonté. En cas de suspension ou de résiliation déclenchée par les cas (5), (6) ou (7), Vous serez remboursé de tout frais d'acompte et Vous ne serez plus tenir d'effectuer de paiements pour le compte d'ACN.
77. ACN peut être tenue d'interrompre tout ou partie du Service Mobile JOi pour effectuer les travaux d'entretien prévus sur le réseau ainsi que les améliorations de service. ACN déploiera des efforts raisonnables pour Vous prévenir à l'avance et réduire les perturbations autant que possible.
78. Si Votre Service Mobile JOi est suspendu, Vous ne pourrez pas passer d'appels sortants (sauf pour les appels vers les services d'urgence qui seront autorisés sauf s'ils ont été suspendus à la demande des services d'urgence) et Vous ne pourrez pas recevoir d'appels entrants. Vous ne pourrez pas non plus utiliser les services de données, ni envoyer ou recevoir de SMS.
79. Il se peut que Vous ne soyez pas averti avant la suspension de Votre Service Mobile JOi mais Vous recevrez un avis ultérieurement. Si Votre Service Mobile JOi est suspendu, Vous devez contacter le Service Clients afin de déterminer les mesures que Vous devez prendre pour rétablir Votre service. Il se peut que Vous deviez payer des Frais conformément au [Guide des prix](#) afin de rétablir Votre Service Mobile JOi.
80. Si Votre Service Mobile JOi est suspendu suite à Vos actions ou omissions, Vous acceptez : (1) de payer tous les Frais générés durant la délai de suspension conformément à la Clause 43 ; (2) de rembourser ACN pour tous les frais, coûts et dépenses encourus par ACN à la suite de la suspension et de toute reconnexion ; et (3) le fait qu'ACN ne soit pas responsable des pertes que Vous pourriez subir.
81. La suspension de Votre Service Mobile JOi par ACN n'empêche pas ACN de mettre fin au présent Contrat en vertu de la Clause 73.

Résiliation du présent Contrat

Droit de rétractation

82. Conformément aux dispositions des articles L.221-18 du Code de la consommation tel que modifié, Vous avez le droit de Vous rétracter du présent Contrat dans les 14 jours à compter de la Date d'entrée en vigueur ainsi que décrit dans la Clause 8 (« **Délai de rétractation** ») sans donner de raison.
83. Afin d'exercer Votre droit de rétractation, Vous devez envoyer soit le Modèle de formulaire de rétractation dûment complété, disponible sur le Portail Client, soit un autre type de communication écrite à ACN. Vous pouvez également Vous rétracter en appelant le Service Clients. Si Vous informer ACN de Votre souhait de Vous rétracter du présent Contrat par téléphone, Vous devrez confirmer Votre annulation par écrit.
84. Si Vous exercez Votre droit de rétractation, Nous rembourserons tous les paiements que Vous aurez versés dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle Vous Nous avez informés de Votre décision de Vous rétracter du présent Contrat. Sauf si Nous en avons convenu autrement, Nous Vous rembourserons en utilisant le même mode de paiement que Vous avez utilisé pour Nous régler.
85. Si Vous Nous avez demandé de commencer à Vous fournir Votre Service Mobile JOi durant le Délai de rétraction et que Nous avons commencé à fournir le Service Mobile JOi demandé, Vous pouvez toujours exercer Votre droit de rétractation. Vous êtes tenu toutefois de Nous verser un montant au pro rata des services Vous étant fournis jusqu'à ce que Vous Nous informiez de la rétractation.

Résiliation du présent Contrat :

86. Après l'expiration du Délai de Rétractation, Vous pouvez résilier le présent Contrat à tout moment en Nous donnant 10 jours de préavis par écrit ou en contactant les Services Clients. Si Vous informez ACN de Votre souhait de résilier le présent Contrat par téléphone, Vous devrez confirmer Votre annulation par écrit. Si Vous résiliez pendant la Durée initiale, Vous devrez verser une indemnisation à ACN en vertu de la Clause 92. Vous pouvez résilier le présent Contrat à tout moment sans pénalité en vertu des circonstances particulières autorisées conformément à la législation française, en vertu de la Clause 92.
87. ACN peut résilier le présent Contrat en vertu de la Clause 73 si Vous omettez de payer une facture ou si Vous ne respectez pas le présent Contrat d'une autre manière. ACN peut également résilier le présent Contrat à tout autre moment et pour toute raison en Vous donnant 10 jours de préavis écrit.
88. ACN peut encore résilier le présent Contrat sous préavis écrit si Nous n'avons plus accès au réseau de l'autre opérateur dont Nous avons besoin pour Vous fournir le Service Mobile JOi ou si Nous ne sommes plus en mesure de fournir le Service Mobile JOi en raison de facteurs indépendants de Notre volonté ou parce que Nous cessons Notre activité.

Conséquences de la résiliation

89. La résiliation du présent Contrat entraînera la déconnexion de Votre Service Mobile JOi. Vous ne pourrez pas utiliser le Service Mobile JOi et Vous ne pourrez pas passer d'appels sortants, y compris les appels vers les services d'urgence. Vous pourrez également perdre Votre numéro de téléphone et ne serez pas en mesure de le récupérer.
90. Si Vous résiliez le présent Contrat conformément à l'Article L.224-39 du Code de la consommation, Votre Service Mobile JOi sera résilié dans les 10 jours suivant la réception par ACN de Votre demande de

résiliation. Vous pouvez toutefois demander que la résiliation soit reportée jusqu'à 6 mois au maximum à compter de la date de Votre avis de résiliation.

91. En cas de résiliation, ACN Vous enverra une facture finale. Vous Vous engagez à payer tous les frais jusqu'à la date de résiliation.
92. Si Votre Service Mobile JOi est soumis à la Durée initiale et que Vous résiliez au cours de la Durée initiale, Vous acceptez de payer à ACN des Frais d'annulation pour résiliation anticipée conformément à la [Structure des frais d'annulation](#) disponibles sur le Portail client. Les Frais d'annulation seront calculés sur le montant de Vos Frais mensuels récurrents au moment où Vous avez adhéré à Votre Service Mobile JOi multiplié par le nombre de mois restants sur Votre Durée initiale d'engagement. Consultez le [Guide des prix](#) et la [Structure des frais d'annulation](#) pour avoir plus de renseignements sur ces Frais.
93. Vous pouvez résilier Votre contrat à tout moment sans Frais d'annulation dans les cas de :
- (1) licenciement sur un contrat de travail à durée indéterminée ;
 - (2) surendettement notifiée à la Commission de Surendettement des Particuliers ;
 - (3) déménagement dans une région de France métropolitaine où le Service Mobile JOi est indisponible ;
 - (4) déménagement à l'étranger pour une longue durée ;
 - (5) maladie ou incapacité rendant l'utilisation du service impossible ;
 - (6) emprisonnement pour une durée supérieure à 3 mois ;
 - (7) décès ; ou
 - (8) Force majeure au le sens de la Clause 35.
94. Si Vous avez droit à un remboursement, ACN déduira tout montant qui Vous est dû en vertu du présent Contrat du montant à rembourser auquel Vous avez droit. ACN doit Vous rembourser tout montant en souffrance non versé sous 10 jours suivant le paiement de la facture finale en compensation, conformément à l'Article 1289 et au Code Civil.

Modifications au présent Contrat

Changements par ACN

95. ACN peut modifier les présentes [Conditions générales standard Mobile](#) et le [Guide des prix](#) en Vous adressant un préavis d'au moins 1 mois avant que ladite modification n'entre en vigueur. ACN peut apporter des modifications sans préavis pour répondre aux exigences légales ou réglementaires. Si Vous n'acceptez aucune modification (à l'exception des modifications requises par la loi), Vous avez le droit de résilier le présent Contrat en donnant un préavis écrit à ACN sous 4 mois suivant l'entrée en vigueur de la modification. Dans ce cas, ACN traitera Votre demande de résiliation sous 10 jours et Vous résilierez le Contrat sans verser de Frais supplémentaires.
96. Si Vous continuez à utiliser le Service Mobile JOi après ce délai de 4 mois, Vous êtes considéré comme ayant accepté la modification. ACN ne sera pas responsable envers Vous de toute réclamation que Vous pourriez faire suite à ces modifications.
97. Si les modifications que Nous apportons concernent uniquement les Services supplémentaires, Vous pouvez arrêter d'utiliser le Service supplémentaire mais Vous ne pourrez pas résilier Votre Contrat.

98. ACN peut changer Votre forfait en fonction de Votre utilisation du Service Mobile JOi ou pour d'autres raisons à la discrétion raisonnable d'ACN. ACN Vous avisera de tout changement avec les détails de Votre nouvel offre tarifaire. Dans ce cas, Vous avez le droit de résilier le présent Contrat en application de la Clause 95.

Modifications apportées par Vos soins

99. Vous pouvez modifier Votre Service Mobile JOi en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Nous Vous informerons des conséquences financières de toute modification. Dans certains cas, Vous pouvez être tenu de conclure un nouveau Contrat avec une nouvelle Durée initiale et être soumis à des Frais si Vous ajoutez le Service Mobile JOi ou modifiez Votre forfait téléphonique. Pour en savoir plus, consultez le [Guide des prix](#). Vous pouvez être tenu de verser une indemnité si Vous supprimez un Service Mobile JOi au cours de sa Durée initiale.

Limitation de responsabilité

100. ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN ne sont pas responsables des pertes que Vous pourriez subir résultant de la négligence, de la rupture du Contrat, d'une fausse déclaration, de la perte ou de l'indisponibilité du Service Mobile JOi, ou pour tout autre raison, pour des pertes de profits, de ventes, de chiffre d'affaires, de contrats ou de clients, des atteintes à la réputation, des pertes ou des dommages occasionnés sur des logiciels, des données, des informations, des ordinateurs ou d'autres équipements, des pertes de temps pour la direction ou le personnel, des pertes indirectes ou consécutives, ou de toute autre perte qui ne pouvait pas avoir été raisonnablement prévue par ACN. Le Service Mobile JOi est destiné à un usage personnel et Nous ne sommes responsables d'aucune perte en cas d'utilisation de Votre part du Service Mobile JOi à des fins commerciales. ACN n'est pas responsable envers Vous pour toute déclaration, tout acte ou toute omission des EI d'ACN qui violent la législation et la réglementation en vigueur ou les obligations juridiques ou contractuelles des EI d'ACN.
101. ACN et les Partenaires commerciaux d'affaires ACN n'auront aucune responsabilité si Vous : (1) utilisez le Service Mobile JOi ou la carte SIM sans respecter le présent Contrat ou les [Conditions particulières d'utilisation](#) ; (2) altérez le Service Mobile JOi ou la carte SIM ; ou si Vous (3) utilisez le Service Mobile JOi ou la carte SIM dans des conditions d'exploitation anormales ou incorrectes.
102. Rien dans le présent Contrat ne limite Notre responsabilité : (1) si Vous subissez une blessure ou si Vous décédez en raison de la négligence d'ACN ; (2) en cas de fraude commise par ACN ; ou (3) dans la mesure où Notre responsabilité ne peut autrement être limitée ou exclue par la loi. Les conditions du présent Contrat n'affecteront pas Vos droits statutaires qui ne peuvent être exclus par le présent Contrat.

En savoir plus

103. Si Vous contestez des frais ou tout autre aspect de Votre Service Mobile JOi, Vous devez contacter le Service Clients : (1) en composant le 121 depuis Votre téléphone en utilisant le Service Mobile JOi ou au +33(0)535900121 lorsque Vous appelez de l'étranger ; (2) via le Portail client ; ou (3) en envoyant un avis écrit à l'adresse suivante : ACN Communications France SAS – Service Clients, 9/11 allée de l'Arche, Tour Egée, Paris La Défense, 92671 Courbevoie Cedex. Veuillez fournir toutes les informations respectives nécessaires pour régler Votre différend (par exemple ; informations de compte, nom, adresse,

coordonnées, détails de Votre réclamation). ACN essaiera de résoudre tout différend que Vous avez dans un délai maximum de 30 jours suivant la date où Nous recevons Votre réclamation.

104. Si Vous n'êtes pas satisfait de la façon dont Votre réclamation a été traitée par le Service client, Vous pouvez adresser Votre réclamation au Service consommateurs d'ACN en envoyant Votre demande par écrit à Communications France SAS – Service consommateurs, 9/11 allée de l'Arche, Tour Egée, Paris La Défense, 92671 Courbevoie Cedex. Le Service consommateurs répondra à Votre demande dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de que réception de Votre réclamation.
105. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de Votre litige par le Service consommateurs, Vous pouvez adresser Votre réclamation au Médiateur des communications électroniques via son site www.mediateur-telecom.fr ou à l'adresse C.S 30342, 94257 Gentilly Cedex.
106. Les détails concernant le règlement des différends sont énoncés dans notre [Code de pratique](#) disponible sur notre site Internet.
107. Si Vous avez acheté Votre produit ou service en ligne, Vous pouvez également faire appel à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (« RLL ») pour résoudre Votre litige. La plateforme RLL est gérée par la Commission européenne et est disponible dans toutes les langues de l'UE. Vous trouverez les informations concernant le dépôt d'une plainte via la plateforme RLL à l'adresse ec.europa.eu/odr. Si Vous choisissez d'utiliser la plateforme RLL, contactez l'adresse électronique du Service client service.client@joitelecom.fr.
108. Le présent Contrat et tous les droits et obligations découlant de celui-ci sont régis par le droit français. Vous pouvez intenter une action à l'encontre d'ACN auprès de tout tribunal compétent tel qu'indiqué à l'article L.141-5 du Code de la Consommation.
109. L'échec d'ACN, des Partenaires commerciaux d'ACN ou de Vous à exercer ou à appliquer tout droit, pouvoir ou recours en vertu du présent Contrat ne doit pas être considéré comme une renonciation.
110. Tout préavis devant être donné en vertu du présent Contrat peut être communiqué par e-mail, par courrier postal ou par tout autre moyen juridiquement autorisé.
111. Le présent Contrat est personnel et ne peut être cédé par Vous. ACN peut recevoir des instructions concernant Votre compte de la part de toute personne qui, selon Nous, agit avec Votre permission ou a été officiellement autorisée à agir en Votre nom. Nous pouvons transférer Nos droits et/ou obligations au titre du présent Contrat à une partie qui s'engage à continuer à respecter Nos obligations au titre du présent Contrat, sous réserve que Vos droits en vertu du Contrat ou toute garantie accordée par Nous ne soient pas affectés. Aucune autre personne (autre que Notre éventuel cessionnaire) ne peut bénéficier du présent Contrat.
112. Dans des cas exceptionnels, une autorité gouvernementale peut ordonner la réaffectation ou la modification des numéros de téléphone, auquel cas Nous pourrions avoir à changer Votre numéro de téléphone pour le Service Mobile JOi.

113. Si une disposition quelconque du présent Contrat est jugée illégale, invalide ou inapplicable, les autres dispositions du présent Contrat ne seront pas affectées. Nous pouvons procéder au remplacement de toute disposition qui n'est pas juridiquement valable par une disposition similaire qui l'est.
114. Les présentes [Conditions générales standard Mobile](#) sont rédigées en français. Les traductions Vous sont fournies à titre indicatif uniquement. En cas de divergence, la version française disponible sur www.joitelecom.fr prévaudra.