

CONDITIONS SPECIFIQUES DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

Les présentes conditions spécifiques complètent les Conditions Générales de vente et de service HISID ; elles définissent le cadre général et les conditions d'exécution des services de téléphonie fixe proposés par HISID (ci-après désignés par « le(s) Service(s) »).

ARTICLE 1 – DEFINITION DES SERVICES

Le Service proposé par HISID est un service de radiocommunication à destination des professionnels permettant au Client selon l'abonnement qu'il a choisi, d'accéder aux réseaux publics de télécommunications GSM, GPRS, EDGE, UMTS, 4G LTE ou 5G NR gérés par des opérateurs tiers.

Le Service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux publics de télécommunications (voix/données) à partir d'un terminal mobile compatible mis sur le marché conformément à la réglementation française en vigueur et conçu pour recevoir la carte SIM fournie par HISID au Client.

L'abonnement au Service comporte l'usage d'un numéro d'appel attribué par HISID ou porté à la demande du Client.

Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et d'options et, le cas échéant, la fourniture du terminal mobile (ci-après désigné par le « Terminal »).

Les services inclus dans l'abonnement sont décrits dans le devis établi par HISID.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'HISID toutes les informations qui lui étaient nécessaires pour s'engager en toute connaissance de cause.

ARTICLE 2 – CONDITIONS DE L'ABONNEMENT

Les conditions de l'abonnement sont définies dans le devis remis par HISID.

Le Client déclare s'être assuré de la compatibilité du Terminal qu'il utilisera ainsi que de son adéquation avec l'abonnement retenu, sauf si le Terminal est fourni par HISID.

Le Client souscrit un nombre de minutes d'appels, de SMS/MMS, un volume de données et un débit déterminé (descendant et montant), il peut également opter pour un forfait illimité.

HISID ne pourra être tenue responsable d'une mauvaise estimation de sa consommation, le Client étant seul en mesure d'apprécier son besoin réel.

Toute modification de l'abonnement à la demande du Client donne lieu à l'établissement d'un nouveau devis.

Lorsque le Client souscrit ou bénéficie d'une offre de Service comprenant un nombre illimité de communications (voix, data, SMS, MMS), le type des communications illimitées concernées est précisé dans les documents commerciaux relatifs à cette offre et/ou dans le devis remis par HISID.

Les forfaits comprenant un nombre illimité de communications (Voix, Data, SMS, MMS, etc.) ne s'appliquent pas à certaines utilisations professionnelles des télécommunications en raison des volumes de communications qu'elles génèrent (centres d'appels, télémarketing, phoning, etc.).

L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive.

Sont également considérés comme abusifs :

- les appels vers certains numéros spécifiés (notamment numéros internationaux, numéros spéciaux, etc.)
- les appels en nombre ou l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne
- les appels d'une durée excessive, sachant que la durée des appels est limitée à 180 minutes
- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non et notamment de SMS/MMS, sachant que le nombre de correspondants est limité à 250 numéros par mois.

Dans le cadre de communications data illimitées, HISID est susceptible d'indiquer un seuil au-delà duquel la bande passante disponible sera réduite.

Le partage de connexion est ouvert pour tous forfaits intégrant une option Internet, pour un usage ponctuel et n'a pas pour objet de se substituer à un accès Internet filaire. L'utilisation du partage de connexion comme accès Internet principal pourra être considéré par HISID comme usage abusif.

En cas d'utilisation abusive ou inappropriée du Service et en particulier des communications illimitées, HISID se réserve le droit de suspendre ou résilier de plein droit le forfait, ou de migrer le forfait illimité vers une offre à la consommation, après notification au Client par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de 30 jours, ainsi que de facturer rétroactivement les consommations abusives aux tarifs adaptés.

ARTICLE 3 – NUMEROS D'URGENCE

Les appels vers les numéros d'urgence tels que définis par l'ARCEP (15, 17, 18, 112, 114, 115, 116 000, 119, 191, 196 et 197) sont acheminés gratuitement.

Le Client reconnaît être informé que l'indisponibilité temporaire du réseau de télécommunication dont HISID n'a pas la maîtrise, peut donner lieu à l'indisponibilité des numéros d'urgence.

ARTICLE 4 – FOURNITURE DE LA CARTE SIM PAR HISID

La Carte SIM/USIM remise au Client par HISID permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales (ci-après la « Carte »).

HISID est et reste seul propriétaire de la Carte. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la mettre à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, la détruire ou la dégrader de quelle que manière que ce soit.

Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service.

Le Client s'engage à retourner à ses frais à HISID toute carte défectueuse.

Le Client est tenu d'informer immédiatement HISID et ce par tout moyen écrit, de la perte ou du vol de la Carte, afin que sa ligne soit mise hors service.

En cas de vol ou de perte de la Carte, le Client doit également le déclarer aux autorités compétentes.

Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à HISID une lettre recommandée avec accusé de réception sous 48 heures à compter dudit vol ou de ladite perte accompagnée de la copie du récépissé de la déclaration de vol ou de perte.

Le Client est responsable de l'usage de la Carte et de toutes les communications passées avant la mise hors service et notamment de leur paiement.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par HISID à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes.

La responsabilité du Client est dérogée après la mise hors service de la Carte par HISID.

En dépit de la suspension du Service, le contrat reste en vigueur et le montant de l'abonnement reste intégralement dû.

La ligne sera remise en service lors de l'émission par HISID d'une nouvelle carte, adressée par courrier suivi à l'adresse du Client figurant sur le devis.

HISID s'engage à faire de son mieux pour permettre au Client de conserver son numéro d'appel.

Le rétablissement des services après émission par HISID d'une nouvelle Carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

La Carte mise à disposition par HISID est prévue pour une durée d'utilisation d'environ 3 années. Tout dysfonctionnement constaté après cette durée donnera lieu à un remplacement de la Carte, sans frais, par HISID.

ARTICLE 5 – NUMEROS DE TELEPHONE

5.1. Attribution

Pour accéder au Service, HISID peut attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone.

Le Client n'acquière qu'un droit d'usage sur ces numéros de téléphone.

Lors de la cessation du contrat, le Client aura la possibilité de demander leur portabilité auprès d'un autre opérateur. Le Client est informé que les numéros de téléphone sont susceptibles d'être modifiés pour des raisons légales ou réglementaires imposées par l'ARCEP ou toute autre autorité compétente. HISID en informera le Client avec un préavis suffisant.

5.2. Portabilité

Lors de la souscription du Service, le Client a la possibilité de demander à conserver les numéros de téléphone attribués par son opérateur précédent selon les modalités techniques et juridiques de la portabilité desdits numéros. Des frais supplémentaires mentionnés dans le devis seront facturés au Client si HISID prend en charge la gestion

de cette portabilité.

Dans ce cas, le Client donne mandat à HISID pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur précédent. Il transmet également à HISID l'ensemble des informations nécessaires concernant les numéros à porter.

La demande de portabilité des numéros vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur précédent en ce qui concerne les numéros portés.

La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur précédent prend effet le jour de la portabilité effective des numéros définis. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son ancien opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

Il est expressément précisé que la portabilité d'un numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de l'opérateur précédent du Client, qui, sous conditions, peut rejeter toute demande de portabilité.

HISID ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité et ne saurait voir sa responsabilité engagée à ce titre.

La portabilité du numéro du Client intervient dans un délai minimum de 3 jours ouvrables.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portabilité effective de ses numéros ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec portabilité.

Le Client est informé qu'une interruption de Service peut intervenir le jour de la portabilité effective.

ARTICLE 6 – ACTIVATION

Sauf disposition contraire dans le devis remis par HISID, l'activation de la ligne est effectuée au jour de la date de livraison de la Carte.

HISID procédera alors à la facturation de l'abonnement et des services souscrits par le Client à compter de la date d'activation.

ARTICLE 7 – DUREE DE L'ABONNEMENT

La durée de l'abonnement est définie dans le devis établi par HISID et accepté par le Client.

L'arrêt de l'abonnement peut être demandé par le Client à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception moyennant le respect d'un préavis d'au moins 3 mois. La fin du préavis doit correspondre avec la fin d'un mois civil et, en tout état de cause, la fin du contrat sera effective le dernier jour du mois ouvré.

A défaut de respect du préavis, l'intégralité des mensualités restent dues par le Client jusqu'au terme du préavis de

3 mois, à titre d'indemnité.

A la fin du contrat, pour quelque motif que ce soit, HISID se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sauf conditions particulières ou réglementaires contrares.

A la fin du contrat, pour quelque motif que ce soit, le Client doit restituer à ses frais la Carte, étant entendu que le Client demeure responsable de la Carte, tant qu'elle n'a pas été restituée à HISID, ainsi que tout équipement compris dans l'abonnement.

La remise de la Carte et du Terminal sera réalisée par envoi postal ou transporteur à l'initiative et à la charge du Client dans les 48 heures suivant la fin du contrat.

En cas de refus, de destruction ou de perte de la Carte et/ou du Terminal imputable au Client, ils lui seront facturés à la valeur de remplacement forfaitaire mentionnée dans le devis.

ARTICLE 8 – CONDITIONS FINANCIERES

8.1. Tarif de l'abonnement

Le prix de l'abonnement défini dans le devis remis par HISID est fixé par mois calendaire, non fractionnable. Tout mois commencé est dû.

Les appels, les SMS et MMS sont facturés selon les conditions mentionnées dans le devis. Sauf stipulation contraire, les appels voix sortants sont facturés à la seconde avec un décomptage dès la première seconde ; les SMS et MMS envoyés et reçus sont décomptés à l'unité.

Si les conditions proposées à HISID par les opérateurs partenaires venaient à modifier à la hausse le coût d'acheminement des communications, HISID se réserve la possibilité de les répercuter sur le Client via une réévaluation du tarif prévu dans le devis pour tenir compte de ces changements.

Toute évolution du tarif sera notifiée au Client par mail 2 mois au moins avant leur application. Les évolutions tarifaires seront appliquées à la facture suivante.

En cas de désaccord, le Client aura la possibilité de mettre fin au contrat dans les 30 jours suivant la date de notification par HISID du changement de tarif, par lettre recommandée avec avis de réception et moyennant le respect d'un préavis de 2 mois.

8.2. Facturation

Les abonnements sont facturés mensuellement et prélevés automatiquement le 5 de chaque mois.

Les relevés téléphoniques établis occultent les quatre derniers chiffres suivant la réglementation en vigueur.

Le Client a la possibilité de demander une facturation détaillée avec l'intégralité des numéros. Dans ce cas, le Client s'engage à respecter les dispositions relatives au droit du travail et au traitement des données à caractère personnel.

Le mois de la mise en service, le service est facturé au prorata temporis, avec les éventuels frais de mise en service. En cas de cessation du contrat, le mois en cours est facturé intégralement en termes d'abonnement et de consommation.

Seul le prélèvement automatique est accepté comme moyen de paiement.

En cas de rejet de paiement, les frais de recouvrement seront à la charge du Client en sus de l'abonnement suivant. Le défaut de règlement à échéance de tout ou partie d'une facture entraînera la suspension immédiate du Service après une mise en demeure de payer restée infructueuse durant 8 jours.

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

9.1. Responsabilités de HISID

HISID se conforme aux règles et usages de la profession.

HISID, dans le cadre d'une obligation de moyens, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les conditions convenues dans le devis et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service.

HISID ne peut être tenu responsable :

- du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement de la Carte ou du Service dans un Terminal qui ne serait pas compatible ou d'une utilisation non conforme à son usage
- de perturbations du Service liés au dysfonctionnement des réseaux de télécommunication de l'Opérateur
- de l'absence de couverture de certaines zones
- de virus informatiques transmis par le réseau Internet
- de la fiabilité des transmissions des données, des temps d'accès, des débits d'accès, de la qualité de réception des accès, de la couverture, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux ou serveurs accédés au moyen du Service
- des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lequel le Client correspond, HISID n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service
- d'une utilisation non conforme du Service
- en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Dans l'hypothèse où HISID serait amenée à ne pas fournir le Service pendant 7 jours consécutifs, le Client a droit au remboursement de son abonnement au prorata des jours pendant lequel le Service n'a pas été rendu.

Cette demande doit parvenir au service client HISID dans les 30 jours qui suivent le mois concerné, à peine de forclusion de la demande de remboursement.

Si la responsabilité de HISID est engagée à la suite d'une faute avérée de sa part, la réparation du Client ne s'applique, dans les limites prévues par la loi, qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données.

En toute circonstance, le montant des dommages et intérêts que HISID pourrait être amenée à verser dans les conditions précitées est strictement limité, toutes causes et dommages confondus, au montant encaissé au cours des 12 derniers mois au titre de l'abonnement concerné sans pouvoir excéder la somme de 5.000 euros.

Cette action devra être mise en œuvre dans un délai de prescription d'un an suivant la découverte par le Client du fait générateur de responsabilité.

9.2. Responsabilités et obligations du Client

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ses obligations et plus généralement de toutes les conditions relatives au Service.

Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge HISID de toute responsabilité à ce titre.

Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet mobile, et en particulier de ses performances techniques, des aléas de la couverture et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à maintenir la disponibilité, la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de ses données lorsqu'il utilise le Service.

Le Client s'engage à désigner un interlocuteur unique pour le Support de HISID. Il aura notamment la responsabilité d'assurer la bonne imputabilité des incidents et de veiller à la bonne exécution des obligations du Client.

Le Client affirme que le Service sera utilisé sous ses seuls contrôles et responsabilités et pour ses besoins propres ;

toute revente directe ou indirecte du Service est interdite.

Le Client est seul responsable :

- de l'utilisation du Service dans les conditions définies dans le devis et la documentation technique remis par HISID
- de la conformité du Terminal avec les normes et réseaux français
- du choix du Terminal pour assurer le bon fonctionnement des accès aux réseaux de télécommunication et l'accès au Service HISID souscrit
- du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation ou utilisation du Service présentant un caractère anormal ou abusif
- du contenu de ses communications et de l'usage des données qu'il transfère ou reçoit au moyen du Service.

En ce qui concerne les SMS, le Client garantit à HISID que l'envoi des SMS n'est pas susceptible de mettre en jeu la responsabilité, y compris pénale, d'HISID, de quelque façon que ce soit en vertu des lois de tous les pays dans lesquels ces SMS peuvent être consultés, et à ce titre s'engage à :

- respecter l'intégralité des dispositions légales et réglementaires applicables en la matière et notamment les règles applicables en matière de prospection commerciale
- ne pas diffuser des éléments contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ou, de toute autre manière, inapproprié, indécent, choquant ou provocant ; ou contenir d'écrits obscènes, diffamatoires, injurieux, pornographiques, violents, racistes, xénophobes, révisionnistes etc. ou qui portent atteinte à la vie privée ou aux droits fondamentaux de quiconque
- ne pas diffuser d'informations ayant pour objet d'induire en erreur le destinataire, notamment en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes morales ou physiques
- ne pas harceler un ou plusieurs utilisateurs
- ne pas porter atteinte à un droit de propriété intellectuelle ou industrielle d'un tiers.

Le non-respect de ces obligations par le Client décharge HISID de ses obligations au titre du Service et peut entraîner la résiliation immédiate et de plein droit du contrat aux torts exclusifs du Client, sans préjudices de tous les dommages et intérêts auxquels HISID pourrait prétendre.

Le Client garantit et tient HISID indemne contre tous recours, réclamations et poursuites qui pourraient être exercés par des tiers dans les cas visés ci-dessus ou du fait de l'utilisation du Service (sur quelque fondement que ce soit) ; le Client s'engageant à indemniser HISID des coûts et dommages prononcés à son encontre, y compris les frais d'avocat en cas de procédure judiciaire.
