

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES MOBILES VODAFONE

Le contrat est constitué du formulaire de souscription, de la brochure tarifaire (« Brochure Tarifaire »), des présentes conditions générales d'abonnement et des conditions spécifiques d'abonnement (ensemble « Contrat »).

Les présentes conditions d'abonnement et d'utilisation sont applicables aux Contrats conclus ou renouvelés à compter du 26 août 2024.

ARTICLE 1 – VODAFONE PORINETIA

PACIFIC MOBILE TELECOM, exerçant son activité sous la marque VODAFONE, est une société par actions simplifiée au capital de 6 800 879 000 F CPF immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Papeete sous le numéro TPI 0974B et dont le numéro Tahiti est le 897 983, dont le siège social est situé sis RDO Auae, Immeuble Manarava à Faa'a.

Adresse postale : BP 335 98713 Papeete
Tel : 8989

Site internet : www.vodafone.pf

Pacific Mobile Telecom est autorisé à exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public par Arrêté n° 2127/CM du 23 novembre 2010 renouvelée par arrêté n° 2452/CM du 26 décembre 2023.

ARTICLE 2 – SERVICE

2.1 - Le service de Vodafone permet un accès à un service mobile et à des services complémentaires ou optionnels dans les zones couvertes par son réseau et celui de ses opérateurs partenaires, avec un mobile compatible et à l'aide d'une carte SIM ou d'une eSIM. Le réseau de Vodafone comme celui de ses partenaires est mutualisé entre tous les Clients. Le débit varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation du Service, du téléphone mobile, des obstacles existants entre le réseau mobile et le téléphone mobile, de l'usage cumulé de plusieurs services simultanément sur le téléphone mobile. Le Service souscrit par le Client à titre principal lui permet notamment d'avoir accès à un service mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications et à un service internet mobile permettant l'accès à internet (ci-après dénommé « le Service Principal »).

Au Service Principal, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles (« Services complémentaires ») et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques (« Services Optionnels »).

Les tarifs du service Principal, des services complémentaires et optionnels sont décrits dans la documentation tarifaire établie et mise à jour par Vodafone (« Brochure Tarifaire »).

2.2 - La SIM mise à disposition du Client est activable en boutique ou tout point de vente Vodafone. La SIM est strictement personnelle. Elle demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Vodafone. La e-SIM est directement intégrée dans un mobile compatible et permet de télécharger un profil Vodafone. La eSIM est strictement personnelle. A chaque SIM ou eSIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN).

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM ou de la eSIM dont il s'interdit toute duplication.

La carte SIM ou la eSIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau

Vodafone qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de Vodafone moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ou la eSIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication. Elle ne peut notamment, pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

Tout usage frauduleux de la carte SIM ou de la eSIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte, de vol, de détournement ou d'une utilisation non autorisée de la SIM ou de la eSIM, le Client doit en informer immédiatement Vodafone, en boutique, par téléphone ou sur le site internet mon.vodafone.pf afin que le Service soit suspendu.

Vodafone adressera une nouvelle SIM facturé(e) au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire. Le Contrat reste en vigueur et le prix du Service reste dû.

ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION & MISE EN SERVICE

La souscription par le Client au Service fait l'objet d'un contrat à durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de 12 ou 24 mois.

3.1 - Modalités de souscription de l'abonnement

Les présentes conditions générales de souscription d'abonnement s'appliquent aux consommateurs.

La souscription de l'abonnement au Service principal, à l'un des Services Optionnels ou Complémentaires s'effectue, selon l'offre commerciale choisie, soit dans une boutique Vodafone, soit auprès des distributeurs Vodafone, moyennant la remise des documents suivants accompagnés du formulaire de souscription dûment complété et signé (« Dossier d'Abonnement ») :

- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un justificatif de domicile de moins de trois mois indiquant obligatoirement une adresse géographique en Polynésie Française.
- En cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire au nom du Client et émis par une banque polynésienne. Ces coordonnées bancaires devront être strictement les mêmes que celles indiquées sur le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique complété par le Client.

Le Client recevra la confirmation de sa souscription par SMS et/ou courrier électronique. Cette confirmation sera adressée selon les éléments de contact fournis par le client c'est-à-dire numéro de téléphone mobile valide et/ou adresse mail valide.

3.2 - Modalités de souscription de l'abonnement à distance

La souscription de l'abonnement au Service principal, à l'un des Services Optionnels peut être réalisé dans le cadre réglementaire du démarchage à domicile. Dès lors et uniquement dans ce cadre, le Client dispose d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation pour se rétracter. Ce délai est porté à 30 jours en cas de souscription dans les autres îles que Tahiti.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

En cas de souscription à distance, et pour le cas

où les données renseignées par le Client seraient différentes de celles figurant dans sa base de données clients, Vodafone se réserve le droit de demander au client l'envoi d'une copie de sa pièce d'identité, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à ses nom et adresse sous un délai de 7 jours ; faute de quoi sa souscription serait automatiquement annulée.

3.3 – Accès aux Services

Vodafone ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la date de réception du Dossier d'Abonnement dûment complet et signé et, le cas échéant, de l'avance visée à l'article 4.4 ci-après.

Lorsque le Client souscrit des Services en Optionnels, Vodafone ouvre l'accès aux dits services selon les modalités applicables au service optionnel choisi.

Le Client dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service est totalement inaccessible depuis l'adresse indiquée sur le formulaire de souscription.

La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution du dit mobile et de ses accessoires, dans son emballage d'origine, auprès de Vodafone.

Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le revendeur auprès duquel l'abonnement a été souscrit. Vodafone rembourse au Client, dans un délai de trente (30) jours à compter de la restitution précitée et d'un courrier notifiant la résiliation et justifiant l'inaccessibilité du réseau depuis le domicile, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel dans les conditions ci-dessus énoncées.

ARTICLE 4 – CONDITIONS FINANCIERES

4.1 Tarifs

Les tarifs du Service Principal, des Services Complémentaires et/ou Optionnels et des frais figurent dans la Brochure Tarifaire.

Vodafone est libre de faire évoluer ses tarifs du Service Principal. Le Client est informé des évolutions de tarifs en cours d'exécution de contrat par tout moyen quinze jours (15) avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Si le Client refuse la modification des tarifs appliqués au Service Principal, il peut, durant le mois qui suit l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement éventuellement prévue.

Les Tarifs des Services Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution de contrat. Le Client est informé de ces nouveaux Tarifs, par tout moyen, quinze (15) jours avant leur entrée en vigueur. Si le Client refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un Service Optionnel, il peut, durant le mois qui suit l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ladite option.

4.2 Facturation et paiement

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement à terme échu. Les factures sont envoyées à l'abonné sur un support dématérialisé. Chaque mois, Vodafone envoie au Client un SMS de notification l'informant que sa facture est disponible sur son espace client sur le site mon.vodafone.pf. Les factures peuvent être adressées au Client sur support papier sur demande. Ce service supplémentaire fait l'objet d'une facturation

conformément à la Brochure Tarifaire.

Le Client a la possibilité de payer les factures par prélèvement automatique ou par tout autre mode de paiement que lui propose Vodafone. Les coordonnées bancaires de l'abonné seront utilisées par Vodafone pour le paiement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec Vodafone. Le Service principal, les services optionnels et les frais sont payables à la date indiquée sur la facture. Tout retard de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé à l'abonné dans les conditions prévues à l'article 4.3.

4.3 Non règlement

Les sommes restant dues à Vodafone par le Client, après relance par tout moyen écrit restée sans effet, supporteront des intérêts de retard à hauteur du taux d'intérêt légal en vigueur. Cette majoration sera applicable de plein droit sur le montant (hors taxes) des sommes dues sans que Vodafone ne soit tenu d'effectuer des formalités particulières, le Client renonçant par avance à se prévaloir de la nécessité d'une quelconque mise en demeure de ce chef, et sans préjudice des sommes qui seraient dues à Vodafone dans les conditions prévues à l'article 7.2 ci-dessous.

Les intérêts de retard sont calculés en multipliant la somme due par le nombre de jours de retard jusqu'au paiement complet et par le taux d'intérêt légal.

Pour chaque facture impayée, Vodafone se réserve le droit de facturer en outre au Client des frais de gestion interne incluant les frais supplémentaires qu'elle aura dû supporter en raison de cet impayé comme par exemple des frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique.

Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées au Client, celles-ci restent exigibles par Vodafone.

Dans le cas où les Parties conviendraient par téléphone d'un nouvel échéancier pour le règlement des factures impayées, ce nouvel échéancier sera confirmé au client par SMS et se substituera à toute autre échéancier fixé antérieurement.

4.4 – Avances

4.4.1 Vodafone peut demander au Client à tout moment une avance sur facturation. L'avance sur facturation intervient particulièrement en cas de survenance des événements suivants:

- En l'absence d'autorisation de prélèvement automatique lors de la souscription d'un contrat d'abonnement
- Lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par le Client est supérieur ou égal à deux,
- Lorsqu'il existe un incident de paiement en cours au titre des Contrats que le Client a passé avec Vodafone,

4.4.2 Le montant de l'avance sur facturation applicable est celui figurant dans la Brochure Tarifaire en vigueur à la date de la demande de constitution.

4.4.3 L'avance n'est pas productive d'intérêts. L'avance ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat.

Dans cette hypothèse, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant de l'avance dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par le Client.

À l'issue de cette compensation, si le Client reste

débiteur, il sera tenu de régler le solde à Vodafone sous 7 jours.

Si, en revanche, le montant de l'avance était supérieur au montant de la facture de clôture, Vodafone procédera alors au remboursement du solde dans un délai de 10 jours suivant le paiement de la facture de clôture. Le Client supporte les éventuels frais liés à un virement vers un compte détenu par une banque établie en dehors de la Polynésie française.

En l'absence de compensation à l'expiration du contrat, l'avance lui est restituée (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture.

4.5 Communications hors forfait

Lorsque le montant des communications hors forfait dépasse les seuils définis dans la Brochure Tarifaire, Vodafone se réserve la faculté de demander au Client le paiement des communications hors forfait déjà consommées. Le Client pourra consulter à tout moment le niveau de sa consommation sur son espace client sur le site mon.vodafone.pf.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1 Identification

L'abonné s'engage à communiquer et mettre à jour pendant la durée du Contrat ses informations d'identifications et coordonnées bancaires exactes à Vodafone. Dans toute correspondance avec Vodafone, l'abonné doit mentionner ses nom, prénom et son numéro mobile. Toute demande incomplète ne pourra pas être traitée.

5.2 Utilisation du Service

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Sont strictement interdites les utilisations du Service et/ou de la SIM suivantes :

- utilisation à des fins ou de manière frauduleuse ou illicite ; l'abonné reconnaît que la violation des droits de propriété intellectuelle constitue un acte de contrefaçon, sanctionné pénalement et civilement, ou
- utilisation à d'autres fins que personnelles, aux fins d'en faire commerce (cession ou revente totale ou partielle du Service), ou
- utilisation par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros, ou
- utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation, ou
- utilisation dans le cadre de boîtier radio, ou
- envoi de messages électroniques non sollicités (spamming).

5.3 Restriction suspension / interruption des services

Vodafone pourra suspendre après notification préalable par tout moyen, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de :

- violation par le Client des dispositions légales ou de l'une de ses obligations contractuelles prévues au Contrat,
- perturbation du réseau Vodafone ou celui des opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service ou de la SIM/eSIM par le Client,
- fausse déclaration, usurpation d'identité, ou défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des pièces justificatives visées à l'article 3.1 des présentes.
- Après en avoir avisé le Client, en cas d'augmentation substantielle et soudaine du montant des consommations du Client. Dans

cette hypothèse uniquement, le Service sera rétabli sur simple demande du Client.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste notamment tenu des obligations visées aux articles 4 et 5 des présentes.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation empêchant le Client de bénéficier du service pendant 14 jours consécutifs.

ARTICLE 6 – ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Conformément à l'article 3 des présentes, le Contrat entre en vigueur à compter de la réception par Vodafone du Dossier d'Abonnement et le cas échéant de l'avance prévu à l'article 4.4 des présentes. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Une durée minimum d'exécution peut toutefois être prévue sans que celle-ci ne puisse excéder 24 mois à compter de la date de conclusion du Contrat ou de sa modification.

ARTICLE 7 - FIN DU CONTRAT / RESILIATION

7.1 Le Contrat est résiliable à tout moment par le Client ou par Vodafone moyennant le respect d'un préavis de 10 jours à compter :

- de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par Vodafone au Client et comprenant sa demande de résiliation dûment signée.
- de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à Vodafone comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la demande de résiliation.

7.2 Si le Client, qui a souscrit un engagement pour une période inférieure ou égale de 12 mois, résilie son Contrat avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas visés à l'article 7.3.

Si le Client, qui a souscrit un engagement pour une période supérieure à 12 mois, résilie son Contrat avant le 12^{ème} mois d'abonnement, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13^e mois jusqu'à l'échéance contractuelle sauf dans les cas visés à l'article 7.3.

Si le Client, qui a souscrit un engagement pour une période minimale de 24 mois, résilie son Contrat après le 12^{ème} mois, il se verra facturer le montant correspondant au quart des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 7.3.

Dans tous les cas, si le Client a conclu un Contrat lui permettant de bénéficier d'un terminal subventionné, Vodafone se réserve le droit d'appliquer des frais de résiliation supplémentaires correspondant à 15% des redevances exigibles.

7.3 Le Client dispose de la faculté de résilier le contrat pour motif légitime, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Le Client devra apporter à Vodafone les justificatifs permettant de constater l'existence un des motifs légitimes suivants :

- décès du Client
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de

trois (3) mois affectant le Client,

- incarcération du Client,
- déménagement hors de la Polynésie française ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible depuis le domicile et lieu de travail du Client,

- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client pendant plus de 8 jours ou l'empêchant de bénéficier du service pendant 8 jours consécutifs.

7.4 En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, Vodafone se réserve le droit de suspendre la ligne impayée du Client et/ou toute ou partie des services sans préjudice de son droit à résiliation.

Vodafone se réserve également le droit après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier immédiatement le contrat d'abonnement. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées au Client. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

Certaines évolutions notamment technologiques peuvent conduire à l'arrêt de la commercialisation de certaines offres. Dans ce cas, le Client sera avisé au moins trois mois avant l'arrêt effectif de l'offre le concernant ; il pourra alors souscrire à une autre offre existante ou résilier son Contrat sans aucun frais.

7.5 En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel, Vodafone se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel du Client à un autre Client. En cas de réabonnement après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué au Client par Vodafone.

ARTICLE 8 - DONNEES PERSONNELLES

8.1 - Collecte et traitement

Vodafone recueille des données à caractère personnel dans le cadre de ses offres de Services.

Les données recueillies sont à usage strictement interne et sont obligatoires pour permettre au Client de bénéficier des Services.

Les données sont conservées le temps nécessaire à la finalité du processus de traitement puis archivées selon les obligations en vigueur dont notamment : l'identification du Client, la gestion des commandes et l'information du Client, la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, la gestion du service après-vente, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, le développement de produits et services Vodafone la réalisation d'études statistiques d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, la communication avec le Client à propos des offres et services de Vodafone (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client). La fourniture de certaines données à caractère personnel par le Client conditionne la conclusion du Contrat et l'exécution du Service.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle avec le Client et 36 mois après sa résolution et/ou pour les durées légales de conservation.

Les données personnelles pourront être traitées par le personnel de Vodafone et de ses filiales, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de Vodafone. Le recours à ces prestataires est

nécessaire à la bonne exécution du Service.

Vodafone se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, sauf refus du Client. Vodafone se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, Vodafone pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité.

Conformément au Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation et d'opposition au traitement de vos données en contactant le Délégué à la protection des données de Vodafone et en justifiant de votre identité :

Email: DPO@vodafone.pf

Tél : 8989

Adresse postale : Vodafone DPO -BP 335 - 98713 Papeete.

Si après avoir contactés Vodafone, le Client estime que ses droits informatique et libertés ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (www.cnil.fr).

8.2 Annuaire

Conformément aux dispositions de l'article D. 213-3 du code des Postes et télécommunications, toute personne dispose du droit de s'opposer à l'inscription de l'adresse complète de son domicile sur les annuaires édités par les opérateurs, d'interdire que les informations nominatives la concernant soient utilisées dans des opérations commerciales ainsi que de pouvoir obtenir communication des dites informations nominatives et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées ou mises à jour ou effacées.

De même, toute personne a le droit d'être mentionnée sur les listes des Clients ou de ne pas l'être. La non-inscription peut donner lieu au paiement d'une redevance.

ARTICLE 9 - NON TRANSFERT DU CONTRAT

Ni le contrat d'abonnement, ni le numéro d'appel ne sont transférables par voie de cession ou autre, sans l'accord préalable, exprès et écrit de Vodafone.

ARTICLE 10 - RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante : Vodafone Service Clients – BP 335 98713 Papeete Tahiti.

Vodafone s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

ARTICLE 11 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige persistant à l'issue du traitement de la réclamation sera de la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Papeete