CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT (CGA) AU SERVICE VIRGIN MOBILE APPLICABLES À COMPTER DU 11/06/2014

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (CGA), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société OMEA TELECOM, ci-après « Virgin Mobile» fournit au Client son Service Virgin Mobile de communications électroniques du type mobile GSM/GPRS et UMTS, ci-après « le Service », sur le réseau de télécommunication exploité par l'opérateur de réseau, ci-après « l'Opérateur de Réseau » tel que défini à l'article 1. Les dispositions des présentes CGA prévalent sur toutes autres, sauf sur les Conditions Particulières d'Abonnement Virgin Mobile pour les Clients Professionnels qui prévalent sur les CGA. Les documents contractuels liant Virgin Mobile au Client à la date de souscription sont les suivants : les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le contrat d'abonnement, les éventuelles conditions particulières rattachées aux offres ainsi que les fiches tarifaires et fiches d'informations standardisées en vigueur. Ces documents seront remis au Client en version papier ou électronique.

Article 1 : Définitions

- **Contrat d'abonnement :** le contrat d'abonnement donne accès au service de base de radiotéléphonie publique. Il se traduit par l'attribution d'un numéro d'appel et la remise d'une carte SIM activée ou à activer.
- **Carte SIM :** (Subscriber Identity Module) carte à mémoire remise à tout Client qui contient l'ensemble des caractéristiques de son abonnement et à laquelle est associé un numéro d'appel. A chaque carte SIM est associé un code confidentiel que le Client peut changer à tout moment. Ce code est indispensable à moins que le Client ne l'ait désactivé pour accéder au Service. La désactivation du code confidentiel est de la seule responsabilité du Client. De plus, la composition de trois codes faux successifs entraîne le blocage de la carte SIM ; la réinitialisation s'effectue sur demande du Client auprès du Service Client Virgin Mobile. Cette carte SIM reste la propriété de Virgin Mobile. Elle est mise à disposition du client en tant qu'accessoire interchangeable de l'abonnement/de la ligne moyennant le paiement d'une somme forfaitaire. Virgin Mobile pourra demander au client de remplacer sa carte SIM, 1) en cas de nécessité technique ou d'amélioration du service ; ou 2) en lien avec des exigences de sécurité du réseau.
- **Packs ou Coffrets SIM-lockés :** le téléphone mobile ou la tablette tactile acquis par le Client peut être verrouillé sur un réseau ou une carte SIM déterminés (procédé SIM-Lock). Dans ce cas, le téléphone ou la tablette tactile est verrouillé selon un mécanisme qui autorise uniquement son usage sur un réseau déterminé et/ou avec la carte SIM spécifiquement attribuée à ce téléphone ou à cette tablette. Si le Client n'a pas acquis son téléphone mobile ou sa tablette tactile auprès de Virgin Mobile, ou bien s'il l'a acquis indépendamment du présent contrat d'abonnement, il lui appartient de vérifier que ce terminal peut fonctionner avec la carte SIM qui lui est remise au titre du présent contrat d'abonnement. Pendant la durée de son Contrat d'abonnement, le Client peut demander la désactivation de ce mécanisme auprès du Service Client Virgin Mobile. Pour les offres assorties d'une période minimale d'abonnement , si la demande est effectuée au cours des trois (3) premiers mois suivant la date de prise d'effet du contrat d'abonnement ou au cours des trois (3) premiers mois suivant la date de souscription d'une offre impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement, elle sera facturée selon le tarif en vigueur. Au-delà d'une période de trois (3) mois suivant la date de prise d'effet du contrat d'abonnement ou au-delà d'une période de trois (3) mois suivant la date de souscription d'une offre impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement, la désactivation est gratuite. Pour les offres sans période minimale d'abonnement, la demande de désactivation peut être effectuée gratuitement dès la date de prise d'effet du contrat d'abonnement ou dès la date de souscription d'une offre n'impliquant pas une nouvelle période minimale d'abonnement.
- **La norme GSM : (Global System for Mobile communications)** est une norme européenne de radiotéléphonie numérique.
- **L'Opérateur de Réseau :** organisme autorisé à établir et à exploiter un réseau national de radiotéléphonie numérique sous les normes européennes GSM et UMTS. Les services fournis par Virgin Mobile sont délivrés en utilisant soit le réseau Orange France, soit le réseau SFR, soit le réseau BOUYGUES TELECOM ou tout autre opérateur exploitant un réseau radioélectrique ouvert au public sur le territoire métropolitain. .
- **Portabilité :** permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications et de conserver son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile.
- **RIO (Relevé d'identité opérateur) :** code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles.
- **SMS :** (Short Message Service) permet au Client de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un téléphone mobile, un message écrit de 160 caractères maximum. L'envoi d'un SMS s'effectue à partir du téléphone mobile du Client ou par l'intermédiaire d'un service de l'Opérateur de Réseau.
- **MMS : (Multimédia Message Service)** permet au Client de recevoir ou d'envoyer des

messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons. L'envoi d'un MMS par le Client s'effectue depuis un téléphone mobile compatible MMS vers un autre téléphone mobile compatible MMS.

- **Forfait bloqué :** chaque mois le Client bénéficie d'un crédit de communication limité dont le montant varie en fonction du Forfait bloqué choisi. Une fois ledit crédit de communication mensuel consommé, le Client pourra recevoir des appels mais ne pourra plus utiliser le Service en émission d'appels jusqu'à ce qu'il soit re-crédité le mois suivant, sauf à ce que le Client effectue un rechargement dans les conditions prévues à l'article 14.
- **CSD : (Circuit Switched Data)** transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit.
- **GPRS : (General Packet Radio Service)** norme de transmission de données en mode paquet.
- **EDGE : (Enhanced Data for GSM Environnement)** technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM.
- **WAP : (Wireless Application Protocol)** protocole qui permet d'accéder directement à des services multimédia depuis le téléphone mobile.
- **3G :** réseau de télécommunications de troisième génération utilisant la norme retenue en Europe pour les systèmes de radiocommunications mobiles de troisième génération.
- **4G :** réseau de télécommunications de quatrième génération utilisant la norme retenue en Europe pour les systèmes de radiocommunications mobiles de quatrième génération.

Article 2 Souscription au Service

La souscription aux offres proposées par Virgin Mobile est réservée aux personnes physiques majeures résidentes en France métropolitaine ou aux personnes morales.

2.1 Souscription directe auprès d'un Distributeur Virgin Mobile

Le Client doit fournir les documents suivants qui sont nécessaires à l'établissement de son contrat :

Souscription par une personne physique

Le contrat sera signé par le Client en son nom propre à l'exclusion de toute forme de mandat.

- L'original d'une pièce d'identité en cours de validité comportant un dispositif de sécurité optique et, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une carte de résident valable encore un an,
- Un justificatif de domicile à son nom en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives,
- Un chèque annulé et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux à son nom.

Souscription par une personne morale ou une personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle (non applicable dans le cadre d'une souscription à une offre PRO pour lesquelles les modalités de souscription sont précisées Conditions Particulières d'Abonnement Virgin Mobile pour les Clients Professionnels) :

- Un extrait du registre du commerce (extrait Kbis) de moins de trois mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale,
- La pièce d'identité du souscripteur ,
- Un document justifiant des pouvoirs accordés au souscripteur,
- un chèque annulé et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux au nom de la personne morale de droit privé ou dans le cas d'une entreprise individuelle au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

2.2 Vente à distance

2.2.1 : Validation des souscriptions et signature électronique

En cas de souscription d'abonnement en ligne, la validation s'effectuera par le système du double clic. Tout contrat d'abonnement signé du Client par « double clic » constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes conditions générales d'abonnement. Le « double clic » associé à la procédure d'authentification, de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

2.2.2 Délai de rétractation

Dans le cadre d'une vente à distance, conformément aux articles L121-21 et suivants du Code de la Consommation, le Client a le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat ou le cas échéant quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du ou des produit(s) (en cas de livraison en plusieurs lots, le délai expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier lot). Pour exercer son droit de rétractation le Client doit notifier sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambigüité avec au choix le formulaire joint au contrat ou librement à l'adresse : Virgin Mobile - CS 10701-35507 VITRE CEDEX. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation de la part du Client, Virgin Mobile remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris le cas échéant les frais de livraison payés à la commande (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait d'un choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode

moins coûteux de livraison standard proposé par Virgin Mobile) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Virgin Mobile est informé de la rétractation du Client au contrat. Virgin Mobile procédera au remboursement, dans les quatorze (14) jours suivants la réception du ou des produit(s) ou de la fourniture de la preuve que le(s) produit(s) ont été expédiés avant l'expiration du délai de rétractation (la date retenue étant celle du premier de ces faits), par chèque ce que le Client accepte expressément au titre du présent contrat ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le cas échéant le Client devra renvoyer le(s) produit(s) complet(s) (avec emballage, accessoires, notice…) à l'adresse Services Clients Virgin Mobile - CS 10701-35507 VITRE CEDEX, sans retards excessifs et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision de rétractation du contrat (le Client pouvant envoyer sa demande de rétractation en même temps que le retour du ou des produit(s)). Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le(s) produit(s) avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours de rétractation. Les frais de renvoi du ou des produit(s) sont à la charge du Client. La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. Si la prestation de services a débuté à la demande du Client pendant le délai de rétractation, le Client devra payer à Virgin Mobile un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé Virgin Mobile de sa rétractation au présent contrat par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. En cas de demande de rétractation liée à une demande de conservation du numéro adressée pendant le délai de rétractation à un autre opérateur, le(s) produit(s) doivent être retournés par le Client selon les conditions indiquées ci-dessus, le délai de renvoi de quatorze (14) jours courant à compter du portage effectif du numéro et la facturation du service courant jusqu'au portage effectif du numéro chez l'opérateur receveur.

2.2.3 Souscription d'abonnement
En cas de souscription d'abonnement par téléphone, pour recevoir sa commande, le Client doit préalablement adresser à Virgin Mobile l'ensemble des pièces justificatives mentionnées à l'article 2.1 ainsi que le contrat signé (au lieu de l'envoi du contrat d'abonnement signé par courrier, le Client aura la possibilité de valider sa souscription en ligne par le système du double clic et remise de son contrat sur support durable), à l'exclusion de l'original d'une pièce d'identité en cours de validité comportant un dispositif de sécurité optique et, pour les étrangers soumis à cette réglementation, d'une carte de résident valable encore un an, une simple copie de l'un ou l'autre de ces documents étant suffisante . Lors de sa souscription en ligne, l'acceptation de l'offre par le Client en ligne et la validation par Virgin Mobile des informations saisies par le Client vaut formation du contrat. Virgin Mobile pourra, le cas échéant, dispenser le Client de fournir le contrat signé et les pièces justificatives visées à l'article 2.1.Dans le cas contraire, le Client dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de sa souscription pour adresser à Virgin Mobile l'ensemble des pièces justificatives mentionnées à l'article 2.1. A défaut de retour des pièces justificatives à l'expiration de ce délai et en l'absence de toute réponse du Client dans un délai de 8 jours après relance adressée par Virgin Mobile au Client par tout moyen, le contrat sera résolu de plein droit, les redevances d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de résiliation et à titre de frais de traitement du dossier de souscription d'abonnement, Virgin Mobile pourra facturer au Client une somme forfaitaire de cinquante (50) euros TTC.

2.3 Empêchement à la souscription
Si le Client est débiteur au titre d'autres contrats Virgin Mobile, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, c'est-à-dire d'une contestation étayée par des éléments de fait et/ou de droit et adressée par lettre recommandée avec avis de réception au Service Client Virgin Mobile, Virgin Mobile se réserve le droit de refuser la souscription.
Le Client pourra souscrire jusqu'à deux lignes. Au-delà de deux lignes, la souscription d'une ligne supplémentaire fera l'objet d'un accord préalable de Virgin Mobile et une avance sur consommations sera demandée au Client. Virgin Mobile se réserve toutefois la possibilité d'étudier la demande multiple de souscription et de demander une avance sur consommations

Article 3 Avance sur consommation
3.1 - Fait générateur de la demande d'avance sur consommation

Lors de la souscription du contrat ou pendant l'exécution du contrat, Virgin Mobile se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose de demander au Client une avance sur consommation d'un montant défini dans la brochure tarifaire dans les cas suivants :
- Dossier incomplet,
- Lorsque le nombre total des lignes mises en service pour un même client est supérieur à 2 ou en cas d'impayés sur une ligne Virgin Mobile déjà existante, étant précisé dans ce dernier cas que ladite avance sur consommation ne peut être demandée que lors de la souscription du contrat et non pendant l'exécution du contrat,
- Incident ou retard de paiement

ou dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessous,
-Inscription au fichier PREVENTEL, visé à l'article 8.4,
- Non-respect par le Client de ses obligations contractuelles entraînant un risque financier pour Virgin Mobile,
- Le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès de Virgin Mobile,
- Souscription à un forfait comprenant une offre d'abondance.

3.2 - *Modalités de paiement et de restitution*

La somme déposée sous forme d'avance sur consommation payable par chèque libellé à l'ordre de Virgin Mobile ou par carte bancaire ne porte aucun intérêt. En l'absence de litige portant sur les sommes dues par le Client au titre du ou des Services souscrits, l'avance sur consommation non consommée est restituée dix (10) jours au plus tard à compter du paiement de la dernière facture, quelle que soit la cause de cette résiliation et la somme déposée en garantie est restituée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution de l'objet garanti.

3.3 Fixation d'un en-cours
Lors de la souscription du présent contrat, il est fixé un niveau d'en-cours au Client que ce dernier accepte. Virgin Mobile peut demander au Client un règlement sous forme d'avance sur consommation des différents éléments de facturation énumérés à l'article 7.1 lorsque le niveau d'encours fixé est atteint, à savoir lorsque le montant des communications passées par le Client entre deux périodes de facturation atteint un montant égal à deux fois la redevance de l'abonnement mensuel du Client ou, si ce dernier a moins de six (6) mois d'ancienneté, lorsque le montant des communications hors et au-delà du forfait excède cinquante (50) euros TTC. En cas de suspension des Services du fait du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations, cet en-cours sera susceptible d'être révisé.

3.4 – *Effet de l'avance sur consommation sur le contrat*

Lors de la souscription, le présent contrat prend effet sous la condition suspensive du paiement effectif de l'avance sur consommation. A défaut le contrat est résilié de plein droit. En cours de contrat, en cas de refus ou dans l'attente du paiement de l'avance sur consommation demandée au Client sur le fondement de l'article 3.3 ci-dessus, ou de reconstitution de cette même avance sur consommation, Virgin Mobile peut suspendre la ligne du Client ou limiter l'accès au Service à la seule réception des communications. L'avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

3.5 – *Montant de l'avance sur consommation*

Les montants de l'avance sur consommation applicables sont ceux figurant dans la fiche tarifaire Virgin Mobile en vigueur à la date de souscription du présent contrat.

Article 4 Date de prise d'effet du contrat d'abonnement
Le contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne. Dans le cadre d'une vente à distance, le client peut activer sa ligne dès réception de sa carte SIM via le site internet ou le serveur vocal dédié. En l'absence de demande d'activation de la part du Client, Virgin Mobile activera automatiquement la ligne dans les 10 jours suivants la date de réception du dossier d'abonnement ou dans le cadre d'une vente à distance à l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours (sauf si le client à demander expressément sur support durable l'activation anticipée de sa ligne). Les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne. L'accès aux appels passés vers et depuis l'étranger est subordonné à la réception du dossier d'abonnement complet.

Article 5 Durée du contrat d'abonnement
Les offres sont conclues pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'abonnement de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois en fonction de l'offre tarifaire choisie par le Client figurant sur la fiche tarifaire Virgin Mobile en vigueur. En cas de souscription d'une offre avec une période minimale d'abonnement de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois , et à défaut de résiliation à l'échéance contractuelle du contrat, ce dernier sera renouvelé pour une durée indéterminée avec tacite reconduction d'un (1) mois sur l'autre. En cas de souscription d'une offre sans période minimale d'abonnement, le contrat sera tacitement reconduit d'un (1) mois sur l'autre. En cours de contrat, le Client peut souscrire à de nouveaux services (nouvelle offre, renouvellement de mobile…etc) pouvant entrainer une nouvelle période minimale d'abonnement dont la durée lui a préalablement été précisée par Virgin Mobile, se substituant à la période d'abonnement précédente. La substitution en cours de contrat vers une nouvelle offre d'une durée d'engagement inférieure à celle qui était en cours n'est pas possible.

Article 6 Tarifs du Service et des options
6.1 Formules tarifaires
Les tarifs du Service et des options éventuellement souscrites ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par Virgin Mobile à l'intention de ses Clients, intitulée « fiche tarifaire ». Dans l'hypothèse d'une modification contractuelle et notamment en cas de hausse du prix du Service, le Client sera préalablement informé par Virgin Mobile au

moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté l'augmentation si dans un délai de quatre (4) mois à compter de la mise en application de la nouvelle tarification, il ne fait pas opposition par lettre recommandée avec avis de réception. Autrement, le Client peut mettre fin à son contrat dans les conditions prévues à l'article 12.4.

La poursuite d'une option à titre onéreux après une certaine période sera soumise à l'accord préalable et exprès du Client.

6.2 Changement de formule tarifaire

En cas de changement de formule demandé par le Client et autorisé par le Service Client Virgin Mobile, le Client accepte que les CGA Virgin Mobile et le cas échéant les Conditions Particulières d'Abonnement Virgin Mobile pour les Clients Professionnels en vigueur à la date du changement et remises au Client en version papier ou électronique se substituent aux CGA et aux Conditions Particulières d'Abonnement Virgin Mobile pour les Clients Professionnels précédemment applicables au Contrat d'Abonnement du Client. Le cas échéant, le changement de formule tarifaire est facturé conformément à la fiche tarifaire Virgin Mobile en vigueur et prend effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement sous réserve que le Client ait respecté un préavis de sept (7) jours francs minimum avant l'émission de la facture, délai débutant à compter de la date de réception du courrier du Client ou de l'appel du Client.

Le passage d'une offre d'abonnement avec une période minimale d'engagement vers une offre d'abonnement sans période minimale d'engagement n'est possible qu'au-delà de cette période minimale d'engagement.

En cas de modification d'un forfait bloqué vers un forfait avec engagement ou sans engagement et ou en cas de modification d'un forfait avec engagement ou sans engagement vers un forfait bloqué ou une offre prépayée, s'il reste un crédit de communication au jour de la modification, celui-ci sera définitivement perdu.

En cas de modification d'un forfait sans période minimale d'engagement vers un forfait avec une période minimale d'engagement (hors forfait bloqué), le Client conserve son report de minutes au jour de la modification.

Le Client engagé avec une offre d'abonnement avec une période minimale d'engagement peut en cours d'engagement migrer vers une autre offre d'abonnement conformément aux dispositions figurant dans la fiche tarifaire en vigueur. Si la période d'engagement restante est supérieure à la période d'engagement de la nouvelle offre souscrite, le Client conserve la période d'engagement restante. Si la période d'engagement restante est inférieure à la période d'engagement de la nouvelle offre souscrite, le Client se réengage pour la durée d'engagement de la nouvelle offre souscrite.

Les demandes de changement de formule tarifaire peuvent être effectuées sur simple appel au Service Client Virgin Mobile ou par écrit à l'adresse indiquée à l'article 9. Le Client peut choisir de changer d'option illimitée dans le cadre de son forfait dans la limite d'une fois par mois en prenant contact avec le Service Client Virgin Mobile par écrit à l'adresse indiquée à l'article 9 ou par téléphone

Article 7 Facturation

7.1 ***Principes de facturation***

En dehors de la première facture qui correspond au prorata de l'abonnement et au montant des communications passées pour la période écoulée entre la date de mise en service de la ligne et la date de réinitialisation mensuelle de l'abonnement, les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont payables comptant sans escompte, en euros toutes taxes comprises (TTC), dans le délai maximum porté sur la facture. Le Client peut opter pour un paiement par prélèvement sur carte bancaire acceptée par Virgin Mobile ou par prélèvement automatique. Pour les prélèvements automatiques, conformément à la règlementation sur l'harmonisation des prélèvements européens, Virgin Mobile met en œuvre le prélèvement SEPA. Chaque prélèvement SEPA interviendra dans un délai minimum de sept (7) jours après émission d'une facture. Pendant l'exécution du contrat, tout changement de mode de paiement devra être notifié au Service Client Virgin Mobile, au moins sept (7) jours avant la date d'entrée en vigueur demandée.

Le Client a la possibilité lors de sa souscription ou en cours de contrat d'opter pour une facture sous format électronique ou sous format papier. Par ailleurs, le Client peut demander gratuitement une facture détaillée de ses appels. Les factures comprennent :

- Les redevances de l'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communication, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante,
- Le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue,
- Le cas échéant, les prestations optionnelles complémentaires,
- Les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire Virgin Mobile,
- La date de la fin de la période d'engagement ou précise si l'engagement est échu.

7.2 Intérêts de retard

Tout retard de paiement, après relance restée sans effet, fait l'objet d'une majoration égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculée à compter de la date de réception par le Client du courrier portant mise en demeure de payer et l'informant du point de départ de la majoration.

7.3 Modalités particulières au Forfait bloqué

Un échéancier annuel reprenant les mensualités dues par le Client est remis à ce dernier lors de la souscription. Les sommes dont le

Client est redevable sont payables en euros TTC par prélèvement sur son compte bancaire ou par carte bancaire et ce, conformément à l'échéancier qui lui a été remis. Les rechargements complémentaires effectués par le Client sont réglés immédiatement et séparément par ce dernier. Sur envoi d'un courrier simple ou d'un appel au Service Client Virgin Mobile, le Client peut recevoir, à son domicile, une facture détaillée de ses consommations.

7.4 ***Convention de preuve***

Le décompte des éléments de facturation établi par Virgin Mobile et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve sauf preuve contraire apportée par le Client.
Le Service Client Virgin Mobile tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Aucune réclamation du Client en restitution du prix de ces prestations n'est recevable au-delà d'un an à compter du jour du paiement.

Article 8 Informatique et libertés - Annuaire

8.1 Virgin Mobile prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés.

Conformément aux dispositions de cette loi, le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition et de rectification pour toute information le concernant en s'adressant au Service Client Virgin Mobile par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse figurant à l'article 9. Le Client peut exercer ses droits à tout moment, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus au service susvisé.

8.2 Virgin Mobile se réserve le droit, après autorisation expresse du Client :
- d'utiliser les informations nominatives du Client à des fins de prospection commerciales ;
- et de communiquer et/ou céder, à titre gratuit ou onéreux, les dites informations à des tiers, dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non et de marketing direct

8.3 Dans le cadre de l'exécution du Contrat, Virgin Mobile est susceptible de communiquer les informations à caractère personnel relatives au Client à des sous-traitants agissant pour Virgin Mobile et sous la responsabilité de Virgin Mobile. Les données communiquées à ces sous-traitants font l'objet d'un traitement dont la finalité est seulement en rapport avec les prestations du présent Contrat. Dans ce cadre, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne. Virgin Mobile s'assure alors que les prestataires concernés assurent un niveau de protection adéquat des données transférées

8.4 En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie. Conformément à la loi Informatique et libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL, Service des consultations - TSA n° 90 003 - 93588 Saint-Ouen Cedex et ses droits d'accès et de rectification auprès du Service Client Virgin Mobile dont les coordonnées figurent à l'article 9.

8.5 En cas de demande de portabilité sortante du Client, ce dernier autorise Virgin Mobile à transmettre son numéro de téléphone mobile au GIE EGP, entité de gestion de la portabilité qui gère le système central de la portabilité permettant d'échanger à l'occasion d'une demande de portabilité les données entre les opérateurs mobiles. Conformément à la loi Informatique et libertés, le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès du GIE EGP en consultant le site www.portabilite.org ou auprès du Service Client Virgin Mobile, dont les coordonnées figurent à l'article 9.

8.6 Virgin Mobile établit une liste destinée à être publiée dans les annuaires et services de renseignements en application de la réglementation en vigueur. Les données personnelles des Clients figurant sur cette liste peuvent également être utilisées et/ou communiquées par Virgin Mobile à des tiers qui lui en font la demande aux fins d'inscription et de parution dans des annuaires et services de renseignements. Ces annuaires et services de renseignement sont édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous la responsabilité de ces tiers, avec ou sans recherche à partir du numéro de mobile.
Cette communication et/ou utilisation est faite sous réserve de l'accord exprès du Client et le cas échéant de l'utilisateur. Les données utilisées peuvent porter, sous la responsabilité du Client, sur son numéro de mobile, nom, prénom ou son initiale (sous réserve d'homonymie) ou sur la raison sociale, l'adresse postale complète ou non, l'adresse électronique, la profession ou l'activité du Client. Ces données seront traitées par Virgin Mobile conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées par le Client. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier ces éléments conformément à l'article 8.1. Virgin Mobile transmettra les modifications aux tiers auxquels Virgin Mobile aura préalablement communiqué les données précitées afin que ceux-ci les prennent en compte. La prise en compte de ces modifications

relève de la responsabilité desdits tiers.

Article 9 Service Client

9.1 Un Service Client est mis à la disposition du Client du lundi au samedi de 8h à 21h pour répondre à toutes questions sur le fonctionnement des Services. Pour les appels vers le service après-vente, l'assistance technique ou le service chargé du traitement des réclamations, le Client peut contacter le 0978 979 846 depuis un poste fixe (appel au coût d'une communication banalisée) ou le 846 depuis son mobile (coût de la communication inscrit dans la fiche tarifaire applicable à l'offre du Client).
Pour les autres types d'appel, le Client peut contacter le 846 depuis son mobile ou selon le numéro accessible depuis un poste fixe inscrit dans la fiche tarifaire applicable à l'offre du Client. Le Client peut également écrire au Service Client Virgin Mobile par courrier postal à l'adresse suivante : Virgin Mobile - CS 10701-35507 VITRE CEDEX ou par le biais du formulaire de contact accessible sur www.virginmobile.fr/virginmobile-et-vous/contact.htm

9.2 Toute réclamation relative au Service doit être adressée au Service Client Virgin Mobile par courrier à l'adresse suivante : Virgin Mobile - CS 10701 35507 VITRE CEDEX. Pour être valable et prise en compte, toute contestation doit comporter des justificatifs et le Client doit fournir ses références client. Virgin Mobile apportera une réponse à 80% des demandes dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de l'appel du Client ou de la réception d'un courrier. Dans les autres cas, le délai de traitement est d'un mois maximum.

9.3 Dans le cas où l'abonné ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client Virgin Mobile, et sans préjudice de la voie de recours judiciaire prévue à l'article 22 ci-dessous, l'abonné peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateurs Virgin Mobile, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante :

Service Consommateurs Virgin Mobile - TSA 30208 - 35507 VITRE CEDEX

Les réclamations portées à la connaissance sur Service Consommateurs Virgin Mobile sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

En cas d'épuisement des voies de recours internes (Service Client puis Service Consommateurs), les réclamations irrésolues peuvent être portées devant le Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr) conformément à la charte de médiation.

Article 10 Obligations du Client

10.1 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre de la fourniture du Service comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

10.2 Les Services sont fournis en considération de la personne du Client. Celui-ci s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice de l'utilisation de la carte SIM, sauf accord exprès et préalable du Service Client Virgin Mobile.
Le Client est tenu de retourner au Service Client Virgin Mobile sa carte SIM périmée ou défectueuse.
Le Client informe immédiatement le Service Client Virgin Mobile, en appelant le service d'urgence Virgin Mobile, de la perte ou du vol de sa carte SIM afin que sa ligne soit mise hors service. Le Client doit sans délai s'adresser aux autorités compétentes (services de police ou de gendarmerie) qui transmettront à Virgin Mobile la déclaration de vol conformément à l'article L.34-3 du Code des postes et des communications électroniques. Jusqu'à la mise hors service effective de la ligne, qui intervient dès l'appel du Client informant le service d'urgence Virgin Mobile, les redevances d'abonnement et les communications passées restent dues par le Client à Virgin Mobile.

Le Client pourra demander une nouvelle carte SIM à ses frais, selon les conditions tarifaires en vigueur à la date de souscription du présent contrat. Toutefois, la carte sera remplacée sans frais si celle-ci présente un vice caché.

10.3 Le Client est tenu de prévenir immédiatement par courrier le Service Client Virgin Mobile de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

10.4 Le Client s'engage à utiliser sa carte SIM avec un téléphone agréé par les autorités compétentes conformément aux dispositions du Code des Postes et communications électroniques. Il garde la responsabilité du téléphone et des accessoires y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service.

10.5 Lorsque le Client souscrit à une offre de service comprenant une offre d'abondance (désignant notamment une offre incluant dans le prix forfaitaire de l'abonnement un accès à l'internet via internet mobile et/ou via une application mobile soumis à une réduction du débit de connexion au-delà d'un volume de données consommées)ou un nombre illimité de communications et de SMS et MMS, le type des communications et de SMS et de MMS illimités concernés, la destination et/ou la plage horaire ainsi que le volume de données consommées à partir duquel s'applique une réduction du débit pour la navigation internet sont précisés dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications, les SMS et MMS, les messages instantanés, la navigation internet via internet mobile et/ou via une application mobile ou les emails en abondance ou illimités sont possibles, ils ne sauraient pour autant donner lieu à un usage non-personnel des offres tendant à réaliser un bénéfice commercial

à partir de celles-ci.

Le Client s'interdit tout usage abusif ou frauduleux d'une offre de service et Virgin Mobile se réserve le droit, en cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou non-conforme aux indications figurant dans la documentation commerciale d'une offre de services et/ou dans la fiche tarifaire, comprenant des communications, des SMS, des emails, des messages instantanés et de la navigation internet via internet mobile et/ou via une application mobile en abondance ou illimités, de facturer les communications, SMS, MMS, emails, messages ou navigation internet interdits jusqu'à la suspension au prix hors forfait figurant dans la brochure tarifaire, et/ou de suspendre puis de résilier l'offre, conformément aux dispositions de l'article 11. Au sens du présent article, constituent des cas d'utilisation abusive d'une offre de service comprenant des offres d'abondance ou des communications, des SMS, des MMS, d'emails, des messages instantanés illimités tout envoi de communications en masse ou de communications pouvant perturber la disponibilité du Service ou la sécurité et l'intégrité du Réseau, à savoir:
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'envoi en masse ou groupé de communications, de SMS, de MMS, d'emails non sollicités de façon automatisée ou non.

Au sens du présent article, constituent des cas d'utilisation frauduleuse d'une offre de service comprenant des offres d'abondance ou des communications, des SMS, d'emails, des messages instantanés illimités tout détournement des offres entendu comme un usage non-personnel des offres tendant à réaliser un bénéfice commercial à partir de celles-ci, à savoir:
- l'utilisation des offres d'abondance, des communications, des SMS, des emails, des messages instantanés et/ou de la Data via internet mobile et/ou via une application mobile en abondance ou illimités à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce);
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une offre de service en tant que passerelle de ré acheminement de communications, des appels depuis un boitier radio ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications, des SMS, des MMS, des emails, messages instantanés et/ou de la Data accessible via l'internet mobile et/ou via une application mobile;
- l'utilisation partagée du service Data et notamment l'association de la carte SIM à un équipement de type routeur à des fins de partage de l'accès entre plusieurs utilisateurs. Les usages de type peer to peer ; newsgroups (partage de ressources entre utilisateurs) sont interdits;
- l'utilisation à des fins de streaming concernant les offres Data via internet mobile et/ou via une application mobile
- l'utilisation de la carte SIM avec un forfait comprenant une offre de navigation internet en abondance dans un terminal en tant que modem.
Afin de pouvoir permettre une utilisation optimale à l'ensemble des Clients titulaires d'une offre d'abondance de navigation internet via internet mobile et/ou via une application mobile, emails, messagerie instantanée, une réduction du débit de l'accès au réseau internet au-delà d'un usage mensuel indiqué dans les conditions particulières des offres pourra être mise en œuvre.

Le Client reconnaît et accepte que dans la mesure où Internet n'est pas un réseau sécurisé, il lui incombe de prendre toutes mesures utiles pour se prémunir contre les virus ou les intrusions de tiers. Toute transmission par ce biais de données qu'il estime confidentielles se fera à ses risques et périls.

10.6 Le Client reconnaît qu'en fonction du paramétrage du téléphone mobile utilisé avec le Service, celui-ci peut se connecter de manière récurrente à l'Internet notamment à des fins de mises à jour logicielles automatiques ou de synchronisation avec des services en ligne fournis par des tiers. En conséquence, dans le cas où le Client souscrit un Contrat d'abonnement Virgin Mobile ne comprenant pas un accès à internet 24H/24 7J/7, le Client devra désactiver les fonctionnalités de mise à jour automatique du téléphone et la connexion au réseau Data (3G et 4G) dans les paramètres du téléphone afin de ne pas être facturé à ce titre pour des communications internet mobile (WAP/GPRS/EDGE/3G/4G) selon les tarifs indiqués sur la fiche tarifaire en vigueur.
En outre, l'échange et la consultation de données depuis l'étranger pouvant être activés par défaut sur certains téléphones, le Client doit paramétrer le téléphone pour désactiver l'itinérance internationale.

Article 11 Suspension - Interruption du service

11.1 L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit , sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, après qu'il en ait été notifié par tout moyen, portant mise en demeure et resté sans effet pendant le délai indiqué, dans les cas suivants :
- Absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de la souscription ou l'achat du Service,
- Force majeure tel que défini par les tribunaux français,
- Fraude ou tentative de fraude du Client,
- Non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture ,
- Si le Client manque à l'une de ses obligations visées aux articles 2 .1, 2.2.3, 3 et 10.1, 10.2 et 10.5 ainsi que s'il utilise un téléphone déclaré volé ,
- Pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits

auprès de Virgin Mobile , et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, que ces contrats soient postérieurs ou antérieurs au présent contrat

11.2 Après avoir contacté le Client, Virgin Mobile se réserve le droit de limiter l'accès au Service à la seule réception des communications, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité sauf à prouver une faute de Virgin Mobile :
- En cas d'utilisation anormale du Service comme définie à l'article 10.5,
- En cas de changement de domicile ou de coordonnées bancaires non-communiqués au Service Client Virgin Mobile
- En cas de non règlement de l'avance sur consommation si l'en-cours fixé à l'article 3.3 est atteint

11.3 Dans les hypothèses visées aux articles 11.1 et 11.2 et lorsque la cause de la suspension ou de la restriction n'a pas disparu après huit (8) jours suivant la suspension ou la restriction de la ligne, cette dernière sera résiliée de plein droit sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité.
Par exception au paragraphe précédent, en cas d'utilisation inappropriée ou non-conforme visée à l'article 10.5, répétée ou persistante après la période de suspension, Virgin Mobile pourra résilier immédiatement et de plein droit la ligne sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité.
Lorsque la résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

11.4 Dans tous les cas visés par cet article, l'abonnement au Service reste dû pendant la période de suspension du Service.

11.5 Toute reconnexion au réseau, après interruption ou suspension consécutive à une faute du Client, pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service.

Article 12 Résiliation du contrat

12.1 Le Client peut mettre fin à son contrat à la fin de la période minimale d'engagement ou pour un contrat sans engagement de durée à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours prenant effet à compter de la réception de la demande de résiliation, ou à la demande du Client à une date de résiliation postérieure au délai de préavis de dix (10) jours. Lorsque le Client est tenu par un engagement de durée, le contrat peut être résilié par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours avant l'échéance contractuelle. Dans le cadre d'une résiliation accompagnée d'une demande de portabilité sortante, les dispositions de l'article 13 s'appliqueront de plein droit. Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du contrat d'abonnement par simple appel au Service Client Virgin Mobile. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de vingt-quatre (24) heures précédant la date de résiliation effective précisée par le Service Client Virgin Mobile. Durant le préavis, le Client reste redevable de l'abonnement, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM. En ce qui concerne le Forfait bloqué, le crédit de communication restant au jour de la résiliation est automatiquement et irrévocablement perdu.

12.2 Lorsque le Client est engagé pour une période de vingt-quatre (24) mois ou en cas de modification du contrat impliquant un réengagement pour le Client pour une période supérieure à 12 mois, le Client peut résilier son contrat, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, à compter du treizième (13ème) mois, moyennant le paiement de 25% des montants des redevances restantes dues jusqu'à la fin de la période d'engagement de vingt-quatre (24) mois.
12.3 .Le cas échéant, lorsque le Client résilie avant la fin de la période minimale d'abonnement prévue à l'article 5, et sauf application des dispositions de l'article 12.2 ; 12.4 et 12.5, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

12.4 Dans le cas prévu à l'article 6.1, le Client peut mettre fin à son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client Virgin Mobile. Le contrat prend alors fin dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la demande de résiliation. Le Client reste redevable du forfait et/ou de l'abonnement ainsi que des communications passées jusqu'à résiliation effective de son contrat.

12.5 Le Client peut mettre fin à son contrat à tout moment y compris durant la période minimale d'abonnement prévue à l'article 5, selon les modalités prévues dans l'article 12.1 pour motif légitime, c'est à dire en cas de survenance pendant la durée du Contrat d'un évènement imprévisible empêchant d'en poursuivre l'exécution, tel que notamment :
- Adresse du titulaire de l'abonnement non couverte par le réseau de l'Opérateur Réseau sur lequel le Service est fourni en France métropolitaine et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la date de mise en service de la ligne,
- Déménagement de la résidence principale du titulaire de l'abonnement en France métropolitaine dans une zone non couverte par l'Opérateur de Réseau rendant totalement inaccessible le Service depuis son nouveau domicile, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un

délai maximum de quinze (15) jours mois à compter de la date à laquelle le Client emménage dans son nouveau domicile
- Déménagement à l'étranger pour une longue durée minimale de six (6) mois, la résiliation pour ce motif ne pouvant néanmoins être demandée durant les trois premiers mois de la période minimale d'engagement que sur présentation par le client d'un justificatif dont la date d'émission est postérieure à la date de souscription de l'abonnement et qui permet de démontrer que le client n'avait connaissance du fait générateur du déménagement avant cette dite date .
- Handicap physique ou maladie de longue durée rendant impossible l'usage du Service,
- Licenciement dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée, hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenant pendant le préavis,
-Surendettement ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers
- Mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- Décès du Client,
- Cas de force majeure, tel que défini par les tribunaux français, affectant le Client.
Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir au Service Client Virgin Mobile avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes datant de moins de 3 mois. La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de l'acceptation des pièces justificatives fournies par le Client. En cas de résiliation par le Client qui ne serait pas justifiée par les motifs qui précèdent ou qui ne respecterait pas la procédure de résiliation du présent article, les dispositions de l'article 12.1 demeurent applicables

Article 13 Portabilité du numéro

13.1 Portabilité du numéro d'appel du Client vers Virgin Mobile (« portabilité entrante »)
Dans le cadre de son inscription au service, le Client peut bénéficier de la portabilité de son numéro. Le Client doit remettre à Virgin Mobile au moment de sa demande de portage avec les documents d'inscription visés à l'article 2.1 son numéro RIO et son numéro de téléphone. Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité définis par l'Autorité de régulation, l'ARCEP (décision n°06-0381) : la demande de portage doit être complète et correcte ; le numéro mobile doit être actif le jour du portage ; le numéro mobile ne doit pas faire l'objet d'une autre demande de portabilité. En cas d'inéligibilité de la demande, le Client est informé dans les meilleurs délais du motif de l'inéligibilité. L'inéligibilité ou l'annulation par le Client de la demande de Portabilité du numéro après souscription du Contrat d'abonnement ou, au-delà du délai légal de rétractation pour les clients qui ont souscrit leur Contrat d'abonnement sur internet ou par téléphone, n'emporte pas résiliation ou nullité du Contrat d'abonnement Virgin Mobile. Par conséquent le Client bénéficiera du Service avec un nouveau numéro attribué par Virgin Mobile et restera tenu par l'engagement qu'il a souscrit auprès de Virgin Mobile. La demande de portabilité éligible vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son ancien opérateur mobile. La résiliation du contrat chez l'ancien opérateur mobile prend effet le jour du portage effectif du numéro. Le Client donne mandat à Virgin Mobile pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier le contrat auprès de son ancien opérateur mobile. Le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de trois (3) jours calendaires sauf demande expresse du Client Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par Virgin Mobile de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'ancien opérateur mobile et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai ne peut excéder un (1) jour. En conséquence, du point de vue du Client, sauf demande expresse de celui-ci d'un délai supplémentaire, dans la limite d'un délai maximum de cinquante-neuf (59) jours, et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le délai global de mise en œuvre de la conservation du numéro mobile est de trois (3) jours ouvrables maximum, correspondant à deux (2) jours d'échange d'informations entre Virgin Mobile et l'ancien opérateur mobile, auxquels s'ajoute le délai légal d'un (1) jour ouvrable à compter de la confirmation de l'éligibilité de la demande pour la mise en œuvre du portage effectif.. Le Client est informé par Virgin Mobile de la date de portage effective et de la plage horaire. Dans le cadre de la vente à distance, le délai de portage ne court qu'à l'expiration du délai de rétractation visé à l'article 2.2.2.
En cas de retard de portage, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, ni d'un cas de force majeure, le Client peut bénéficier d'un dédommagement au prorata temporis par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser au Service Client Virgin Mobile dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où le portage est finalement effectif. En cas d'abus de portage (situation où le Client perd l'usage de son numéro mobile à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), le Client peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à un (1) mois d'abonnement. Le Client doit s'adresser au Service Clients Virgin Mobile dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus.

13.2 Portabilité du numéro d'appel du Client vers un autre opérateur mobile (« portabilité sortante »). Le Client peut demander la portabilité de son numéro vers le réseau GSM d'un

autre opérateur mobile métropolitain. Le Client est informé que la demande de portabilité sortante entraîne, au terme de la procédure correspondante, la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement au Service le jour du portage effectif, par dérogation aux dispositions de l'article 12. En cas de résiliation anticipée du contrat d'abonnement suite à une demande de portabilité sortante, sous réserve des dispositions de l'article 12.2 ci-dessus, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement deviennent immédiatement exigibles. Le Client doit interroger le serveur vocal interactif (« SVI ») de Virgin Mobile, joignable de 6h à 22h tous les jours au 843 depuis son mobile ou au 0 800 843 800 depuis une ligne fixe, pour obtenir son RIO (appel gratuit). Cet appel sera suivi par l'envoi d'un SMS au Client lui confirmant son RIO et le cas échéant sa date de fin d'engagement. Dans le cas où le Client ne dispose plus de son terminal (pour cause de vol ou de perte, etc…), le Client peut s'adresser au Service Client (dont les coordonnées figurent à l'article 9) qui lui fournira son code d'authentification pour accéder au SVI. Ce code figure également sur les factures du Client.
En cas de portabilité sortante couplée à une demande de résiliation pour motif légitime visé à l'article 12.5, le Client doit demander la portabilité de son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile métropolitain et adresser par la suite au service client Virgin Mobile un courrier indiquant le motif de résiliation légitime accompagné des pièces justificatives. Après acceptation du motif et des pièces, le service client Virgin Mobile procédera à l'annulation de la facture de clôture de compte.

Article 14 Rechargement du Forfait bloqué

Dès lors que le Client a utilisé la totalité du crédit de communication de son forfait bloqué, il a la possibilité de créditer son compte pendant la durée de validité de sa carte SIM par l'achat d'une ou plusieurs recharges (recharges plastiques et/ou tickets de rechargement) auprès des établissements agréés par Virgin Mobile , du Service Client Virgin Mobile ou du site www.virginmobile.fr en se conformant aux instructions figurant sur ces recharges . Les recharges achetées par le Client ne seront ni reprises, ni échangées.

Article 15 Responsabilité de Virgin Mobile et de l'Opérateur de réseau

15.1 Virgin Mobile s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services, étant rappelé que les communications émises ou reçues par le Client sont acheminées par l'Opérateur de Réseau. Il est précisé que s'agissant de transmissions radiotéléphoniques, les Services de télécommunications peuvent être perturbés notamment en raison des conditions atmosphériques ou d'aléas dans la propagation des ondes.

15.2 En cas de perturbations ou d'interruptions momentanées ou locales sur l'un des systèmes auxquels le réseau de l'Opérateur de Réseau est connecté en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur ledit réseau se rattachant au maintien de la continuité et de la qualité du service, Virgin Mobile prendra toutes les précautions utiles pour éviter l'interruption des Services, et en cas d'impossibilité, notifiera ladite interruption au Client au minimum 24 heures avant qu'elle n'intervienne par SMS ou courrier électronique sauf lorsque cette interruption revêt un caractère d'urgence. En cas d'interruption, le Client pourra demander le remboursement de son abonnement, au prorata temporis de l'interruption des Services, sans préjudice de toute voie de recours au titre d'un éventuel préjudice subi.
Le réseau 3G et 4G des Opérateurs de Réseau étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ces réseaux ne soient pas de manière continue et qu'il soit perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G et 4G, le Client en est informé et ses communications passeront sur le réseau GSM de l'Opérateur de Réseau.

15.3 La responsabilité de l'Opérateur de Réseau et/ou de Virgin Mobile ne saurait être engagée :
- en cas de d'utilisation abusive ou frauduleuse par le Client, tels qu'énumérés à l'article 10.5,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM, à savoir communication de « machine à machine » au sens de machines autonomes qui agissent indépendamment de toute action humaine, utilisation dans un boîtier radio ou dans un appareil autre qu'un téléphone mobile, ingénierie inversée pratiquée sur le logiciel de la carte SIM, modification physique ou logicielle de la carte SIM.
- du fait des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, qui ne sont ni des préposés, ni des mandataires et auxquelles le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment des services vocaux, du réseau internet ou du portail WAP de Virgin Mobile. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus.

Article 16 Accès Internet et Wap

16.1 Le Client peut accéder au WAP et à Internet sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE, 3G ou 4G de l'Opérateur de Réseau selon l'offre et/ou le téléphone utilisé par le Client. L'accès au WAP et à Internet peut être bloqué par défaut. Dans ce cas, l'activation de ce service est effectuée par l'Opérateur de Réseau sur simple demande au Service Client Virgin Mobile. Il appartient au Client d'utiliser la carte SIM qui lui a été remise avec un terminal ou un équipement informatique

compatible.

16.2 Lorsque le Client dispose d'un terminal GPRS paramétré sur le réseau GPRS de l'Opérateur de Réseau, les communications WAP et Internet sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau GPRS de l'Opérateur de Réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP en mode CSD sur le réseau GSM de l'Opérateur de Réseau

16.3 Lorsque le Client dispose d'un terminal EDGE paramétré sur le réseau EDGE de l'Opérateur de Réseau, les communications WAP et Internet sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et Internet sur le réseau GPRS de l'Opérateur de Réseau

16.4 Lorsque le Client dispose d'un terminal 3G paramétré sur le réseau 3G de l'Opérateur de Réseau, les communications WAP et Internet sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et Internet sur le réseau GPRS ou EDGE de l'Opérateur de Réseau. Lorsque le Client dispose d'un terminal 4G paramétré sur le réseau 4G de l'Opérateur de Réseau, les communications Internet sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications Internet sur le réseau GPRS, EDGE ou 3G de l'Opérateur de Réseau.

16.5 A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, de ses obligations légales tirées de l'article L.32-3-3° du Code des postes et communications électroniques et de l'obligation légale mise à sa charge de fournir à ses abonnés des outils de filtrage, Virgin Mobile en tant que fournisseur d'accès à des services de communication en ligne ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles sur le réseau internet notamment sur Internet, quant à leur nature et leurs caractéristiques sur lesquelles elle n'exerce aucun contrôle. Virgin Mobile attire l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles au Client depuis le WAP et l'Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs. S'agissant des produits ou des services accessibles au Client sur le réseau Internet, le Client adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus ou à la vente des produits par ceux-ci.

16.6 Le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur le WAP et Internet ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls. Il reconnaît également que l'utilisation des contenus et services depuis le WAP et Internet peut être réglementée, notamment par des droits de propriété et qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de ces contenus.
A ce titre, le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par :
- l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de Virgin Mobile et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de Virgin Mobile;
- qui porte atteinte à des engagements de confidentialité.
- qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement, les dispositions de la loi française.
Le Client s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de l'Opérateur de Réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication sous peine de voir sa responsabilité engagée.
Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés, « hacking », propagation de virus ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités ou non autorisés et notamment de se livrer à du « spam » et à la diffusion de « junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de Virgin Mobile , de ses abonnés ou du réseau de l'Opérateur de Réseau.
Le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple: suspension de l'accès à Internet). Si le Client est une personne physique, agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel.
Le Client reconnaît également être informé des caractéristiques et des limites de l'Internet, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.
Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par Virgin Mobile et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Article 17 Conditions spécifiques World-ON

17.1 World-ON permet au Client d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM des communications internationales ainsi que des SMS, des MMS et de naviguer sur l'internet mobile à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur de Réseau. Il appartient au Client de s'adresser au Service Client Virgin Mobile afin de connaître l'ensemble des pays couverts par le service. Le service de radiocommunications mobiles n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités qui ont passé un accord d'itinérance international avec l'Opérateur de Réseau.
Le Client bénéficie de l'accès à World-ON automatiquement lors de la mise en service de la ligne.

17.2 L'accès à World-ON est gratuit et sans limite de validité. Le Client peut mettre fin à World-ON sur simple appel téléphonique au Service Client Virgin Mobile.

17.3 Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire en vigueur.

17.4 Il appartient au Client ayant le service Word-ON de prendre les mesures nécessaires pour l'utilisation du mode internationale (activation depuis la France du renvoi d'appels, de la consultation de la messagerie vocale).

Article 18 Prestations complémentaires

18.1 Conditions spécifiques à la présentation du numéro de l'appelant
Virgin Mobile propose un service de présentation du numéro de l'appelant. Ce service permet au Client de voir son numéro d'appel systématiquement présenté à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, s'il souhaite préserver de manière ponctuelle la confidentialité de son numéro, le Client a la possibilité d'utiliser gratuitement le mode Secret Appel par Appel en composant sur son téléphone mobile la séquence #31#, suivie du numéro de téléphone de son correspondant. Si le Client désire ne jamais dévoiler son numéro d'appel, il lui suffit de choisir le « secret permanent ». Cette option est gratuite et disponible sur simple appel au Service Client Virgin Mobile. Cependant, Virgin Mobile n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :
- Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- Lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine.
Virgin Mobile n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle du numéro qui pourrait être faite par le correspondant du Client. Le Client s'engage à utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers.

18.2 Suivi de consommation
L'abonné peut, en composant le *144#, recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son terminal, sous réserve que celui-ci soit compatible, le solde de son forfait et, le cas échéant, le montant des communications passées hors et au-delà de son forfait.

Article 19 Services spécifiques

19.1 Conditions communes à tous les services spécifiques

Les services spécifiques sont fournis sous la responsabilité exclusive des prestataires de services aux conditions fixées par ceux-ci, ces prestataires n'étant ni préposés ni mandataires de Virgin Mobile. Le Client déclare avoir accepté les termes et conditions d'utilisation des services spécifiques avant toute utilisation auprès des prestataires de services. Virgin Mobile ne peut être tenue responsable de la qualité de service des services spécifiques en ce compris l'indisponibilité des services spécifiques, la suppression des services spécifiques, les dysfonctionnements avec les fournisseurs de messageries électroniques tiers accessibles au moyen des services spécifiques. Les messages électroniques émis et reçus par le Client relèvent du régime des correspondances privées et le Client est le seul responsable des messages envoyés. Le Client s'interdit de

proférer des messages injurieux, diffamatoires, racistes, à caractère violent ou pornographiques, susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine, de sa dignité, de l'égalité entre femmes et les hommes, de la protection des enfants. Le Client s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers lorsqu'il envoie des messages.
Internet n'étant pas un réseau sécurisé, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger les informations échangées. Le Client reconnaît que l'intégrité, la confidentialité de la correspondance ne peut être garantie sur ce réseau. Virgin Mobile n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages transmis par l'intermédiaire de ces services.
Virgin Mobile ne peut être tenue pour responsable en cas d'évolutions ou de modifications effectuées par les fournisseurs de messagerie électronique créée par le Client chez une société tierce. Toute évolution de tarification de l'offre par les fournisseurs de messagerie électronique ne saurait engagée la responsabilité de Virgin Mobile. Dans le cadre de l'utilisation des services, la responsabilité de Virgin Mobile est limitée à l'acheminement des messages depuis le serveur de messagerie du fournisseur ou depuis les serveurs d'accès du prestataire de services (pour les services Push Mail et BlackBerry®), jusqu'au téléphone mobile du Client et Virgin Mobile ne peut être tenue responsable des restrictions d'accès dépendant de la politique des sociétés tierces ainsi que des incompatibilités pouvant provenir des normes utilisées par celles-ci.
Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse ou abusive du service, telle que l'encombrement des serveurs de messagerie ou tout envoi pouvant perturber la disponibilité des serveurs et des réseaux. En cas d'utilisation non conforme et/ou frauduleuse du service, Virgin Mobile peut, après avoir contacté le Client, suspendre le service puis résilier la ligne du Client.

19.2 Services BlackBerry® de RIM®

Les Services BlackBerry® de RIM® sont accessibles uniquement depuis un Smartphone BlackBerry® sous réserve que le Client dispose d'un Smartphone BlackBerry® compatible, s'inscrive aux services BlackBerry® et accepte expressément les conditions d'utilisation et de licence logiciel des services BlackBerry® spécifiées par RIM®. Les Services BlackBerry® sont disponibles sous réserve de souscrire à une offre Virgin Mobile compatible.

Les Services BlackBerry® de RIM® ainsi que les logiciels de RIM® sont fournis et doivent être utilisés selon les conditions d'utilisation et de licence logiciel spécifiées par RIM. Virgin Mobile ne peut être tenue responsable d'une utilisation des services BlackBerry® de RIM® ou des logiciels de RIM® qui ne serait pas conforme à ces conditions d'utilisation et à cette licence logiciel. Le Client est le seul responsable d'une telle utilisation ou de toute utilisation illicite des Smartphones, des services et des logiciels BlackBerry® vis-à-vis de RIM et des tiers. Il est recommandé au Client de sauvegarder régulièrement les données stockées sur son Smartphone BlackBerry®. Durant les opérations de réparations du Smartphone en service après-vente les données stockées sont susceptibles d'être effacées.
Le Client pourra être amené à communiquer à RIM®, pour les besoins de l'installation et/ou utilisation des Services BlackBerry® de RIM®, ses données à caractère personnel qui pourront être transférées dans un autre pays de l'Union Européenne que la France selon les conditions définies par RIM®. Les conditions du traitement de ces données à caractère personnel sont définies par les conditions d'utilisation et de licence spécifiées par RIM® et acceptées par le Client.
Les messages adressés sur l'adresse e-mail BlackBerry® affectée au Client ne sont lisibles que depuis un Smartphone BlackBerry®.
Le Client devra accepter les éventuelles mises à jour des services BlackBerry® afin de pouvoir utiliser ces services dans des conditions optimales. Virgin Mobile se réserve le droit de cesser la commercialisation des services BlackBerry® sous réserve de respecter un préavis d'un mois.

19.3 Conditions spécifiques au terminal iPhone

Pour activer son terminal iPhone, le Client doit télécharger et installer le logiciel iTunes sur son ordinateur (disponible depuis www.apple.fr/itunes/download/), et accepter expressément les conditions d'utilisation et de licence logiciel définies par Apple. Après le téléchargement du logiciel iTunes, le Client doit synchroniser son terminal iPhone avec le logiciel iTunes en connectant son terminal iPhone à l'ordinateur avec le câble USB fourni avec le Terminal. Après synchronisation du terminal iPhone sur iTunes Stores, le terminal iPhone est activé et le Client peut accéder aux fonctionnalités de son terminal dans les conditions du forfait Virgin Mobile souscrit.
Les fonctionnalités du terminal iPhone sont accessibles sous réserve de créer un compte iTunes Stores et d'accepter expressément les conditions d'utilisation et de licence logiciel définies par Apple.
Virgin Mobile ne peut être tenue responsable d'une utilisation des logiciels Apple qui ne serait pas conforme aux conditions d'utilisation et de licence logiciel spécifiées par Apple. Le Client est le seul responsable d'une telle utilisation ou de toute utilisation illicite du terminal et des logiciels vis-à-vis d'Apple et des tiers.
Pour permettre l'activation et les mises à jour du terminal iPhone, le Client autorise expressément Virgin Mobile à transférer à Apple Inc. aux Etats-Unis certaines informations le concernant. Le Client peut s'opposer au transfert de ces informations dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes conditions générales

d'abonnement. Il est rappelé que dans ce cas, l'activation et/ou la mise à jour de son terminal iPhone ne pourra être effectuée. L'opposition du Client à ce transfert de données exonère Virgin Mobile de toute responsabilité quant à l'impossibilité d'utiliser le Terminal.
Il est recommandé au Client de sauvegarder régulièrement les données stockées sur son terminal iPhone. Durant les opérations de réparations du terminal en service après-vente les données stockées sont susceptibles d'être effacées. Le Client devra accepter les éventuelles mises à jour d'Apple afin de pouvoir utiliser les fonctionnalités du terminal dans des conditions optimales

Article 20 Cession- Modification du contrat

Après information préalable du Client, Virgin Mobile se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.
En cas de modification des conditions contractuelles de fourniture du Service, hormis les cas n'entrainant pour le Client aucune modification de la prestation de services ou en cas de changement de marque commerciale ou d'Opérateur de Réseau, l'article 6.1 s'appliquera.

Article 21 Garantie

Les produits neufs (appareil de téléphonie mobile, batterie) ainsi que les matériels périphériques sont garantis contre tous défauts de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au produit. Pour ces produits et accessoires la garantie proposée par les constructeurs s'applique et les conditions de garantie de chaque constructeur sont disponibles sur simple demande du Client au Service Client Virgin Mobile. Conformément à l'article L 211.16 du Code de la Consommation, lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. Après toute réparation effectuée par Virgin Mobile , que le produit soit sous garantie ou non, les pièces et la main d'œuvre sont garantis pendant un délai de quatre vingt dix (90) jours qui court à compter de la mise à disposition du téléphone. Cette garantie couvre la réparation du téléphone mobile pour la même panne. Les produits neufs vendus par Virgin Mobile sont couverts par la garantie légale et garantis contre tout vice caché de fabrication, conformément aux dispositions de l'article 1641 et suivant du Code civil.

21.1 Exclusion

La garantie est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du téléphone, de dommage dont la cause est extérieure au produit ou imputable à l'utilisateur du matériel, notamment : défaut et détérioration provoqués par une usure naturelle, des chocs, oxydation, dommages intentionnels, non-respect des instructions du fabricant, les dommages dont la cause est extérieure au terminal, entretien défectueux, la mauvaise utilisation et le mauvais entretien, négligence, pénétration de liquide, l'exposition à une source d'humidité, tentative de réparation par une personne non habilitée par les services de Virgin Mobile , modification du produit non prévue ni spécifiée par Virgin Mobile ou le fabricant, de blocage du code sécurité pour mauvaises manipulations du Client

21.2 Service Après-Vente (SAV)

Virgin Mobile propose à ses Clients un Service Après -Vente (SAV) à l'exception des terminaux de marques Apple et Acer, le SAV étant effectué directement par le constructeur et le SAV navette et le SAV Express ne sont pas disponibles pour ces terminaux.
Le SAV est valable pour un usage normal du produit, c'est-à-dire conforme à la documentation technique fournie avec le produit et avec les spécifications mises à disposition par le constructeur, et ne couvre pas les cas visés à l'article 21.1 des présentes. Ce service est disponible uniquement en France métropolitaine dans les zones de livraison couvertes par notre prestataire logistique (les Iles non reliées à la métropole par un pont sont exclues du SAV, pour plus d'information joindre le service Client Virgin Mobile) pendant une année à compter de la date d'achat du téléphone. En cas de renouvellement de mobile, seul le dernier mobile renouvelé associé à la ligne du Client est couvert par le SAV. Pour bénéficier du SAV, le Client doit être à jour de ses obligations contractuelles envers Virgin Mobile et présenter une copie de la facture d'achat du produit. Le Client est informé que Virgin Mobile ne sera pas tenue pour responsable des pertes de données contenues dans le téléphone suite à un SAV. Le SAV prend fin de plein droit à compter de la résiliation du contrat d'abonnement.

SAV Navette

Le SAV Navette, proposé par Virgin Mobile, est disponible pour les produits post payés (forfaits et forfait bloqués) commercialisés sous la marque Virgin Mobile et pour lesquels l'abonnement du Client est toujours en cours de validité le jour de la demande de SAV.

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client Virgin Mobile. Une fois la panne identifiée, le Client reçoit un bon de transport préaffranchi accompagné d'une fiche d'intervention qu'il doit remplir. Le Client renvoie, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de ces documents, le produit dans un emballage de son choix

affranchi avec le bon de transport préaffranchie (à coller sur la boîte) fourni par Virgin Mobile, accompagné de la fiche d'intervention complétée et la copie de sa facture d'achat, justifiant de la garantie, à l'adresse indiquée sur le bon de transport. Le Client devra choisir un emballage adapté à la nature du produit, en bon état et assurant la protection du produit durant son transport. Virgin Mobile ne pourra être tenu responsable des dommages que le produit pourrait subir durant son transport, en particulier si l'emballage choisi par le Client est insuffisant ou défectueux. A réception du téléphone, Virgin Mobile valide la prise en charge du SAV. Quand la panne est couverte par la garantie le téléphone est réparé et retourné au Client. La réparation est effectuée dans un délai de 7 jours à compter de la réception du produit par Virgin Mobile.

En cas (i) de non- prise en charge de la panne par la garantie du constructeur du produit en cause, (ii) de détérioration dudit produit lors de son transport en raison d'un emballage inadapté à la nature du produit, ou (iii) lorsque la garantie est expirée, Virgin Mobile constate que la panne n'est pas couverte par la garantie. Virgin Mobile se réserve le droit de renvoyer le mobile au Client ou de proposer à ce dernier un devis lui indiquant le coût du forfait de réparation de son matériel.

SAV Express

Le SAV Express, proposé par Virgin Mobile, est offert au Client pendant les 6 jours suivant son achat. Au delà des 6 jours, le service est payant au tarif indiqué dans la fiche tarifaire de l'offre souscrite par le Client. Le SAV Express est disponible pour les produits post payés (forfaits et forfait bloqués), commercialisés par Virgin Mobile sous la marque Virgin mobile et pour lesquels l'abonnement du Client est toujours en cours de validité le jour de la demande de SAV. En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client Virgin Mobile qui lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix afin de procéder à l'échange de son téléphone par un téléphone identique (même marque, même modèle) ou un mobile aux caractéristiques techniques équivalentes. Le cas échéant, si un retour du téléphone à échanger est nécessaire, les frais de retour sont à la charge de Virgin Mobile. Ce rendez-vous aura lieu dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande du Client au Service Client Virgin Mobile si sa demande est effectuée avant 15 heures. Ce délai est indiqué sous réserve des disponibilités de stock des produits concernés. Il sera procédé, en cas d'échec du premier rendez-vous à une deuxième tentative d'échange. Si cette dernière échoue à nouveau, le Client devra prendre contact avec le Service Client Virgin Mobile, Virgin Mobile se réservant le droit de refuser au Client toute nouvelle demande de SAV Express.
Avant tout échange, il sera demandé au Client de fournir la facture d'achat de son téléphone et une expertise visuelle du téléphone sera effectuée. En cas d'anomalie, de non-conformité ou de détérioration constatée lors de cette expertise, l'échange sera refusé et le Client devra prendre contact avec le Service Client Virgin Mobile afin de prendre connaissance de la procédure à suivre. Si l'échange est effectué, le Client doit signer le document d'échange qui lui sera remis et il renonce alors à tout droit relatif à son ancien téléphone qui devient la propriété de Virgin Mobile. Une somme forfaitaire pourra le cas échéant être facturée au Client conformément aux tarifs Virgin Mobile en vigueur, si, suite à un échange, Virgin Mobile constate que la panne n'est pas couverte par la garantie ou qu'aucun dysfonctionnement n'est constaté sur le téléphone. Par ailleurs, dans ces cas, Virgin Mobile se réserve le droit de refuser au Client toute nouvelle demande de SAV auquel cas le Service Client Virgin Mobile informera le Client des démarches à suivre.

Garanties Légales

Indépendamment de la garantie ci-dessus, Virgin Mobile reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.
Article 1641 du Code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.
Article 1648, alinéa 1, du Code civil : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.
Article L. 211-4 du Code de la consommation : le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.
Article L. 211-5 du Code de la consommation : pour être conforme au contrat, le bien doit :1/ Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
– correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
– présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
2/ Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial

recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. Article L.211-12 du Code de la consommation : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 22 Attribution de juridiction

En cas de litige, Virgin Mobile et le Client s'efforceront de rechercher avant toute action contentieuse, un accord amiable dans le cadre du processus décrit à l'article 9.3, sans préjudice pour le Client de pouvoir soumettre directement le litige devant une juridiction judiciaire. Si le Client a la qualité de commerçant, tout litige lié à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux compétents de Nanterre.

OMEA TELECOM – 12/14 rue Belgrand, 92300 Levallois-Perret – S.A.S AU CAPITAL DE 1.026.396€ - RCS Nanterre 495 028 987-

Numéro de TVA intracommunautaire FR 94 495 028 987