

Conditions Générales d'Abonnement et d'Utilisation « MINT MOBILE »

05/05/22

ART. 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les droits et les obligations de la société MINT (ci-après "la Société"), Société Anonyme au capital de 881 695,05 € dont le siège social est situé 52 rue d'Odin, Montpellier, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier sous le numéro 422 716 878 et du Client souscrivant à MINT MOBILE (ci-après "le Service") commercialisé par la Société. Les présentes conditions sont indissociables du guide tarifaire, disponible en ligne sur le site www.mint-mobile.fr (ci-après le Site Web). Le Client reconnaît expressément avoir eu connaissance de cette documentation, laquelle fait partie intégrante du Contrat liant la Société et le Client.

ART. 2 - DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Dans les zones couvertes par les réseaux GSM / GPRS / EDGE / 3G / 3G+ / 4G / 4G+ / 4G++ / 5G exploités par l'opérateur de réseau Bouygues Telecom, la Société fournit un service de radiocommunication permettant au Client, sous réserve de paiement, d'émettre et de recevoir des communications vocales, textes, multimédia et données au moyen de la carte SIM fournie par la Société et introduite dans un téléphone mobile compatible et préalablement déverrouillé (desimlocké). Les relations entre le Client et la Société sont contractuellement indépendantes du téléphone mobile pouvant accueillir la carte SIM.

2.2 Selon l'offre souscrite par le Client, la carte SIM permet également de bénéficier de services complémentaires et optionnels décrits sur le Site Web.

ART. 3 - CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION

3.1 La souscription s'effectue sur le Site Web ou autre site marchand partenaire de la Société, par téléphone ou auprès d'un point de vente dûment habilité à revendre le Service. La souscription est réalisée à l'aide d'un formulaire de souscription après acquittement par le client du prix défini dans le guide tarifaire du Service via un paiement sécurisé par carte bancaire. Un acompte correspondant à un mois de forfait pourra être exigé.

3.2 La souscription est réservée aux personnes physiques majeures et aux personnes morales, dans la limite maximale de trois souscriptions par personne. Le Client reconnaît avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

3.3 Le Client s'engage à fournir sur demande de la Société : a) un justificatif de domicile de moins de 3 mois, b) une photocopie recto verso d'une pièce d'identité à son nom et en cours de validité (carte d'identité, passeport, etc.), ou, pour les étrangers soumis à cette réglementation, la photocopie recto-verso d'une carte de résident à son nom et valable encore un an, c) tout autre document nécessaire à l'établissement de l'identité et la solvabilité du Client. Dans l'hypothèse où le Client serait une personne morale, celui-ci s'engage à remettre un extrait Kbis de moins de trois mois ou un extrait SIREN de moins de trois mois, un justificatif d'identité du représentant légal de l'entreprise souscrivant au service ou de la personne mandatée par le représentant légal de l'entreprise. Le Client, personne physique ou morale, est également tenu de communiquer sans délai à la Société tout changement intervenant dans ses coordonnées postales.

3.4 En cas de non-respect par le Client des dispositions de l'article 3.3, le Contrat est suspendu d'office et pourra être rélégié de plein droit sous 10 jours et le Client reste redevable des sommes dues et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

3.5 Lutte contre la fraude aux moyens de paiement (commande effectuée en ligne sur le Site Web ou par téléphone) : les informations relatives à chaque commande peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données par un prestataire mandaté par la Société. Ce traitement automatisé de données à caractère personnel a pour seule finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement. Un prestataire mandaté peut être amené à demander au Souscripteur tous justificatifs (relatifs à l'identité, à l'adresse de facturation ou de livraison, comme au moyen de paiement utilisé). Le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés peut conduire la Société à refuser la commande concernée.

Le délai de transmission des pièces justificatives sollicitées peut décaler d'autant la validation, l'expédition et la livraison des produits ou services commandés.

Le prestataire mandaté et la Société sont les seuls destinataires des données liées à la commande. La survenance d'un impayé au seul motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera automatiquement l'inscription des coordonnées relatives à la commande au sein d'un fichier informatisé, mis en œuvre par le prestataire mandaté. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978 modifiée, le Souscripteur dispose à tous moments d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, à l'ensemble des données personnelles, en écrivant et en justifiant de son identité, à l'adresse du prestataire mandaté telle que fournie sur demande par la Société.

ART. 4 - DROIT DE RETRACTION

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation sur sa souscription au Service pendant un délai de 14 jours à compter de l'acceptation du contrat de service sur le site Web.

Toutefois, le droit de rétractation ne peut plus être exercé si le Client a explicitement renoncé à ce droit lors de la commande.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit en informer la Société par courrier, électronique ou postal, avec accusé de réception sur format libre ou en utilisant le formulaire de rétractation disponible sur le site. Le cas échéant, le Client devra retourner la carte SIM sur son support plastique, non utilisée, à ses frais à la Société dans les 14 jours après expiration du délai de rétractation. En cas d'exercice du droit de rétractation conforme aux dispositions, la Société remboursera le Client des sommes versées hors frais d'expédition dans un délai maximal de 14 jours à compter de la réception du courrier.

ART. 5 - CONDITIONS ET MODALITES DE FOURNITURE

5.1 Activation du Service : la carte SIM est adressée au Client dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de la date de prise en compte de sa commande en cas de souscription à distance, selon le mode d'envoi postal indiqué lors de la souscription. Si le Client ne souhaite pas le portage de son numéro actuel, un numéro de téléphone lui sera attribué, lui sera communiqué par courrier postal et sera paramétré sur la carte SIM envoyée déjà activée. Dans le cas où le client a demandé le portage de son numéro, la carte SIM et le Service sont activés dans le délai légal de portabilité.

5.2 La carte SIM demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de la Société. En sa qualité de gardien, le Client est seul responsable de son utilisation et de sa conservation.

5.3 Le Client s'interdit d'intégrer la carte SIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile ou de l'utiliser pour des communications dont l'acheminement est détourné ou encore d'utiliser un dispositif permettant l'automatisation de l'émission des appels ou des messages.

5.4 Tout usage frauduleux de la carte SIM ou contraire aux présentes conditions engage la responsabilité du Client.

5.5 L'utilisation de la carte SIM est protégée par un code PIN que le Client peut modifier ou annuler à tout moment. La composition successive de trois codes erronés entraîne le blocage de la carte SIM, laquelle doit alors être réactivée selon les modalités décrites dans le guide d'utilisation.

5.6 En cas de perte ou de vol de sa Carte, le Client en informe immédiatement la Société tel que décrit dans le guide d'utilisation en vue de la suspension du Service. Le Client s'engage à confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une photocopie du dépôt de plainte effectué par le Client et envoyée à l'adresse de la Société. La Société n'est pas responsable de l'utilisation du Service avant sa suspension, laquelle sera, en cas de contestation, présumée être intervenue à la date de réception par la Société de cette lettre. La Société adresse au Client une nouvelle carte SIM dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la lettre de confirmation. Pendant la suspension du Service, les frais d'abonnement restent dus.

5.7 Portabilité : la Société s'engage à effectuer les opérations de portage demandées par le Client conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables. Pour la portabilité sortante, le Client devra exclusivement utiliser le RIO qui lui aura été communiqué selon les modalités décrites dans le guide d'utilisation.

ART. 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 Le Client s'engage à utiliser le Service qu'il a souscrit conformément aux conditions contractuelles et à l'usage pour lequel il a été conçu et pour lequel il est commercialisé.

6.2 Le Client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat ainsi que de l'exécution des obligations souscrites.

6.3 Le Client est tenu d'informer immédiatement la Société de tout changement d'adresse dans un délai maximal de quinze jours courant à compter du changement en cause.

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

6.5 Le Client s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité des données relatives à sa souscription en particulier le code PIN.

6.6 Le Client s'engage à respecter les conditions particulières d'utilisation telles que précisées dans le guide tarifaire.

ART. 7 - OBLIGATIONS DE LA SOCIETE

7.1 La Société s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la qualité du Service, étant précisé que les communications émises ou reçues par le Client sont acheminées par des opérateurs de réseaux partenaires distincts de la Société. La Société s'engage à assurer une disponibilité de l'accès à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS et accès à l'internet mobile), alors que le Client se situe dans une zone couverte en France Métropolitaine et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. La Société s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu dans le cadre précédemment exposé, sauf en cas de force majeure.

7.2 Il est précisé que s'agissant de transmissions radiotéléphoniques, le Service peut être perturbé ou arrêté notamment en raison des conditions atmosphériques ou d'aléas dans la propagation des ondes, sans entraîner à ce titre une quelconque responsabilité de la Société. Le Client est informé que la capacité d'un réseau de télécommunications varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant pouvant ainsi entraîner une saturation.

7.3 La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de : a) utilisation non conforme du Service ou de la Carte SIM, b) utilisation du Service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, c) utilisation d'un téléphone mobile incompatible avec le Service ou dysfonctionnements provenant du téléphone mobile du Client, d) suspension du Service dans les cas visés à l'Article 9, e) perturbations ou interruptions non directement imputables à la Société ou à l'un de ses cocontractants, notamment liées à des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, f) perturbations et/ou indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruptions de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphone publics fournis et exploités par des opérateurs tiers, g) prestations rendues par des prestataires indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès par l'intermédiaire du Service (toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus), h) survenance d'un événement de force majeure telle que définie par la jurisprudence de la Cour de Cassation, i) toute perte de donnée résultant d'un des événements susvisés.

ART. 8 - FACTURATION ET PAIEMENT

8.1 Les forfaits et options sont facturés sans prorata temporis et sont payables à terme échu. Toute période entamée est due en totalité ne donne lieu à aucun report ou remboursement en cas de non-utilisation, d'utilisation partielle, de désactivation ou de résiliation. Dans tous les cas, le Client demeure redevable du paiement des montants dus.

8.2 Les communications émises par la ligne objet du Contrat, vocales, textuelles, multimédia ou data, si elles ne sont pas couvertes par un forfait, ainsi que celles reçues hors de France métropolitaine, sont réputées avoir été effectuées par le Client et sont facturées à terme échu sur la base des tarifs en vigueur.

8.3 Les tarifs complets du Service ainsi que leurs modalités d'application sont précisés dans le guide tarifaire.

8.4 Les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Le Client peut consulter le Site Web pour prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

8.5 Le paiement s'effectue par prélèvement sur compte bancaire ou postal ou sur carte bancaire ou par tout autre moyen proposé au Souscripteur par la Société.

8.6 La Société se réserve le droit a) d'effectuer des demandes de paiements intermédiaires sur l'un des moyens de paiement du client si en cours de cycle la consommation du client venait à dépasser un montant mensuel raisonnable, fixé à 30€ TTC, b) de facturer, sur des factures ultérieures tout appel, forfait, ou option qui n'aurait pas été facturés à la date de facturation normale, c) de demander un dépôt de garantie en cas d'incident de paiement.

8.7 Le défaut de paiement d'une seule somme à l'échéance demandée, que ce soit dans le cadre du paiement d'une facture à terme échu ou d'un paiement en avance, rend exigible la totalité des sommes dues et pourra entraîner la suspension de la ligne dans les 24h suivant le défaut de paiement et l'application de frais administratifs et techniques induits tels que définis dans le guide tarifaire, sans qu'il n'y ait lieu de justifier d'un préjudice quelconque. En cas de non-paiement des sommes dues dans les délais prévus, et après mise en demeure préalable de payer laissée sans réponse pendant plus de 30 jours, une pénalité de 15% des sommes restant dues avec un minimum de 20 euros TTC sera exigée.

ART. 9 - SUSPENSION DU SERVICE

9.1 La Société se réserve le droit de suspendre le Service dans l'un des cas suivants : a) utilisation du Service ou de la Carte SIM de manière non conforme aux dispositions des conditions générales et particulières, b) détournement du Service, abus, usages inappropriés..., c) défaut partiel ou total de paiement à échéance d'une facture ou d'une avance de paiement explicitement demandée, d) absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité, e) fraude ou tentative de fraude du Client notamment dans le cadre des paiements : utilisation illicite de carte bancaire, etc.

9.2 Le Client est expressément informé que pendant la suspension du Service, la facturation n'est pas stoppée ou reportée de quelque façon que ce soit.

9.3 Dans le cas où la cause de suspension n'a pas disparu à l'issue d'un délai de vingt jours calendaires à compter de la date de suspension le Contrat peut être rélégié de plein droit. Dans ce cas la Carte est automatiquement désactivée et le Client ne peut plus ni émettre ni recevoir aucune communication et il perd définitivement tout usage du numéro de téléphone qui lui était attribué. Tout crédit ou report de communication restant et tout avoir est automatiquement et irrévocablement perdu. Toute somme due reste due et génère des intérêts aux taux en vigueur.

ART. 10 - RESILIATION

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment :

- par la Société : moyennant un préavis de 10 jours, à compter de l'envoi au Client d'un courrier postal ou électronique l'informant de l'arrêt du Service,

- par le Client : soit dans le cadre légal de la portabilité, soit moyennant l'envoi à la Société, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, d'un courrier de résiliation à l'adresse figurant aux présentes.

La résiliation sera effective dans un délai maximum de 3 jours ouvrés dans le cadre de la portabilité et de 10 jours ouvrés à compter de la réception du courrier par la Société. Des frais pourront être facturés selon les cas définis dans la grille tarifaire. Dans l'intervalle, le Client reste redevable des forfaits souscrits ainsi que des communications passées. À résiliation, le Client ne peut prétendre à récupérer sous quelque forme que ce soit les réductions et avoirs éventuellement acquis.

ART. 11 - MODIFICATION ET EVOLUTIONS

Afin d'améliorer constamment ses offres et dans le respect du Code de la consommation, la Société peut être amenée à faire évoluer le Service et les présentes Conditions. La Société en informera le Client par voie électronique un mois avant leur entrée en vigueur et le Client sera libre de refuser expressément l'évolution. Le Client pourra alors résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit de dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions et à défaut sera réputé avoir accepté leur application.

ART. 12 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

12.1 Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, aux seules fins de la gestion du Contrat et de la fourniture du Service et dans le respect de la réglementation RGPD en vigueur au 25 mai 2018.

12.2 Le Client dispose du droit, s'il en manifeste le souhait, de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée. Dans ce cas, le Client bénéficie de tous les droits habituels liés à l'annuaire universel.

12.3 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

ART. 13 - SERVICE CLIENT ET RECLAMATION

Un Service Client est mis à la disposition pour répondre aux demandes légitimes. Toute réclamation du Client relative à l'exécution du Contrat peut être adressée par écrit au Service Client aux coordonnées figurant en fin des présentes. Si un désaccord subsiste et si aucune réponse n'est apportée dans un délai d'un mois, le Client peut adresser sa réclamation au Service Consommateur de la Société aux mêmes coordonnées. En cas de désaccord ou de non-réponse dans un délai d'un mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques. Pour cela, il doit compléter directement le formulaire mis à disposition sur le site www.mediateur-telecom.fr.

ART. 14 - CESSIION DU CONTRAT

Le Service est fourni en considération de la personne du Client qui s'interdit en conséquence 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 préalable et écrit de la Société. Après information préalable du Client, la Société 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.

ART. 15 - LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Les relations entre la Société et le Client sont régies par la loi Française. Les règles légales d'attribution de compétence s'appliqueront.

MINT MOBILE - CS 40900 - 34965 MONTPELLIER CEDEX 2

Site Web : www.mint-mobile.fr - E-mail : via formulaire sur le site - Tél : 01 74 90 77 90 (appel national non surtaxé)