

Table des matières

1.	OBJET.....	1
2.	DEFINITIONS.....	2
3.	DESCRIPTION DES SERVICES.....	2
3.1.	SERVICES VOIX.....	3
3.2.	SERVICES SMS.....	3
3.3.	SERVICES MMS.....	3
3.4.	SERVICES DATA.....	3
3.5.	OFFRE DE CARTE SIM DEDIEE AU ROAMING DATA.....	3
3.6.	LIGNE MOBILE AVANCE.....	3
4.	CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE.....	3
4.1.	FORMAT DES CARTES SIM.....	3
4.2.	DESIMLOCKER.....	3
4.3.	ZONE DE COUVERTURE.....	3
4.4.	COMPATIBILITE DU TERMINAL.....	3
4.5.	CARTE SIM DEDIEE AU ROAMING DATA.....	3
4.6.	GESTION DES RESSOURCES EN NUMEROTATION.....	4
4.6.1.	AFFECTATION DES NUMEROS.....	4
4.6.2.	PORTABILITE.....	4
5.	RECLAMATION EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT.....	4
6.	CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE.....	4
6.1.	CARTES SIM.....	4
6.2.	FORFAITS VOIX, DATA, SMS /MMS ET ILLIMITES.....	5
6.3.	MODALITES D'UTILISATION.....	5
6.3.1.	CODE D'ACCES.....	5
6.3.2.	ACTES DE MALVEILLANCE OU PIRATAGE.....	5
6.3.3.	CARTES SIM.....	5
6.3.4.	SERVICE DE ROAMING.....	5
6.3.5.	OFFRE DE CARTE SIM DEDIEE AU ROAMING DATA.....	6
6.3.6.	ACTES DE MALVEILLANCE OU PIRATAGE.....	6
7.	ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICES « SLA ».....	6
8.	OBLIGATIONS DU CLIENT.....	6
9.	SUSPENSION.....	7
10.	RESPONSABILITE.....	7

1. Objet

Le Client souhaite disposer d'une solution de téléphonie mobile ainsi que des fonctionnalités attenantes afin d'équiper son entreprise et offrir toute une gamme de nouveaux services téléphoniques mobiles à ses Utilisateurs. Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles ONECOM fournit à son Client le Service de téléphonie mobile.

2. Définitions

Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous ou dans le Contrat-Cadre.

« **Carte SIM** » (*Subscriber Identity Module*) désigne la carte à puce du Terminal qui permet l'identification de l'Utilisateur par le réseau du Fournisseur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

« **CDR** » (*Call Detail Record*) : information concernant le détail de toutes les communications téléphoniques passées (heure, durée, emplacement, ...), permettant la mise en place de la facturation.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'Utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des Services.

« **Communications** » désigne l'ensemble des communications électroniques émises et reçues par les Utilisateurs et décrites ci-dessous à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

« **DATA** » désigne les données liées au service internet utilisé sur le réseau mobile.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Désimlocker** » désigne l'action de débloquer un téléphone mobile, verrouillé par un opérateur de télécommunications, afin de permettre d'utiliser une Carte SIM de n'importe quel opérateur de télécommunications.

« **Fair-Use** » désigne l'action qui vise à réduire la vitesse de transmission de la DATA lorsque le quota mis en place par ONECOM a été atteint.

« **MMS** » (*Multimedia Messaging Services*) désigne une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

« **Peer to peer** » ou « **Pair-à-Pair** » désigne un mode de téléchargement et d'envoi de données où chaque entité du réseau est à la fois client et serveur afin de partager des fichiers.

« **PIN** » (*Personal Identification Number*) désigne le code personnel de l'Utilisateur permettant l'identification sur sa Carte SIM.

« **Roaming** » ou « **Itinérance** » désigne le procédé qui permet à l'Utilisateur d'utiliser son forfait mobile (DATA et / ou Communications) depuis l'étranger, en dehors du territoire français métropolitain.

« **Service(s)** » désigne l'ensemble des prestations fournies par ONECOM et décrites à l'article 3 des présentes.

« **Simbox** » ou « **Sim Bank** » désigne le dispositif contenant plusieurs Cartes SIM reliées à une passerelle VoIP (Voix sur IP).

« **SMS** » (*Short Message Service*) désigne un Service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères).

« **Terminal** » désigne l'équipement radioélectrique terminal qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau du Fournisseur ou de ONECOM, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.

« **Territoire** » désigne la ou les zones géographiques sur laquelle ONECOM fournit les Services au Client.

« **VoIP** » (*Voice over Internet Protocol* ou Voix sur IP) désigne le transport des communications téléphoniques voix sur réseau IP.

3. Description des Services

Le Service de téléphonie mobile permet de mettre à disposition du Client et de ses Utilisateurs une Carte SIM ou une eSIM, laquelle permet d'émettre et recevoir des Communications à partir d'un Terminal compatible. Le Terminal doit être expressément autorisé par ONECOM et doit se trouver dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné.

Le Service de téléphonie mobile inclut :

- la mise à disposition de Cartes SIM ou eSim ;
- pour chaque Carte SIM ou eSim, au choix de l'Utilisateur, la portabilité de son numéro mobile ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile ;
- la fourniture d'un service de radiotéléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir, depuis les lignes, des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau du Fournisseur.

Plus précisément, le Service comprend :

3.1. Services Voix

- Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur.
- Appels voix vers les numéros d'urgence européens depuis le territoire de l'Espace Economique Européen.

3.2. Services SMS

- Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

3.3. Services MMS

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

3.4. Services DATA

- Echange de DATA depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G, 4G ou 5G du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

3.5. Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data

- Vente d'une Carte SIM à l'Utilisateur sur laquelle il n'est possible d'effectuer que du trafic DATA, en France comme à l'international.

3.6. Ligne Mobile avancé

- Service permettant de profiter de fonctionnalités avancées pour une ligne mobile (gestions renvois appels, présentation numéro, gestion musique...).

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

4.1. Format des Cartes SIM

ONECOM fournit des Cartes SIM triple découpe. Il est sous la responsabilité de l'Utilisateur de découper la Carte SIM suivant le format attendu par son Terminal.

4.2. Désimlocker

Afin de pouvoir fonctionner avec les Services, le Terminal doit être Désimlocké, cette action est à la charge de l'Utilisateur et doit être effectuée auprès de l'opérateur qui a vendu le Terminal.

4.3. Zone de couverture

Le Service ne pourra être pleinement opérationnel que si la couverture réseau est optimale. Il est à la charge de l'Utilisateur de choisir l'Opérateur le plus adéquat. Dans l'hypothèse où le Terminal n'est pas dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné, le débit et/ou le taux de couverture du(des) Site(s) de l'Utilisateur pourra être limité.

4.4. Compatibilité du Terminal

Afin de pouvoir bénéficier de l'ensemble des Services, l'Utilisateur s'engage seul à vérifier si son Terminal est compatible avec le réseau de l'Opérateur.

4.5. Carte SIM dédiée au Roaming Data

Les données en Itinérance doivent être activées sur le Terminal afin de pouvoir utiliser la Carte SIM dédiée au Roaming DATA. ONECOM peut proposer également un routeur afin d'y insérer la Carte SIM, le cas échéant.

4.6. Gestion des ressources en numérotation

4.6.1. Affectation des numéros

Le Client et ses Utilisateurs sont informés que l'opérateur affectataire est ONECOM, tel que ce terme est défini par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. ONECOM est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par ONECOM pour le compte d'un Client.

4.6.2. Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, ONECOM se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

Dans l'hypothèse où le Client effectue une souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le jour de la portabilité le Client doit se trouver en France afin de pouvoir activer sa Carte SIM et obtenir le Service sur le Fournisseur voulu ;
- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ; par suite, le Client fera son affaire personnelle du paiement des sommes éventuellement dues au titre de sa durée d'engagement chez son ancien opérateur.

Le Client doit obligatoirement signer un mandat de portabilité afin de pouvoir effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Au jour de la portabilité demandée, après une éventuelle coupure de service sur un ou plusieurs services (voix, data, SMS...), le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle Carte SIM. Il suffit d'insérer la nouvelle Carte SIM dans un Terminal. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition.

Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros, il a droit à une indemnité dans les cas et selon les règles suivantes :

- 1° En cas de retard de portage du numéro : par jour de retard, un cinquième (1/5e) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du Service par le nouveau fournisseur. L'indemnité n'est due par ONECOM que si ONECOM est responsable du retard de portage du numéro ;
- 2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : vingt-quatre (24) fois le prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. L'indemnité n'est due par ONECOM que si ONECOM est responsable de la perte du numéro ;
- 3° En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : par jour de retard, un cinquième (1/5e) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

5. Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera ONECOM. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter OneCom qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes à l'adresse email suivante : support@onecom.be

6. Conditions d'utilisation du Service

6.1. Cartes SIM

Afin de pouvoir bénéficier des Services, il est indispensable d'être muni d'une Carte SIM fournie par ONECOM ou d'une eSIM ainsi que les codes PIN transmis lors de la fourniture de la Carte SIM.

6.2. Forfaits voix, data, SMS /MMS et Illimités

ONECOM met à disposition du Client des forfaits d'usage comme des forfaits VOIX DATA et/ou SMS, MMS.

ONECOM propose notamment des forfaits full illimité incluant :

- Les appels nationaux fixes (vers 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobiles (vers 06 et 07) en illimité ;
- Les SMS et MMS nationaux (vers 06 et 07) en illimité ;
- La DATA illimitée jusqu'au Fair-Use et réduit au-delà.

Selon les forfaits souscrits, ONECOM met en place des Fair-Use et peut restreindre un ou plusieurs Services afin de limiter les surconsommations et les abus de certains Utilisateurs sur le réseau mobile. Les informations sur le Fair-Use sont communiqués dans le Bon de Commande, l'Espace Client ou sur demande du Client. Le dépassement de Fair-Use DATA entraîne la coupure DATA de la ligne en Roaming.

Les Communications ne répondant pas à ces critères seront facturées selon la tarification décrite dans le Bon de Commande. ONECOM se réserve la possibilité de facturer rétroactivement le Client, de suspendre certains ou tous les usages, en cas de non-respect de ces limites et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

6.3. Modalités d'utilisation

6.3.1. Code d'Accès

Le Client sera seul responsable du Code d'Accès (et notamment du respect de la confidentialité de ce dernier) et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement à ONECOM la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, ONECOM pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

6.3.2. Actes de malveillance ou piratage

Le Client et/ou son/ses Utilisateur(s) ne doivent pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client et/ou son/ses Utilisateur(s) commettraient des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité de ONECOM ne saurait être engagée à ce titre.

6.3.3. Cartes Sim

Le Client est seul responsable de la Carte SIM ou de la eSIM et de toute utilisation du Service avec cette dernière. Le Client notifiera immédiatement à ONECOM la perte, le vol d'une Carte SIM/eSIM.

6.3.4. Service de Roaming

ONECOM propose au Client un Service d'Itinérance aux conditions définies par ONECOM, notamment dans le Bon de Commande.

L'utilisation de Services de Roaming peut engendrer des frais excessivement onéreux pour le Client. ONECOM dispose d'une option de blocage des Communications en Itinérance.

Dans le cas d'appels, de SMS, de MMS, de DATA ou en Roaming, la réception des informations de facturation est dépendante des opérateurs mobiles étrangers concernés. La transmission desdites informations peut s'effectuer dans un délai allant jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours. ONECOM refacturera ces consommations avec un décalage au Client.

Concernant les Services d'Itinérance au sein de l'Union Européenne, ONECOM facture les usages sur la même base que les consommations nationales, soit à la consommation, soit inclus dans des forfaits. Le Règlement européen n° 531/2012 a établi des mesures relatives à ce type de service.

ONECOM se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires, y compris rétroactivement ou de suspendre la ligne concernée, dès lors que sera constaté un usage abusif des Services d'Itinérance dans cette zone dans les cas suivants :

- Une consommation et une présence plus élevées dans l'Espace Economique Européen qu'en France métropolitaine pendant une période de quatre (4) mois consécutifs.
- Une inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en Itinérance très fréquente, voire exclusive.
- Une activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance. Dans ce cas, ONECOM informera l'Utilisateur qui devra, dans un délai de 14 Jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs. A défaut de régularisation par l'Utilisateur à l'issue dudit délai de 14 jours calendaires, ONECOM pourra facturer au Client des frais supplémentaires conformément à la réglementation en vigueur.

6.3.5. Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data

Le forfait illimité Data International autorise un usage dans les pays indiqués dans le Bon de Commande, l'Espace Client ou sur demande du Client. Dès souscription du forfait, le Client est expressément informé que ledit forfait s'applique dans la limite d'un Fair-Use spécifié dans le Bon de Commande, l'Espace Client ou sur demande du Client.

6.3.6. Actes de malveillance ou piratage

Le Client s'interdit d'effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité de ONECOM ne saurait être engagée par le Client.

7. Engagement de niveau de services « SLA »

En cas de notification de Défaillance, ONECOM s'efforcera sur trente (30) Jours, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) Jours, sur demande, bénéficier auprès de ONECOM d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Événement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par ONECOM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec ONECOM afin de rétablir le Service.

L'émission par ONECOM d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) Jours consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

8. Obligations du Client

En sus des dispositions stipulées dans le Contrat-Cadre, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service. Le Client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau de l'Opérateur et/ ou aux Services fournis par ONECOM, et s'engage également à ce que l'Utilisateur ne porte pas atteinte aux Services, notamment via :

- L'utilisation de Simbox dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type Peer-to-Peer ou les services permettant le partage entre Utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau (ci-après « **NewsGroup** »).

En cas de non-respect par le Client et l'Utilisateur des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour ONECOM de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le Client reconnaît à ONECOM le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme équivalente à la pénalité que ONECOM supporte lui-même vis-à-vis de l'Opérateur. Le Client s'engage à :

- Respecter et faire respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit ONECOM de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ce que les Services ne soient pas utilisés dans un but ou d'une manière contraire aux lois et réglementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les Cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une Simbox sous peine de sanctions (cf. article 9) ;
- Garantir à ONECOM la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le Service de ONECOM à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées (notamment les « routes grises ») ;
- Informer immédiatement ONECOM et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) Carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement ONECOM du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

9. Suspension

Outre les stipulations exposées dans le Contrat-Cadre, ONECOM se réserve le droit de suspendre, sans délai et sans mise en demeure préalable, totalement ou partiellement, les Services, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels ONECOM pourrait prétendre, en cas de :

- Piratage ou de suspicion de piratage du Trunk SIP (notamment par le vol ou la perte de Compte SIP) ;
- Piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- Piratage ou de suspicion de piratage de l'équipement du Client (PABX / IPBX) ;
- Actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

10. Responsabilité

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans le Contrat-Cadre, ONECOM n'est pas responsable dans les hypothèses suivantes :

- Problèmes liés au réseau informatique de Client et/ou son Utilisateur ;
- Piratage et/ou défaut de fonctionnement de la Plateforme de Communication du Client ou de l'Utilisateur ;
- Si les Equipements n'ont pas été commandés via l'Interface ONECOM, ONECOM n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client et/ou de l'Utilisateur ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client et/ou l'Utilisateur.