

Conditions Générales d'Abonnement Ora Mobile au 1^{er} juillet 2024

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les modalités et conditions (« **CGA** ») dans lesquelles le client ayant souscrit au Service, y accède et l'utilise (le « **Client** »).

Le contrat (le « **Contrat** ») entre VITI et le Client est formé, par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante, du contrat d'abonnement signé par le Client, des CGA et des éventuelles conditions spécifiques.

La signature par le Client du contrat d'abonnement emporte acceptation sans réserve des CGA dont il reconnaît avoir reçu un exemplaire.

Le Client reconnaît avoir reçu de VITI toutes les informations et conseils utiles qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

ARTICLE 2 : DUREE DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'engagement, selon les conditions de l'offre souscrite par le Client. Il est résiliable à l'initiative du Client ou de VITI dans les conditions décrites à l'article 7. En cas d'octroi simultané d'une subvention/remise sur l'achat d'un terminal/téléphone, le Contrat est assorti d'une période ferme d'engagement de 12 ou 24 mois (la « **Période d'Engagement** »). Durant la Période d'Engagement, le Client n'a pas la possibilité de migrer vers un forfait de moindre valeur avant le terme de sa Période d'Engagement, sans préjudice de sa faculté de résiliation anticipée décrite à l'article 7.3.2. Si un Client déjà sous engagement souscrit une nouvelle offre auprès de VITI impliquant une Période d'Engagement, cette nouvelle Période d'Engagement se substitue à la précédente et prendra effet à compter de la date de mise en service de la nouvelle offre.

ARTICLE 3 : SERVICE

Est éligible à l'offre Ora Mobile toute personne n'ayant aucun impayé avec VITI. Le service Ora Mobile (« **Service** ») permet un accès à un service mobile de télécommunication et à des services accessoires ou optionnels dans les zones couvertes par son réseau et celui de ses opérateurs partenaires, avec un appareil mobile compatible et à l'aide d'une carte SIM ou d'une eSIM délivrée par VITI (« **SIM** »). Le Service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure et sous réserve des éventuelles interruptions de Service pouvant être liées à des pannes ou à des interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service. En cas d'interruption prévisible du Service, VITI s'efforcera d'en informer préalablement le Client par un SMS ou email.

Le réseau étant mutualisé entre tous les abonnés, le débit varie notamment en fonction de plusieurs éléments : nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, lieu d'utilisation du Service, appareil mobile utilisé, obstacles existants entre le réseau mobile et l'appareil mobile, usage cumulé de plusieurs services simultanément sur l'appareil mobile.

A chaque SIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN). En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de la SIM, le Client doit en informer immédiatement VITI par téléphone ou dans l'Espace Client afin que la SIM soit désactivée. VITI adressera une nouvelle SIM facturée au tarif en vigueur. Le Contrat reste en vigueur et le prix de l'abonnement reste dû.

ARTICLE 4 : RESPONSABILITES DU CLIENT

4.1 Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect des présentes CGA et de la réglementation en vigueur.

L'abonnement au Service n'est pas autorisé aux mineurs.

Le Client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat et plus généralement de l'ensemble des obligations souscrites au titre du Contrat.

Le Client s'engage à mettre à jour, sans délai, ses coordonnées de contact indiquées lors de la souscription (adresse de messagerie électronique, adresse postale) en se rendant directement sur son Espace Client. A défaut pour le Client de tenir à jour ses coordonnées de contact, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès de VITI, pour quelle que cause que ce soit.

4.2 Identification Espace Client

VITI met à disposition du Client un « espace client » en ligne lui permettant notamment de mettre à jour ses coordonnées de contact, de suivre sa consommation, de payer sa facture et de modifier sa formule d'abonnement. A cet effet, VITI fournit, lors de la souscription au Contrat, des Identifiants Espace Client provisoires. Le Client est tenu de modifier et personnaliser le mot de passe de son Identifiant Espace Client dès sa première connexion au Service.

Le login et le nouveau mot de passe choisis par le Client lui sont personnels et doivent rester confidentiels. Une fois changé par le Client, le nouveau mot de passe n'est pas connu de VITI, mais peut être réinitialisé par le Client sur le site internet www.ora.pf.

Toute connexion à l'Espace Client et toute opération ou action effectuée sur l'Espace Client seront réputées avoir été effectuées par le Client. Le Client est entièrement responsable des conséquences résultant d'une perte, d'un détournement ou d'une utilisation non autorisée des Identifiants Espace Client.

Dans tous les cas mentionnés au paragraphe ci-dessus, le Client s'engage à avertir VITI sans délai (et au plus tard dans les 48h) par message électronique afin de procéder à la suspension immédiate du Service. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées par VITI, étant entendu que VITI ne saurait être responsable des conséquences résultant d'une fausse déclaration.

Par ailleurs, le Client s'engage à confirmer sa déclaration initiale par l'envoi au « Service Client » de VITI d'une lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de cinq jours suivant la déclaration initiale faite par email, confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée des pièces justificatives. Le Client reste responsable des consommations effectuées jusqu'à la date à laquelle VITI adressera au Client un courriel lui confirmant la prise en compte de sa demande et la suspension de son Service. Le Contrat reste en vigueur et le prix de l'abonnement reste dû.

4.3 Utilisation du service

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

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

ARTICLE 5 : TARIFS & CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1 Tarifs

Les tarifs sont exprimés en Francs pacifiques, toutes taxes comprises. Le taux de TVA pris en compte est celui en vigueur lors de l'émission de la facture. Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation sur le site internet www.ora.pf.

5.2 Facturation et modalités de règlements

Les factures sont émises par VITI à un rythme mensuel et comprennent :

- Le prix de l'abonnement mensuel perçu d'avance ;
- Le montant des éventuelles consommations supplémentaires par le Client au cours du mois expiré ;
- Le cas échéant : les frais de SIM, les prestations complémentaires éventuelles et les autres frais dus en vertu du Contrat.

VITI envoie tous les mois au Client sur son adresse de messagerie électronique un courriel de notification de facturation avec un renvoi vers l'Espace Client où le Client peut consulter, télécharger et imprimer sa facture. Le Client peut demander à recevoir sa facture sur support papier.

La date limite de paiement est le cinquième jour du mois sauf pour les Clients en prélèvement automatique pour lesquels c'est le septième jour du mois. Une facture ne fait pas office de justificatif de règlement.

5.3 Dépôt de garantie

Pour les Clients n'ayant pas opté pour le prélèvement automatique, il est demandé lors de la souscription de leur abonnement, un dépôt de garantie d'une valeur égale à 2 mois d'abonnement, calculé sur la base du type d'abonnement et des services associés souscrits. En cas de modification de l'abonnement choisi par le Client, le montant du dépôt de garantie est réajusté selon les mêmes règles.

Pour tout client, y compris ceux ayant opté pour un prélèvement automatique, VITI peut exiger du Client en cours d'exécution du Contrat, le versement d'un dépôt de garantie calculé selon les règles ci-dessus fixées, notamment en cas de survenance des événements :

- changement de mode de paiement et choix d'un mode de paiement autre que le prélèvement,
- incident de paiement au titre de l'un des contrats d'abonnement que le Client a passé avec VITI,
- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclaré irrégulière suite au contrôle effectué.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts et ne peut justifier ni remplacer le non règlement de sommes dues. Si le dépôt de garantie n'est pas effectué dans les 5 jours suivant la demande de VITI, VITI se réserve la possibilité de suspendre le Service jusqu'au versement par le Client du dépôt de garantie, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Le remboursement de ce dépôt de garantie se fera dans un délai maximal de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture due par le Client.

5.4 Retard de règlement

A défaut de règlement des sommes dues à VITI dans le délai de règlement indiqué à l'article 5.2, pour quelque cause que ce soit, toute somme non payée à VITI à son échéance sera automatiquement majorée d'une pénalité de retard journalière égale au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée majorée de 3 points, jusqu'à complet règlement. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes des sommes restant dues à compter de la date limite de règlement des sommes dues sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

ARTICLE 6 : CESSIION

Le Client ne peut en aucun cas transférer à un tiers le bénéfice du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de VITI. Néanmoins, VITI pourra librement céder, transférer, déléguer ou encore aliéner tout ou partie de ses droits, titres ou intérêts en vertu des présentes à toute personne physique ou morale de son choix.

ARTICLE 7 – SUSPENSION/RÉSILIATION

7.1 Suspension du contrat

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à échéance ou de tout autre manquement du Client à l'égard d'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, VITI se réserve le droit sans qu'il soit besoin de remplir aucune formalité judiciaire ou procéder à une mise en demeure préalable, de suspendre immédiatement tout ou partie du Service jusqu'à la régularisation de la situation. La suspension du Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées au Client. L'abonnement reste dû à VITI pendant la période de suspension. Les frais de gestion des impayés et de recouvrement sont également supportés par le Client. Le Client ne peut, en aucun cas, demander une quelconque indemnité du fait de l'interruption ou de la suspension de l'accès au Service suite à un incident de paiement. La réouverture du Service est effectuée par VITI uniquement après l'apurement de l'arriéré par le Client et le paiement des frais de remise en service (actuellement fixés à 9.000 FCFP), et le cas échéant au versement d'un dépôt de garantie tel que prévu à l'article 5.3.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code Civil, il est expressément convenu, lorsque plusieurs abonnements auront été souscrits par le Client dans le cadre d'un ou plusieurs contrats avec VITI, qu'en cas de non-paiement total ou partiel d'une facture pour un seul des abonnements souscrits, VITI sera autorisée, à pouvoir également suspendre l'ensemble des autres abonnements en cours et ce jusqu'à régularisation des sommes qui lui seraient dues à titre du principal, intérêts et pénalités prévus au contrat.

7.2 Résiliation par VITI

7.2.1 A l'issue de la Période d'Engagement, VITI peut résilier le Contrat à tout moment sous réserve du respect d'un préavis d'au moins 10 jours après en avoir informé le Client par tout moyen à sa convenance (lettre simple, lettre recommandée ou email).

7.2.2 Si la cause de la suspension du ou des Service(s) n'a pas disparu au bout de 7 jours calendaires, VITI aura la faculté, même pendant la Période d'Engagement, de résilier le Contrat sans préavis après en avoir informé le Client par tout moyen à sa convenance (lettre simple, lettre recommandée ou email).

Dans le cas où la résiliation du Contrat par VITI intervient avant la fin de la Période d'Engagement, le Client sera redevable de l'intégralité des mensualités toutes taxes comprises dues jusqu'à la fin de la Période d'Engagement majorée d'une indemnité forfaitaire de résiliation égale à 3 mensualités toutes taxes comprises.

Dans le cas où la résiliation du Contrat par VITI intervient après la fin de la Période d'Engagement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de résiliation égale à 3 mensualités toutes taxes comprises.

7.2.3 VITI pourra résilier le Contrat sans compensation ni pénalité de part et d'autre, en cas de décision d'une autorité administrative ou judiciaire ou en cas de retrait ou de non renouvellement de l'autorisation d'exploitation du réseau ou de fréquences, empêchant de manière totale ou partielle l'exécution du ou des Service(s).

7.3 Résiliation par le Client

7.3.1 Pour résilier son Contrat, le Client doit soit se présenter à la boutique VITI, soit adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à VITI - Service Clients – BP 20651 – 98713 Papeete. La résiliation sera effective moyennant un préavis donné la durée, à défaut d'indication par le Client d'une durée supérieure, sera de 10 jours à compter de la date de réception de la demande. Le Client reste redevable de l'abonnement ainsi que des communications passées jusqu'à la date effective de la résiliation.

Si le Client résilie le Contrat avant la fin de la Période d'Engagement, et en dehors des cas prévus ci-dessus, les sommes restant à courir jusqu'à l'expiration de la Période d'Engagement deviennent immédiatement exigibles, sans préjudice de tous dommages et intérêts que VITI se réserve le droit de demander. Tout client sous (ré)-engagement pour 24 mois et qui a dépassé les 12 premiers mois d'engagement bénéficie du mécanisme de plafonnement des pénalités de résiliation qui sont alors fixées au quart des sommes restant dues.

7.3.2 Pendant la Période d'Engagement, le Client ne peut résilier le Contrat sans frais que dans les cas limitativement énumérés ci-après : (i) décès, mise sous tutelle ou curatelle du Client, (ii) handicap physique ou mental incompatible avec l'utilisation du Service, (iii) hospitalisation de plus de 3 mois affectant le Client, (iv) conformément à l'article 11 des CGA. Le vol ou la perte du téléphone mobile ne constitue pas un motif légitime.

Sa demande de résiliation devra être accompagnée des pièces justificatives.

ARTICLE 8 : DONNEES PERSONNELLES

Les informations personnelles recueillies sur le Client dans le cadre du Contrat font l'objet d'un traitement informatique réalisé par VITI. Elles sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements auxquelles le Client a consenti. Ces données sont destinées à VITI, ainsi qu'aux prestataires externes auxquels le responsable de traitement fait appel. Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par mail à l'adresse suivante : dpo@viti.pf en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité. En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles dpo@viti.pf ou auprès de la CNIL ou de toute autre autorité compétente. Vous pouvez trouver le détail de notre politique de confidentialité sur le site www.ora.pf.

VITI peut être amenée à communiquer vos données personnelles aux autorités compétentes sur réquisition judiciaire.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DE VITI & RÉCLAMATIONS

VITI assume une obligation de moyens. La responsabilité de VITI ne peut être engagée que pour une faute établie de son chef.

En cas d'indisponibilité du Service d'une durée supérieure à 5 jours consécutifs dont la cause n'est pas extérieure à VITI ou pour toute autre cause pouvant engager la responsabilité de VITI, l'indemnisation due par VITI est limitée au seul préjudice direct, personnel et certain lié à la faute en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, étant précisé que cette somme ne pourra excéder le montant de l'abonnement mensuel calculé au prorata de la durée de l'indisponibilité. L'indemnisation sera versée sous la forme d'un avoir imputé sur la prochaine facture du Client.

Toute réclamation doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à VITI-Service Clients BP20651- 98713 Papeete.

ARTICLE 10 : CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec VITI, la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat. VITI et le Client reconnaissent que les informations relatives aux communications, aux contrats et aux paiements stockés par VITI, sur un support durable et inaltérable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire.

ARTICLE 11 : MODIFICATION

Si VITI venait à vouloir modifier tout ou partie du présent Contrat, le Client en sera avisé au moins 1 mois à l'avance par tout moyen à la convenance de VITI (par exemple par l'intermédiaire de sa facture, d'une simple lettre ou d'un courrier électronique).

Le Client aura alors la possibilité de résilier le Contrat en informant VITI par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard dans un délai de quatre mois à compter de la date de prise d'effet de la modification projetée. Après l'expiration de ce délai de 4 mois, le Client est réputé avoir tacitement consenti aux modifications entrées en vigueur postérieurement à la signature du contrat.

ARTICLE 12 : MODALITES DE REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par la législation applicable en Polynésie Française.

Tout litige ou contestation auquel le Contrat pourrait donner lieu tant pour sa validité que pour son interprétation, son exécution ou sa réalisation, pourra faire l'objet d'une tentative de résolution amiable. A défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception pour tenter de résoudre amiablement le litige, celui-ci sera porté devant la juridiction compétente du ressort des tribunaux de Papeete (les parties déclinent expressément et irrévocablement la compétence des sections détachées quel que soit le lieu de résidence du Client).

ARTICLE 13 : ITINERANCE INTERNATIONALE

L'itinérance internationale désigne la capacité des Clients à communiquer (voix, SMS ou données) depuis l'étranger. Le Client peut obtenir le détail des coûts de communication émises ou reçues auprès du Service Clients VITI ou sur le site internet www.ora.pf. L'itinérance internationale est uniquement disponible sur certains forfaits Ora Mobile et devra être activée par le Client selon les modalités indiquées par VITI.

VITI attire l'attention du Client sur le coût élevé des communications effectuées en situation d'itinérance internationale, y compris les communications reçues. Il appartient donc au Client de s'informer des tarifs en vigueur avant son départ. En tout état de cause, le Client reste pleinement responsable de l'ensemble de ses communications en situation d'itinérance internationale. En situation d'itinérance internationale, les données fournies au Client permettent un suivi de sa consommation à titre indicatif seulement. En aucun cas elles ne peuvent se substituer aux éléments de la facturation qui seuls font foi. Le délai de facturation au Client par VITI des communications en situation d'itinérance internationale dépend des délais de réception par VITI des informations relatives à ces communications, qui lui sont envoyées par les opérateurs étrangers visités.