

# NOS CONDITIONS POUR DARTY MOBILE

AU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2012

## LA DESCRIPTION DE NOS CONDITIONS POUR DARTY MOBILE

### A quoi servent Nos Conditions pour Darty Mobile ?

Nos Conditions pour Darty Mobile s'ajoutent à Notre Contrat de Services pour définir nos relations et les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder au service de téléphonie mobile proposé par DARTY.

### A qui s'adressent Nos Conditions pour Darty Mobile ?

A vous, nos Clients particuliers, qui souhaitez vous abonner à une offre de téléphonie mobile DARTY pour votre usage personnel ou pour l'usage de personnes sous votre responsabilité.  
Darty Mobile ne s'adresse pas à des clients professionnels ou souhaitant en faire un usage collectif.

## LES CONDITIONS D'ABONNEMENT

### Quelles sont les modalités de souscription à un abonnement Mobile ?

Vous pouvez souscrire à un abonnement Darty Mobile auprès de nos vendeurs dans les magasins DARTY ou par téléphone au 3234 (0,12 €/min.) ou au 098 098 3234 (prix d'un appel local). Retrouvez le détail de nos offres également sur [www.dartymobile.com](http://www.dartymobile.com).

### Quelles sont les conditions pour souscrire à un abonnement Darty Mobile ?

Pour souscrire à un abonnement vous devez nous fournir les documents suivants :

1. Un justificatif d'identité, tel que carte nationale d'identité ou passeport
  2. Un justificatif de paiement : un Relevé d'Identité Bancaire ou Postale (RIB ou RIP) dont les informations correspondent à celles qui figurent sur la pièce d'identité
  3. Un justificatif de domicile tel qu'un chèque annulé à votre nom et à vos coordonnées, une facture récente d'une compagnie d'eau ou de téléphone
- Ces données pourront faire l'objet d'une procédure d'autorisation et de vérification auprès des institutions compétentes, telles que : banques, fichier des guichets domiciliaires, fichier national des chèques irréguliers, fichier Prévotel.

En cas d'équivoque ou d'incohérence, d'autres documents pourront être demandés par DARTY.

Nous attirons votre attention sur le fait que tout dossier incomplet empêchera l'aboutissement de la souscription.

### Quand débute mon abonnement ?

Votre abonnement débute au jour de l'activation de votre service de téléphonie mobile :

- dans le cas d'une souscription à distance : après réception de votre carte SIM, l'activation est effectuée par vos soins en contactant le serveur vocal au 2021 (appel décompté de votre forfait) ;
- dans le cas d'une souscription en magasin :
  - l'activation a lieu le jour de la souscription si vous souhaitez un nouveau numéro de téléphone ou au plus tard le lendemain, ou
  - l'activation a lieu le jour effectif de transfert de votre numéro si vous avez demandé à conserver votre ancien numéro.

Votre abonnement est à durée indéterminée. Il peut être sans engagement ou assorti d'une période minimale d'exécution de 12 ou de 24 mois.

## LES SERVICES ET LES OPTIONS DE DARTY MOBILE

### Ma carte SIM

Pour toute souscription à une offre Darty Mobile, une carte SIM sera mise à votre disposition afin de vous permettre de bénéficier des Services de votre abonnement. Cette carte appartient à DARTY et nous vous la confions le temps de votre abonnement. Vous devez donc en prendre soin et ne pas la vendre ou la louer, ni la modifier ou la dupliquer.  
DARTY pourra la remplacer, notamment en cas de dysfonctionnement, ou la mettre à jour en fonction des évolutions ou nécessités techniques.

Si vous perdez votre carte SIM ou si elle est volée, vous devez immédiatement nous en informer en appelant le 098 098 3234 (prix d'un appel local). Dès réception de cette information, nous mettrons la ligne associée à votre carte SIM hors service. Vous devez ensuite nous confirmer la perte ou le vol par courrier recommandé, et nous vous adresserons alors une nouvelle carte SIM.

### Quand débutent mes Services ?

Si vous souscrivez en magasin au service Darty Mobile, DARTY mettra à votre disposition une carte SIM à insérer dans votre téléphone mobile.  
Si vous souscrivez par téléphone, une carte SIM vous sera envoyée dans les 72h de la souscription complète.

Pour activer votre carte SIM rendez-vous sur votre Espace Client accessible sur [www.dartymobile.com](http://www.dartymobile.com) ou appelez le serveur vocal interactif dont le numéro d'appel figure sur le document qui vous est remis avec votre carte SIM.

Vos Services seront disponibles dans les 24h qui suivent la demande d'activation de la carte SIM.

### Quel est le prix de mon premier mois d'abonnement et quels sont mes usages possibles ?

Votre premier mois d'abonnement est calculé au prorata de la période s'écoulant entre la date d'activation de la carte SIM et le 23 du mois courant ou du mois suivant.

Attention, les usages que vous pourrez faire de vos Services seront également calculés au prorata selon la même formule de calcul.

Par exemple : si vous avez choisi un abonnement mensuel avec 2h d'appel à 9,90 € par mois et que vous avez activé le Service le 10 janvier, votre premier mois d'abonnement sera facturé :

$$(9,90 \text{ €} / 31 \text{ jours}) \times 13 \text{ jours (du 10 janvier au 23 janvier)} = 4,15 \text{ €}$$

Parallèlement, vos usages seront calculés de la manière suivante :

$$(2\text{h} / 31 \text{ jours}) \times 13 \text{ jours (du 10 janvier au 23 janvier)} = 51 \text{ minutes}$$

Le premier mois de votre abonnement vous sera ainsi facturé 4,15 € et vous pourrez utiliser le Service de téléphonie mobile pendant 51 minutes.

### Quel est le prix de mon dernier mois d'abonnement ?

Le prix de votre dernier mois d'abonnement est dû intégralement quelle que soit l'utilisation faite de vos Services.

Si vous souhaitez résilier votre abonnement, n'oubliez pas que le cycle de facturation des Services porte sur des mois partant du 23 du mois en cours et allant au 22 du mois suivant.

### Quels sont les Services proposés par Darty Mobile ?

Les offres Darty Mobile peuvent vous proposer un ou plusieurs des Services suivants :

- émettre et recevoir des appels téléphoniques nationaux
- émettre et recevoir des appels téléphoniques internationaux
- émettre et recevoir des SMS en France métropolitaine
- émettre et recevoir des SMS à l'international
- émettre et recevoir des MMS en France métropolitaine
- émettre et recevoir des MMS à l'international
- accéder aux pages web des sites internet, envoyer et recevoir des courriers électroniques et accéder aux services de messagerie instantanée depuis la France
- accéder aux pages web des sites internet, envoyer et recevoir des courriers électroniques et accéder aux services de messagerie instantanée depuis l'international

Certains de ces Services nécessitent des téléphones mobiles disposant de paramétrages ou de fonctionnalités spécifiques dont les conditions sont listées dans l'Annexe Technique. Par ailleurs, certains de ces Services sont inclus dans le prix du forfait de l'abonnement, tandis que d'autres sont proposés en option payante au prix indiqué dans l'Annexe Tarifaire.  
Aussi nous vous invitons à étudier attentivement les offres Darty Mobile pour choisir celle qui correspond le mieux à vos besoins et à votre téléphone mobile. Vous retrouverez toutes les offres Darty Mobile sur le site [www.dartymobile.com](http://www.dartymobile.com) et dans l'Annexe Tarifaire.

## Quelles sont les options gratuites proposées par Darty Mobile ?

Darty Mobile vous propose plusieurs options gratuites :

- le **blocage des usages** vous permet d'interdire les appels vers l'étranger et/ou les usages depuis l'étranger (appels reçus ou émis, SMS, MMS, contenus)
- le **contrôle parental** vous permet de limiter les accès à Internet réalisés au moyen de votre téléphone mobile afin de protéger les mineurs de contenus qui pourraient être choquants
- la **facturation détaillée** des appels
- le **secret du numéro de manière permanente ou appel par appel**, qui vous permet de masquer votre numéro lorsque vous appelez un correspondant
- la **présentation du numéro** vous permet de visualiser le numéro du correspondant qui cherche à vous joindre
- le **signal d'appel** vous informe qu'un correspondant cherche à vous joindre lorsque vous êtes déjà en communication
- le **double appel** vous permet de recevoir deux appels en même temps, mais de dialoguer alternativement avec l'un ou l'autre des correspondants, sans pour autant pouvoir converser en conférence à trois
- la **messaging vocale** vous permet d'accéder à un espace de stockage temporaire de messages vocaux laissés par vos correspondants qui ont tenté de vous joindre
- le **report des minutes non consommées sur le mois suivant** : ajoute à votre forfait initial les minutes du mois précédent lorsqu'elles n'ont pas été utilisées. Ces minutes reportées sont décomptées lorsque votre forfait du mois courant est épuisé et ne sont pas reportables une nouvelle fois.

## Quelles sont les limites d'utilisation des Services Darty Mobile ?

Certaines raisons techniques peuvent induire une interruption de communication, par exemple la défaillance du réseau de l'opérateur local lors d'un appel international. L'Annexe Technique vous présente le taux de disponibilité et le temps de rétablissement garantis du Service. Les Services proposés par DARTY peuvent être utilisés dès lors que vous êtes dans une zone de couverture du réseau utilisé par DARTY ou que vous êtes couvert par un réseau étranger ayant des accords avec le réseau utilisé par DARTY.

Vous pouvez appeler le service client au 098 098 3234 (prix d'un appel local) afin de vérifier la couverture d'une adresse ou d'un pays par le réseau utilisé par DARTY.

DARTY attire votre attention sur les limites et les risques liés au réseau Internet, portant notamment sur la confidentialité des données et le type de contenus accessibles :

- les informations, données et contenus accessibles sur Internet relèvent de la responsabilité de leurs émetteurs ou éditeurs, DARTY n'exerçant aucun contrôle sur ces sites ou contenus, ni, de façon générale, sur les données transitant par le réseau Internet et ses installations ;
- les temps de réponse pour consulter des sites ou transmettre des données, ainsi que les éventuelles difficultés de connexion ou les déconnexions, dépendent des performances techniques du réseau Internet, des performances et de la localisation des systèmes informatiques hébergeant les sites consultés et les services utilisés, .

Nous vous mettons également en garde contre le détournement de données sur le réseau Internet, notamment de vos mots de passe, codes confidentiels et informations personnelles. Si vous communiquez ces données par le biais du réseau Internet, vous le faites à vos risques et périls. Le niveau de sécurité lorsque vous communiquez vos données ou informations dépend des logiciels et solutions de cryptage mises en place par les sites ou les services que vous utilisez.

Enfin, soyez vigilants aux données qui circulent sur Internet et à celles que vous transférez sur le réseau. Vous êtes responsables des données que vous transférez sur le réseau Internet ou que vous rendez accessibles. Les données disponibles sur le réseau peuvent être réglementées ou protégées, par un droit de propriété intellectuelle par exemple.

## Quelle serait notre responsabilité en cas de manquement contractuel ?

Nous sommes l'un envers l'autre responsable du respect de nos obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure. Conformément au droit commun de la responsabilité, auquel il n'est pas dérogé, seuls les dommages directs et certains sont susceptibles de donner lieu à indemnité. Nous vous précisons qu'en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations vous concernant sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications. Conformément à la Loi Informatique et Libertés,

vous pouvez exercer votre droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL et votre droit d'accès et de rectification auprès de notre société à l'adresse suivante :

DARTY TELECOM  
Service Client  
TSA 80 002  
93183 Montreuil Cedex

## MON NUMÉRO DE TELEPHONE

### Je souhaite un nouveau numéro de téléphone

Lors de votre souscription à une offre Darty Mobile, il vous suffit de préciser que vous ne souhaitez pas conserver votre ancien numéro et DARTY vous attribuera un nouveau numéro de téléphone.

### Comment conserver mon ancien numéro de téléphone ?

La conservation du numéro en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile s'appelle « portabilité ». Il s'agit de la transmission à DARTY du numéro de téléphone attribué par votre ancien opérateur, pour que DARTY l'affecte à votre nouvel abonnement et donc à votre carte SIM. Attention, cette opération n'est possible que si vous en faites la demande auprès de DARTY lors de votre souscription.

### Les conditions pour conserver votre ancien numéro

- vous devez être le titulaire auprès de l'autre opérateur de l'abonnement correspondant au numéro que vous souhaitez conserver.  
*Attention, votre ancien abonnement ne doit pas être résilié pour pouvoir en conserver le numéro !*
- vous devez demander à votre ancien opérateur votre numéro de RIO (le Relevé d'Identité d'Opérateur) et le produire lors de votre souscription auprès de DARTY
- vous donnez mandat à DARTY de procéder à la résiliation de votre ancien abonnement auprès de votre précédent opérateur  
*Attention, vous êtes tenu de respecter vos engagements contractuels jusqu'à la date de résiliation !*

Si vous aviez, ainsi, souscrit avec une période minimale d'engagement qui n'est pas totalement écoulée lors de la résiliation, vous devrez régler d'éventuels frais de résiliation anticipés auprès de votre ancien opérateur

Si ces conditions sont réunies, DARTY vous informera de la date et de la plage horaire prévue pour le portage de votre ancien numéro.

Si vous avez souscrit en magasin, cette date ne pourra intervenir plus de 10 jours ouvrés (hors dimanche et jours fériés) suivant le jour où vous nous avez remis l'ensemble des éléments et documents nécessaires au traitement de votre demande, en général le jour de votre souscription. Si vous avez souscrit à distance, nous vous invitons à nous adresser sans délai les documents nécessaires à votre souscription et au portage de votre numéro. Le portage de votre ancien numéro interviendra alors dans un délai maximal de 10 jours ouvrés suivant la fin du délai de rétractation, à condition que nous ayons reçu les documents nécessaires au traitement de votre demande.

Vous pouvez cependant demander expressément la portabilité de votre ancien numéro à une date plus proche. DARTY vous informera de la date et de la plage horaire en fonction des possibilités techniques.

En cas d'incident technique exceptionnel impliquant le report de la date annoncée du portage de votre numéro, nous vous en informerons immédiatement et nous vous préciserons la nouvelle date de réalisation du portage.

### Les hypothèses de refus de la conservation de votre ancien numéro

Votre ancien opérateur peut refuser de transférer votre ancien numéro à DARTY pour les raisons suivantes :

- si les données que vous avez fournies sont incomplètes ou erronées : il faut que le numéro de RIO corresponde à votre ancien numéro de téléphone
  - si votre ancien numéro à conserver n'est plus actif : l'abonnement portant sur votre ancien numéro ne doit pas avoir été résilié avant la date de portage
  - si votre numéro est en cours de portabilité auprès d'un autre opérateur : vous avez déjà demandé à un autre opérateur de conserver votre numéro, DARTY ne peut pas procéder au transfert de cet ancien numéro
- En cas de refus de la part de votre ancien opérateur, DARTY vous en informera rapidement et vous attribuera un nouveau numéro.

### Quelles sont les conséquences de la conservation de votre numéro ?

La transmission de votre ancien numéro auprès de DARTY induit automatiquement la cessation des services souscrits auprès de votre ancien

opérateur ainsi que l'activation des Services que vous avez souscrits auprès de DARTY.

Pour pouvoir utiliser les Services fournis par DARTY, il faut que vous ayez activé votre carte SIM (voir le point « Ma carte SIM ») et inséré celle-ci dans votre téléphone mobile compatible (voir le point « Mon téléphone est-il compatible avec les Services de Darty Mobile ? »).

Attention, il est possible que le jour du portage de votre ancien numéro de téléphone, votre accès aux services de téléphonie mobile soient interrompus, mais cette interruption ne pourra excéder 4 heures.

### **Comment obtenir mon numéro de RIO (Relevé d'Identité Opérateur) ?**

Pour obtenir votre numéro de RIO, il vous suffit d'appeler le serveur vocal interactif accessible depuis votre ligne Darty Mobile au 1030 (appel gratuit). Le serveur vocal interactif vous précisera également votre date de fin d'engagement.

### **Mon numéro de téléphone peut-il changer ?**

Votre numéro de téléphone, que ce soit votre ancien numéro conservé auprès de DARTY ou un nouveau numéro, ne vous est pas attribué de manière définitive. Des raisons indépendantes de la volonté de DARTY peuvent nous conduire à modifier votre numéro, notamment dans le cas de l'évolution du plan de numérotation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (l'ARCEP). Si tel est le cas, DARTY vous en informera par tout moyen et votre nouveau numéro deviendra effectif un mois après cette information.

## **MON TELEPHONE**

### **Mon téléphone est-il compatible avec les services de Darty Mobile ?**

Pour pouvoir émettre et recevoir des appels vocaux, des SMS et des MMS et transférer des données, votre téléphone mobile doit supporter les normes GSM 900 et GSM 1800, optionnellement la norme UMTS.

Pour les MMS et le transfert de données, il est également nécessaire que votre téléphone mobile soit paramétré de manière spécifique au réseau mobile de DARTY.

Pour vérifier si votre téléphone est compatible aux normes visées et à vos besoins, ou pour vous faire aider dans le paramétrage de votre téléphone, n'hésitez pas à appeler notre service clients au 098 098 3234 (prix d'un appel local)

### **Mon téléphone est bloqué sur le réseau de mon ancien opérateur, comment faire ?**

Lorsque vous achetez un nouveau téléphone mobile en association à la souscription d'un abonnement auprès d'un opérateur de téléphone mobile, votre téléphone est souvent bloqué sur le réseau de cet opérateur. Vous ne pouvez donc l'utiliser avec une carte SIM d'un autre opérateur car le téléphone ne pourra vous faire accéder aux services de cet autre opérateur. Si votre téléphone est bloqué sur un autre réseau que le réseau utilisé par DARTY, vous devez vous adresser à votre ancien opérateur pour lui demander de débloquent votre téléphone. La procédure de déblocage du téléphone est gratuite si la demande est faite au moins 6 mois après l'achat du téléphone ou dans un délai plus court en fonction des pratiques des opérateurs et de la législation applicable, sinon l'ancien opérateur peut vous demander de régler des frais de déblocage.

### **NOS CONDITIONS DARTY MOBILE APPLICABLES À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2012**

DARTY TELECOM - SAS AU CAPITAL DE 12.897.490 euros

SIÈGE SOCIAL : 82, RUE HENRY FARMAN, 92130 ISSY LES MOULINEAUX - RCS NANTERRE B 480 499 763

CODE APE 611 OZ - CODE TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR52480499763

ADRESSE DE CORRESPONDANCE ET DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES : DARTY - 42, RUE ARMAND CARREL - 93100 MONTREUIL