

CONDITIONS GENERALES LYCAMOBILE NOVEMBRE 2024

1- DEFINITIONS

1.1 Politique d'Utilisation Acceptable : La politique, décrite à la clause 5 ci-dessous, régissant l'utilisation des Produits et des Services par un Client sur demande de Lycamobile ou de l'opérateur de télécommunications de tout Réseau qui facilite l'accès aux Services.

1.2 Compte : Le compte de téléphone portable enregistré ou activé par un Client que Lycamobile utilise pour fournir les Produits et Services à un Client et pour gérer les Données Personnelles du Client.

1.3 Accord : Les présentes conditions générales, le Manuel accompagnant la Carte SIM et les Tarifs publiés par Lycamobile, y compris toutes les offres spéciales. Un Accord est réputé conclu entre un Client et Lycamobile lorsqu'un Client enregistre ou active un Compte, utilise nos Services de Recharge ou utilise nos Services, suivant ce qui intervient en premier, et nous fournirons l'accès au Réseau dès que possible de sorte que la prestation des Services puisse commencer.

1.4 Tarifs : Les tarifs applicables de temps en temps à l'utilisation des Services, y compris les frais de connexion et les offres spéciales. Les tarifs en vigueur sont disponibles à <http://www.lycamobile.fr>

1.5 Client : Une personne physique qui achète un Produit et/ou souscrit un Service pour ses besoins personnels et privés uniquement. Dans les présentes conditions générales, le Client est parfois désigné « vous » ; le pronom possessif « votre » étant alors utilisé.

1.6 Service Clients : Le service de Lycamobile que vous pouvez contacter en cas de questions concernant les Produits ou Services. Vous pouvez contacter le Service Clients de plusieurs façons :

- composez le 322 depuis un Compte Lycamobile (ou le 323 si vous souhaitez activer votre Carte SIM).
- composez le +33 (0) 7 51 00 03 22 depuis tout autre téléphone ou de l'étranger.
- allez sur le site internet de Lycamobile à <http://www.lycamobile.fr>.
- adressez un courrier électronique au Service Clients à cs@lycamobile.fr.
- adressez un courrier au Service Clients Lycamobile, 107 bd Péreire 75017 PARIS

1.7 Cas de force Majeure : un événement qui est imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté d'une Partie. Les Cas de Force Majeure incluent les événements qui sont habituellement considérés comme des cas de Force Majeure au titre de la jurisprudence française et conformément à celle-ci.

1.8 Lycamobile : Lycamobile SARL (numéro d'immatriculation 528 332 505, R.C.S. de Paris au capital social de 7.500 €) dont le siège social est au 107 Boulevard Pereire – 75017 PARIS.

1.9 Réseau : Nous utilisons le réseau de la société Bouygues Telecom pour vous fournir l'ensemble des services y compris les services 5G.

1.10 Données Personnelles : Les informations personnelles que vous fournissez à Lycamobile ou les données vous concernant que Lycamobile génère, recueille, utilise, traite et stocke pendant la prestation des Services, y compris, notamment, vos nom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone portable, données sur les appels, y compris les données de trafic et les données de localisation, les informations de recharges, les détails de carte de crédit ou de débit, les informations de facturation, les enregistrements de messages vocaux, les copies des courriers électroniques, dont votre adresse électronique et les dossiers du Service Clients des questions que vous avez posées.

1.11 Politique de Confidentialité : La politique qui décrit la façon dont Lycamobile génère, recueille, utilise, traite et stocke vos Données Personnelles. La Politique de Confidentialité en vigueur est disponible à <http://www.lycamobile.fr>

1.12 Produits : La Carte SIM de Lycamobile et le Bon de Recharge de Lycamobile et tous les autres produits offerts par Lycamobile, dont les produits promotionnels.

1.13 Services d'Itinérance : Les services de téléphone portable que vous utilisez lorsque vous voyagez hors de France.

1.14 Services : Les services de téléphone portable que Lycamobile vous fournit, y compris les services d'appels vocaux, de messagerie et de données, de messagerie vocale, de présentation de la ligne appelante (CLIP), de restriction de l'identification de l'appelant (CLIR), les Services de Recharge, les Services d'Itinérance et les services fournis par le Service Clients.

1.15 Carte SIM : La carte prépayée et pré-activée contenant un microprocesseur vous permettant d'accéder aux Services et de les utiliser en insérant la Carte SIM dans un téléphone portable GSM compatible.

1.16 Services de Recharge : Les services que vous pouvez utiliser pour ajouter des crédits au solde de votre Compte, y compris le Bon de Recharge, la Recharge en Ligne et la Recharge Automatique.

1.17 Bon de Recharge : Un bon multifonctions (sous forme physique ou électronique) contenant un code à 11 chiffres qui vous permet d'accéder aux Services et de les utiliser à hauteur de la valeur faciale du bon.

Vous trouverez sur le site de l'ARCEP, <http://arcep.fr/index.php?id=13272>, la carte de couverture pour l'Internet mobile (data).

Les pictogrammes 5G+ indiquent les zones / communes où le service 4G+ est déjà accessible et dans lesquelles le déploiement se poursuit.

L'accès au service peut être affecté par des obstacles (bâtiment, obstacle naturel,...).

Conformément à la méthodologie retenue par l'ARCEP, la couverture retenue sur ce site est une couverture à l'extérieur des bâtiments. A l'intérieur des bâtiments, la couverture dépend de nombreux paramètres liés notamment à la configuration de chaque local.

2- OBLIGATION DE PRESTATIONS DES SERVICES

2.1 Lycamobile vous fournira les Services en utilisant son propre Réseau et le Réseau d'un ou de plusieurs opérateurs de télécommunications. L'un de ces Réseaux peut être occasionnellement indisponible en cas de maintenance, de modifications, d'améliorations, d'urgence ou en vue de protéger la sécurité du Réseau. Dans de tels cas, les Services peuvent être temporairement indisponibles.

2.2 La téléphonie portable est une forme de communication sans fil et opère sur la base de transmission de signaux radios. La transmission de ces signaux radios peut être perturbée par l'encombrement du Réseau dû au nombre d'appels ou de messages ou au volume des données envoyées et reçues.

2.3 La transmission de ces signaux radios peut également être perturbée par l'emplacement des stations de base, des obstacles tels que des immeubles ou des tunnels et par des facteurs externes, telles que les conditions géographiques ou atmosphériques. Les Services peuvent également être affectés par la qualité du téléphone portable GSM que vous avez choisi et que vous utilisez.

2.4 Les Services d'Itinérance font l'objet de contrats d'itinérance et de niveaux de qualité de service qui ont été convenus entre les opérateurs de télécommunications nationaux et internationaux. Lycamobile n'a aucun contrôle sur les contrats et les niveaux de qualité de service convenus entre ces opérateurs de télécommunications.

2.5 Pour les raisons décrites ci-dessus, Lycamobile ne garantit pas que les Services seront ininterrompus ou exempts d'erreur (en ce qui concerne la disponibilité, la qualité ou la couverture du Réseau) en tous lieux et en tout temps ou que les Services seront adaptés à vos besoins spécifiques ou que les Services seront totalement protégés contre toute interception non autorisée.

2.6 Lycamobile s'efforcera de maintenir toute perturbation des Services au minimum ; toutefois, Lycamobile ne sera pas responsable envers vous de toute perte, dommage ou désagrément que vous subissez en conséquence d'une perturbation des Services pour les raisons décrites ci-dessus.

2.7 Un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (code personnel de déblocage) sont associés à votre Carte SIM. Les codes PIN et PUK ne doivent jamais être conservés ensemble. Vous prendrez toutes les précautions nécessaires afin de préserver le secret de vos Codes PIN et PUK. Vous serez responsable de toute utilisation frauduleuse ou inappropriée de votre Carte SIM ou de votre Compte qui résulte d'une divulgation intentionnelle ou accidentelle de votre code PIN ou PUK ou du transfert de votre Carte SIM à une autre personne.

2.8 Notre Service Clients peut fournir des informations sur d'autres opérateurs mobiles avec lesquels nous avons conclu des accords de portabilité.

3- CARTE SIM

3.1 La Carte SIM est utilisée en l'insérant dans un téléphone portable GSM compatible. Lorsque la Carte SIM est insérée et que vous avez enregistré ou activé votre Compte, vous aurez accès aux Services et pourrez les utiliser.

3.2 La Carte SIM reste la propriété exclusive de Lycamobile. Vous devez conserver la Carte SIM et vous ne devez pas la perdre ou l'endommager. Lycamobile remplacera uniquement une Carte SIM si elle s'avère défectueuse en raison d'une mauvaise fabrication ou conception. Lycamobile peut vous facturer le remplacement de la Carte SIM si Lycamobile estime raisonnablement que vous êtes responsable de la perte ou du dommage de votre Carte SIM initiale ou si une personne a volé la Carte SIM initiale. Vous êtes tenu d'informer sans délai Lycamobile de toute perte, dommage ou vol de votre Carte SIM ou de toute utilisation frauduleuse ou inappropriée de votre Carte SIM.

3.3 Si vous n'utilisez pas votre Carte SIM pour émettre des appels vocaux ou envoyer un message ou des données ou si vous n'achetez pas de recharge en utilisant les Services de Recharge pendant une durée de trente (60) jours à compter de la date à laquelle vous avez enregistré ou activé votre Compte ou vous avez utilisé les Services pour la dernière fois (suivant ce qui intervient en dernier), Lycamobile vous contactera par SMS ou courriel pour vous informer que votre Carte SIM sera désactivée. Lycamobile vous accordera ensuite trente (30) jours supplémentaires pour acheter une recharge en utilisant les Services de Recharge.

3.4 Si vous achetez une recharge en utilisant les Services de Recharge dans ce délai de trente (30) jours supplémentaires, votre Carte SIM restera active. Vous pourrez utiliser tout solde créditeur antérieur sur votre Compte et vous serez en mesure d'accéder aux Services et de les utiliser.

3.5 Si vous n'achetez pas une recharge en utilisant les Services de Recharge dans ce délai de trente (30) jours supplémentaires, votre Carte SIM sera désactivée. Si la Carte SIM est désactivée, votre numéro

de téléphone spécifique sera réattribué à un autre Client, vous ne serez pas en mesure d'avoir accès aux Services ou de les utiliser et vous n'aurez pas droit au remboursement de tout solde créditeur figurant sur votre Compte.

4- SERVICES DE RECHARGE

Les Services sont des services prépayés. Vous êtes tenu de procéder par avance à une recharge afin que votre Compte soit créditeur. Dès que les Tarifs sont encourus, ils seront déduits du montant crédité sur votre Compte. Aucune facture ni relevé ne vous sera émis. Vous pouvez vérifier votre solde créditeur à tout moment en appelant notre Service Clients.

4.1 Vous payez les Services en rechargeant votre Compte par l'utilisation de l'un des Services de Recharge disponibles auprès de Lycamobile. Vous pouvez utiliser les Services de Recharge à tout moment après l'enregistrement ou l'activation de votre Compte. Vous pouvez recharger votre Compte de plusieurs façons : vous pouvez acheter un Bon de Recharge dans tout magasin de détail participant et activer le code PIN en suivant les instructions de numérotation figurant sur le Bon de Recharge. Vous pouvez également activer le code PIN pour un Bon de Recharge acheté dans tout magasin de détail participant en utilisant le Service de Recharge en Ligne. Vous pouvez enregistrer les informations vous concernant auprès de Lycamobile, acheter un Bon de Recharge en ligne et activer le Code PIN en utilisant le service de Recharge en Ligne. Vous pouvez enregistrer les informations vous concernant auprès de Lycamobile et vous abonner à « My Lycamobile » et au Service de Recharge Automatique. Vous pouvez enregistrer les informations vous concernant auprès de Lycamobile, puis contacter le Service Clients.

4.2 Si vous rechargez votre Compte dans les quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date à laquelle vous avez enregistré ou activé votre Compte ou vous avez utilisé les Services pour la dernière fois (suivant ce qui intervient en dernier), le montant du crédit de recharge que vous avez acheté sera ajouté à votre solde créditeur sur votre Compte au moment de votre recharge.

4.3 Le solde créditeur sur votre Compte peut uniquement être utilisé pour les Services. Vous n'êtes pas en droit de recevoir un remboursement en espèces en cas de solde créditeur restant sur votre Compte à tout moment, y compris si vous n'utilisez pas les Services et votre Carte SIM a été désactivée ou si le présent Accord a été résilié.

4.4 Des intérêts ne sont pas payables sur tout solde créditeur sur votre Compte. Chaque fois que vous utilisez les Services (ou si une autre personne utilise votre téléphone portable GSM), le solde créditeur sur votre Compte sera diminué pour l'appel vocal, le message ou les données que vous émettez ou envoyez en fonction de la destination et des Tarifs en vigueur.

4.5 Tout nouveau crédit d'appel acheté d'une valeur de 5€ expirera trente (30) jours après la date de recharge. Tout nouveau crédit d'appel acheté d'une valeur de 10€ expirera quarante-cinq (45) jours après la date de recharge. Tout nouveau crédit d'une valeur de 20€, 30€, 50€ et plus, expirera quatre-vingt-dix (90) jours après la date de recharge.

5- POLITIQUE d'UTILISATION ACCEPTABLE

5.1 Vous acceptez d'utiliser la Carte SIM dans un téléphone portable GSM compatible en vue d'utiliser les Services.

5.2 Vous acceptez de ne pas utiliser la Carte SIM ou les Services et de ne pas autoriser une autre personne à utiliser votre Carte SIM ou les Services : de manière frauduleuse ou en rapport avec une infraction pénale ; en vue d'effectuer une communication non sollicitée ou de stocker ou de

communiquer tout élément offensant, abusif, indécent, diffamatoire, obscène ou menaçant, ou nuisance ou canular ou qui constitue une violation de la vie privée, une violation d'un droit d'auteur (copyright) ou qui est de toute autre manière illicite, en vue de causer, sciemment et délibérément, tout ennui, désagrément ou inquiétude inutile à toute autre personne, afin de passer un appel offensant, abusif, indécent, diffamatoire, obscène ou menaçant à un représentant du Service Clients, en vue de transmettre un virus ou autre logiciel malveillant, d'utiliser les Services d'une façon qui diminue le fonctionnement ou la sécurité du Réseau ou qui peut entraîner un décès, un préjudice corporel ou un dommage à des biens, avec un équipement dont l'utilisation avec le Réseau n'est pas approuvée, y compris, notamment, des SIM-boxes et passerelles SIM, et pour effectuer des appels vers des services de renvoi d'appels, des services d'appels indirects ou des appels vers des numéros de téléphone qui partagent les recettes ou revendent à d'autres ou exploitent commercialement nos Services. de manière contraire aux conditions du présent Accord.

5.3 Si Lycamobile soupçonne raisonnablement que vous n'avez pas respecté l'une des dispositions de la clause 5.2, Lycamobile aura le droit de suspendre en totalité ou en partie votre accès aux Services et / ou de résilier cet Accord sans avis préalable et avec effet immédiat. Si Lycamobile résilie cet Accord pour ce motif, votre Carte SIM sera désactivée. En cas de désactivation de votre Carte SIM, votre numéro de téléphone spécifique sera réaffecté à un autre Client, vous ne serez plus en mesure d'utiliser les Services, ni d'y accéder et vous n'aurez pas droit au remboursement de tout solde créditeur de votre Compte.

5.4 Lors de l'activation d'une Carte SIM, de l'achat d'un Bon de Recharge ou de l'utilisation des Services de Recharge, il peut vous être demandé par Lycamobile d'enregistrer des Données Personnelles, telles que votre nom, votre adresse, votre date de naissance ou des informations relatives à votre carte de crédit ou de débit. Si Lycamobile considère que les Données Personnelles que vous avez communiquées sont fausses, Lycamobile aura le droit de suspendre en totalité ou en partie votre accès aux Services et / ou de résilier cet Accord sans avis préalable et avec effet immédiat. Si Lycamobile résilie cet Accord pour ce motif, votre Carte SIM sera désactivée. En cas de désactivation de votre Carte SIM, votre numéro de téléphone spécifique sera réaffecté à un autre Client, vous ne serez plus en mesure d'utiliser les Services, ni d'y accéder et vous n'aurez pas droit au remboursement de tout solde créditeur de votre Compte.

5.5 Lycamobile se réserve le droit, après en avoir avisé le Client par tout moyen, de restreindre ou de limiter l'accès à certains sites Web et services sur son réseau dont le contenu serait illicite, prohibé, considéré comme contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public ou encore comme portant atteinte aux droits des tiers.

6- PROTECTION DES DONNEES et DONNEES à CARACTERE PERSONNEL

6.1 Lycamobile génère, collecte, utilise, traite et conserve vos Données Personnelles uniquement selon les lois et réglementations applicables, telles qu'elles peuvent avoir été modifiées de temps en temps.

6.2 Lycamobile a mis en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates pour protéger vos Données Personnelles contre toute destruction accidentelle ou délictueuse, perte ou corruption accidentelle, et tout stockage, traitement, divulgation ou accès non autorisé ou délictueux.

6.3 Par le simple fait d'enregistrer ou d'activer un compte chez Lycamobile, vous consentez à ce que Lycamobile recueille, traite et partage les Données Personnelles que vous lui avez communiquées ou qui ont été générées dans le cadre de sa prestation de Services, y compris les informations sur vos appels téléphoniques, les messages ou données que vous avez envoyés (« Données de Trafic »), ainsi

que la position géographique de votre téléphone portable (« Données d'Emplacement ») dans le but de : vous fournir les Produits et Services, assurer la gestion de votre Compte par le Service Clients, vous fournir des services d'information, par exemple concernant des défaillances du Réseau, réaliser des études de marché et des profils sur votre utilisation et vos préférences d'achat, et respecter les lois et réglementations applicables.

6.4 Pour pouvoir exécuter ses obligations au titre de cet Accord, Lycamobile peut avoir besoin de divulguer vos Données Personnelles à d'autres sociétés qui les traiteront pour le compte de Lycamobile. Ces tiers sont autorisés à utiliser vos données, uniquement conformément à nos instructions et à la loi.

6.5 Lycamobile peut également avoir besoin de transmettre vos Données Personnelles à des tiers, par exemple ses fournisseurs et ses prestataires de services dans des pays extérieurs à l'Espace Économique Européen. Lycamobile utilise des centres d'appels et les services techniques de sociétés associées, basées en Inde. Lorsque les lois de protection des données de ces pays ne prévoient pas le même niveau de protection des données qu'en France, nous prendrons des mesures afin de garantir que vos droits à la confidentialité respectent au moins les obligations du droit français. Nous avons convenu de mesures de sécurité appropriées avec ces sociétés associées en Inde, définies dans un contrat entre nous, afin de protéger vos Données Personnelles et nous surveillons le respect de ces mesures de sécurité pendant la durée de notre relation avec ces sociétés associées.

6.6 Lycamobile peut à tout moment contrôler ou enregistrer vos conversations avec le Service Clients. Ceci peut être fait à des fins de contrôle de qualité, d'amélioration des services, d'exécution d'une requête administrative, réglementaire ou d'une requête de services judiciaires, ou pour détecter une fraude.

6.7 Sous réserve des lois et réglementations applicables, Lycamobile vous fournira, sur demande écrite, une copie de vos Données Personnelles telles qu'elles sont conservées par Lycamobile. Vous êtes tenu d'informer Lycamobile de toute modification des Données Personnelles que vous avez communiquées à Lycamobile. Vous pouvez également demander la rectification de toute information erronée. Dans la mesure autorisée par les lois et réglementations applicables, Lycamobile supprimera vos Données Personnelles sur demande écrite de votre part.

6.8 Lycamobile et d'autres sociétés Lyca peuvent vous contacter par courrier, téléphone, courriel ou SMS pour vous faire connaître les produits et services offerts par Lycamobile ou d'autres sociétés du groupe Lyca, y compris des promotions et des offres spéciales susceptibles de vous intéresser. Si vous ne désirez pas recevoir ces informations, ni être contacté de cette manière, vous pouvez à tout moment, choisir de ne pas être destinataire de ces actions de marketing direct, en demandant gratuitement d'être inscrit sur une liste spéciale. Vous pouvez faire cette demande en contactant le Service Clients ou en adressant un e-mail à unsubscribe@lycamobile.fr.

6.1 Lycamobile génère, collecte, utilise, traite et conserve vos Données Personnelles uniquement selon les lois et réglementations applicables, telles qu'elles peuvent avoir été modifiées de temps en temps.

6.2 Lycamobile a mis en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates pour protéger vos Données Personnelles contre toute destruction accidentelle ou délictueuse, perte ou corruption accidentelle, et tout stockage, traitement, divulgation ou accès non autorisé ou délictueux.

6.3 Par le simple fait d'enregistrer ou d'activer un compte chez Lycamobile, vous consentez à ce que Lycamobile recueille, traite et partage les Données Personnelles que vous lui avez communiquées ou qui ont été générées dans le cadre de sa prestation de Services, y compris les informations sur vos

appels téléphoniques, les messages ou données que vous avez envoyés (« Données de Trafic »), ainsi que la position géographique de votre téléphone portable (« Données d'Emplacement ») dans le but de : vous fournir les Produits et Services, assurer la gestion de votre Compte par le Service Clients, vous fournir des services d'information, par exemple concernant des défaillances du Réseau, réaliser des études de marché et des profils sur votre utilisation et vos préférences d'achat, et respecter les lois et réglementations applicables.

6.4 Pour pouvoir exécuter ses obligations au titre de cet Accord, Lycamobile peut avoir besoin de divulguer vos Données Personnelles à d'autres sociétés qui les traiteront pour le compte de Lycamobile. Ces tiers sont autorisés à utiliser vos données, uniquement conformément à nos instructions et à la loi.

6.5 Lycamobile peut également avoir besoin de transmettre vos Données Personnelles à des tiers, par exemple ses fournisseurs et ses prestataires de services dans des pays extérieurs à l'Espace Économique Européen. Lycamobile utilise des centres d'appels et les services techniques de sociétés associées, basées en Inde. Lorsque les lois de protection des données de ces pays ne prévoient pas le même niveau de protection des données qu'en France, nous prendrons des mesures afin de garantir que vos droits à la confidentialité respectent au moins les obligations du droit français. Nous avons convenu de mesures de sécurité appropriées avec ces sociétés associées en Inde, définies dans un contrat entre nous, afin de protéger vos Données Personnelles et nous surveillons le respect de ces mesures de sécurité pendant la durée de notre relation avec ces sociétés associées.

6.6 Lycamobile peut à tout moment contrôler ou enregistrer vos conversations avec le Service Clients. Ceci peut être fait à des fins de contrôle de qualité, d'amélioration des services, d'exécution d'une requête administrative, réglementaire ou d'une requête de services judiciaires, ou pour détecter une fraude.

6.7 Sous réserve des lois et réglementations applicables, Lycamobile vous fournira, sur demande écrite, une copie de vos Données Personnelles telles qu'elles sont conservées par Lycamobile. Vous êtes tenu d'informer Lycamobile de toute modification des Données Personnelles que vous avez communiquées à Lycamobile. Vous pouvez également demander la rectification de toute information erronée. Dans la mesure autorisée par les lois et réglementations applicables, Lycamobile supprimera vos Données Personnelles sur demande écrite de votre part.

6.8 Lycamobile et d'autres sociétés Lyca peuvent vous contacter par courrier, téléphone, courriel ou SMS pour vous faire connaître les produits et services offerts par Lycamobile ou d'autres sociétés du groupe Lyca, y compris des promotions et des offres spéciales susceptibles de vous intéresser. Si vous ne désirez pas recevoir ces informations, ni être contacté de cette manière, vous pouvez à tout moment, choisir de ne pas être destinataire de ces actions de marketing direct, en demandant gratuitement d'être inscrit sur une liste spéciale. Vous pouvez faire cette demande en contactant le Service Clients ou en adressant un e-mail à unsubscribe@lycamobile.fr.

7- RESPONSABILITE DE LYCAMOBILE

7.1 Lycamobile décline toute responsabilité pour la livraison, l'exécution ou l'utilisation des Produits et Services, en dehors de ce qui est stipulé dans cet Accord.

7.2 Lycamobile ne peut être tenue responsable des dommages, pertes et inconvénients subis par vous du fait du contenu de tout message vocal, message ou donnée, envoyé ou reçu par vous.

7.3 Lycamobile ne peut être tenue responsable des dommages, pertes et inconvénients subis par vous du fait de l'intervention de toute tierce partie, y compris de toute instance administrative, judiciaire ou gouvernementale.

7.4 Lycamobile ne peut être tenue responsable de toute perte ou tout dommage subi par vous, lorsque cette perte ou ce dommage est indirect et n'est pas le résultat raisonnablement envisageable du non-respect par elle de l'une de ses obligations ; ni lorsque Lycamobile n'est pas fautive ; ou dans la mesure où vous avez contribué à la perte ou au dommage.

7.5 Si votre Carte SIM est perdue ou volée, ou si vous pensez que votre Carte SIM a été utilisée de façon frauduleuse ou inappropriée par une autre personne, vous devez rapidement contacter le Service Clients. Lycamobile pourra alors bloquer l'utilisation de votre Carte SIM. Faute d'avoir contacté rapidement le Service Clients, vous serez redevable du paiement de tous les Tarifs liés à l'utilisation de votre Carte SIM jusqu'à ce que vous nous en informiez, que ces frais aient été engagés par vous ou par quelqu'un d'autre.

7.6 Lycamobile ne peut être tenue responsable de l'incapacité de tout point de vente à activer correctement votre Carte SIM ou votre Bon de Recharge, ou à traiter tout paiement que vous avez effectué. Dans de tels cas, vous devez contacter le point de vente qui vous a fourni votre Carte SIM ou dans lequel vous avez acheté votre Bon de Recharge pour demander un remboursement.

7.7 Nous vous rappelons qu'il est contraire à la loi de se servir d'un téléphone portable en conduisant un véhicule à moteur et vous reconnaissez le risque inhérent à l'utilisation d'un téléphone portable en conduisant un véhicule à moteur. Lycamobile ne peut être tenue responsable des pertes, dommages ou inconvénients que vous pouvez subir du fait de l'utilisation d'un téléphone portable en conduisant un véhicule à moteur.

7.8 Rien dans cet Accord n'exonère ni ne limite la responsabilité de toute Partie en cas de blessure corporelle ou de décès résultant de la négligence de cette Partie, de la responsabilité conformément à la législation française sur la protection du consommateur (y compris le Code de la consommation, le cas échéant) ou des conséquences d'une faute lourde, d'un délit ou d'une négligence grave de cette Partie ou de toute autre responsabilité qui ne peut être limitée ou exclue par la loi applicable.

7.9 Si vous subissez tout dommage, perte ou inconvénient, vous devez informer le Service Clients par écrit aussi rapidement que possible et dans tous les cas quatre (4) semaines au plus tard après la découverte de l'objet de cette réclamation. Les dommages, pertes ou inconvénients qui n'ont pas été communiqués au Service Clients dans ce délai de quatre (4) semaines ne seront pas indemnisés. Ce délai de quatre (4) semaines ne s'applique pas si vous utilisez les Services en tant que consommateur individuel (et non en association avec un commerce ou une entreprise) et que le Service Clients ne pouvait raisonnablement pas s'attendre à être informé par vous dans ce délai.

7.10 Lycamobile ne peut être tenue responsable de tout dommage, perte ou inconvénient subi par vous et ne sera pas responsable de la fourniture des Produits ou Services, du fait de toute cause échappant au contrôle de Lycamobile, y compris, sans caractère limitatif, tout Cas de Force Majeure. Les Parties conviennent expressément qu'en plus des cas habituellement retenus par les tribunaux français, les événements suivants seront considérés comme des Cas de Force Majeure : conditions météorologiques exceptionnelles, acte ou omission d'une autorité publique, y compris la modification de toute réglementation applicable à l'exécution des Services, rébellion, insurrection, émeute, guerre déclarée ou non, acte de même nature, grève, sabotage, vol, acte de vandalisme, explosion, incendie, foudre, inondation ou autre catastrophe naturelle, défaillance d'un opérateur tiers, acte d'une tierce partie, interruption exceptionnelle d'origine électrique du Réseau, pannes exceptionnelles du Réseau, retrait de l'autorisation de créer et/ou d'exploiter le Réseau, dont Lycamobile pourrait être affectée.

8 - INDEMNISATIONS

En application des dispositions visées à l'article L 224-27-1 du Code de la consommation, vous avez la possibilité d'être indemnisé en cas de retard, de perte ou d'abus dans la prestation de portage de votre numéro.

1° En cas de retard de portage du numéro, l'indemnité offerte au consommateur ne peut être inférieure, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le consommateur. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par le nouveau fournisseur. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'indemnité offerte au consommateur ne peut être inférieure à vingt-quatre fois le prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le consommateur auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte du numéro ;

3° En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, l'indemnité offerte au consommateur ne peut être inférieure, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le consommateur. 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 consommateur.

Pour les offres prépayées, le prix mensuel toutes taxes comprises est calculé au prorata de la validité du crédit restant ramené à trente jours.

Les indemnités sont versées au consommateur dans les trente jours suivant sa demande. Le consommateur peut effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec le fournisseur. L'indemnisation perçue par le consommateur n'éteint pas sa capacité à se prévaloir des autres voies de recours.

9- MODIFICATIONS

9.1 Lycamobile se réserve le droit de modifier les présentes conditions pour des motifs légaux ou réglementaires, dans le cadre des développements des Produits et Services que nous vous fournissons ou si nous souhaitons appliquer les mêmes conditions à tous nos clients. Nous pouvons aussi être amenés à modifier ou retirer, en totalité ou en partie, nos Produits ou Services du fait de modifications apportées par nos fournisseurs de Réseau ou si ces Produits et Services ne sont pas économiques ou ne répondent plus à leur but pour vous ou pour nous. Nous pouvons également modifier nos Tarifs ou introduire de nouveaux Tarifs.

9.2 Veuillez consulter régulièrement ce site Internet pour connaître ces changements. Si Lycamobile modifie toute condition de cet Accord, y compris en ce qui concerne les Tarifs, Lycamobile vous en avertira. Si vous n'acceptez pas une modification qui vous est notifiée parce qu'elle vous est fortement préjudiciable, vous pouvez annuler cet Accord ou cesser d'utiliser les Services ou de recharger le Compte. Si vous utilisez ces Services ou rechargez votre Compte après une modification effectuée par Lycamobile, vous serez réputé l'avoir acceptée.

9.3 Si nous devons vous avertir d'une modification ou autre concernant les Services, les Tarifs ou cet Accord, nous vous adresserons un SMS ou nous vous le notifierons par e-mail, courrier postal,

téléphone ou un autre moyen y compris en enregistrant un message sur le numéro de téléphone de notre Service Clients ou en mettant à jour notre site Internet.

10- DISPOSITIONS GENERALES

10.1 Si vous avez une question ou une réclamation à propos des Produits ou Services, veuillez contacter notre Service Clients conformément aux instructions figurant à la clause 1.6 de cet Accord.

10.2 Le fait pour Lycamobile ou le Client de ne pas exiger l'application de tout droit au titre de cet Accord ou de reporter l'application de tout droit ne saurait empêcher Lycamobile ou le Client (selon le cas) d'entamer une autre action.

10.3 Si toute condition de cet Accord est jugée nulle ou non applicable, en partie ou en totalité, par tout tribunal ou instance compétente, ou du fait de toute législation, elle ne sera nulle et non avenue que dans cette seule mesure. Cela n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres conditions.

10.4 Lycamobile est autorisée à céder tous ses droits et obligations au titre de cet Accord à une tierce partie. Vous êtes autorisé à céder tous vos droits et obligations au titre de cet Accord à une tierce partie, avec le consentement préalable écrit de Lycamobile.

10.5 Cet Accord est régi par les lois françaises et les tribunaux français seront exclusivement compétents en cas de litige dans le cadre de cet Accord.

11– RECLAMATIONS

11.1 Services consommateurs

Pour toute question ou réclamation, vous devez saisir notre service client par téléphone au 01 77 72 23 22, par mail à l'adresse cs@lycamobile.fr ou par courrier au 107 Boulevard Pereire – 75017 PARIS.

11-2 Médiateur des communications électroniques

Si un désaccord subsiste, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs. Pour cela, vous devez vous procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur son site (www.mediation-telecom.org) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Vous devrez ensuite adresser le document dûment complété et accompagné de la copie des pièces justifiant votre demande à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, CS 30342, 94257 Gentilly Cedex.

12 - DROIT DE RETRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après (a) le jour de la conclusion du contrat ou (b) le jour de la réception du bien pour un contrat incluant la livraison de biens ; vous pouvez cependant exercer votre droit dès le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier par mail – cs@lycamobile.fr – ou par courrier – LYCAMOBILE SARL, service consommateur, 107 Boulevard Pereire – 75017 PARIS – votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation : en cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous(*), y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informé de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

(*) Si vous avez demandé l'activation de vos services pendant le délai de rétractation, le remboursement que nous vous devons sera diminué d'un montant égal aux temps de communication déjà utilisés.»

13 - PROTECTION CONTRE LE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Nous ne faisons pas de démarchage téléphonique mais nous vous rappelons qu'en vous inscrivant sur la liste Bloctel, vous êtes protégé contre le démarchage commercial téléphonique abusif. En utilisant le 33700, vous pouvez bloquer les numéros vous incitant à rappeler des numéros surtaxés. Vous pouvez aussi procéder par Internet, en vous connectant sur www.bloctel.gouv.fr et en suivant les instructions. Il est aussi possible de vous inscrire par courrier auprès de Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10 000 Troyes. Dans les deux cas, il vous suffira d'indiquer votre ou vos numéros de téléphone afin qu'il(s) soit(en)t supprimé(s) des listes des démarcheurs.

14 – LANGUE ET LOI APPLICABLES

La langue applicable est la langue française.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.