

Le contrat est constitué des présentes Conditions Générales d'Abonnement, des Conditions Spécifiques éventuellement applicables, de la Brochure Tarifaire, de la Politique de confidentialité, du formulaire d'abonnement (ensemble « **Contrat** »). L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis à l'abonné à l'occasion de sa souscription.

## ARTICLE 1. SERVICE

Le service de Free Mobile (« **Service** ») permet un accès à un service mobile et à des services accessoires ou optionnels dans les zones couvertes par son réseau et celui de ses opérateurs partenaires, avec un mobile compatible et à l'aide d'une SIM ou eSIM Free Mobile. Le réseau de Free Mobile comme celui de ses partenaires est mutualisé entre tous les abonnés. Le débit varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation du Service, du téléphone mobile, des obstacles existants entre le réseau mobile et le téléphone mobile, de l'usage cumulé de plusieurs services simultanément sur le téléphone mobile. Conformément aux lignes directrices de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes de mai 2016 sur le partage des réseaux mobiles, les débits maximum théoriques en itinérance seront progressivement diminués jusqu'à extinction de l'itinérance. Ces débits maximum théoriques figurent dans la Brochure Tarifaire.

La SIM mise à disposition de l'abonné est activable depuis son espace abonné. L'activation de la SIM interviendra automatiquement à l'expiration d'un délai de 14 jours suivant sa date d'envoi. La SIM est strictement personnelle. Elle demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Free Mobile. L'eSIM est directement intégrée dans un mobile compatible et permet de télécharger un profil Free Mobile. L'eSIM est strictement personnelle. A chaque SIM/eSIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN). En cas de perte, de vol, de détournement ou d'une utilisation non autorisée de la SIM/eSIM, l'abonné doit en informer immédiatement Free Mobile par téléphone ou sur le Site afin que le Service soit suspendu. Free Mobile adressera une nouvelle SIM/nouveau profil eSIM facturé(e) au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire. Le Contrat reste en vigueur et le prix du Service reste dû.

## ARTICLE 2. SOUSCRIPTION / PORTABILITE

**2.1.** Le Service peut être souscrit auprès de Free Mobile sur son site Internet mobile.free.fr (« **Site** ») ou depuis ses distributeurs automatiques de SIM. Pour souscrire au Service, l'abonné doit pouvoir justifier d'un lien stable en France métropolitaine et être titulaire d'une adresse email valide. L'abonné recevra la confirmation de sa souscription par courrier électronique.

En cas de souscription à distance, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception des équipements ou de la conclusion du contrat si le service n'inclut pas d'équipement. Pour exercer le droit de rétractation, l'abonné doit notifier à Free Mobile sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation. L'abonné doit ensuite retourner à Free Mobile l'équipement dans un état propre à une nouvelle commercialisation, accompagné de tous ses accessoires, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. A défaut de réception de l'équipement dans ce délai, il sera facturé à l'abonné une indemnité forfaitaire mentionnée dans la Brochure Tarifaire. Dans l'hypothèse où l'abonné exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, Free Mobile facturera à l'abonné un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

**2.2.** Pour bénéficier de la portabilité de son numéro, l'abonné doit le demander expressément à Free Mobile au moment de sa souscription avec le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Il lui donne mandat à cet effet. Lorsque la portabilité est possible techniquement, le numéro doit être actif au moment du transfert. La portabilité entraîne la résiliation du contrat attaché au numéro porté.

## ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIERES

### 3.1. Tarifs

Les tarifs du Service, des services accessoires ou optionnels et des frais figurent dans la Brochure Tarifaire.

### 3.2. Facturation et paiement

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service et les services accessoires ou optionnels et à terme échu pour les communications. Les factures sont envoyées à l'abonné sur un support dématérialisé. Sur simple demande de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur support papier, à la place du support dématérialisé.

Free Mobile met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer les factures par prélèvement automatique ou par carte bancaire ou par chèque. Les coordonnées bancaires de l'abonné seront utilisées par Free Mobile pour le paiement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec Free Mobile. Le Service, les services accessoires ou optionnels et les frais sont payables à la date indiquée sur la facture. Tout retard de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé à l'abonné selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

### 3.3. Communications hors forfait

Lorsque le montant des communications hors forfait dépasse les seuils définis dans la Brochure Tarifaire, Free Mobile se réserve la faculté de demander à l'abonné le paiement des communications hors forfait déjà consommées.

## ARTICLE 4. OBLIGATIONS DE L'ABONNE

### 4.1. Identification

L'abonné s'engage à communiquer et mettre à jour pendant la durée du Contrat ses informations d'identifications et coordonnées bancaires exactes à Free Mobile.

Dans toute correspondance avec Free Mobile, l'abonné doit mentionner ses nom, prénom et son numéro mobile ou son identifiant abonné. Toute demande incomplète ne pourra pas être traitée.

### 4.2. Utilisation du Service

L'abonné 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/eSIM notamment suivantes :

- utilisation à des fins ou de manière frauduleuse ou illicite ; l'abonné reconnaît 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. QUALITE DE SERVICE

**5.1. Délai de mise en service** : 24 heures à compter de la demande d'activation de la SIM par l'abonné. Le dépassement, sauf faute de l'abonné, ouvrira droit sur demande écrite à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis entre la date de mise en service prévue et la date de mise en service effective.

Sauf faute de l'abonné, ce dernier peut bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement en cas de dépassement du délai de portabilité selon les mêmes conditions qu'un dépassement de délai de mise en service.

**5.2. Délai de rétablissement** : des opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent entraîner une interruption temporaire. En cas d'interruption du Service, Free Mobile rétablit le Service dans un délai de 2 jours maximum à compter de sa survenance. Sauf faute de la part de l'abonné, une interruption du Service ouvrira droit à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au Service sous réserve qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de l'incident à sa date de survenance. L'abonné peut consulter les informations relatives au réseau sur son espace abonné.

**5.3.** Free Mobile met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Dans ce cadre, Free Mobile est susceptible d'appliquer ces mesures sur son réseau en cas de congestion de certains éléments du réseau de Free Mobile tels qu'une cellule (antenne), sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

## ARTICLE 6. ENTREE EN VIGUEUR / DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par l'abonné et est conclu pour une durée indéterminée. Il est résiliable à tout moment par l'abonné ou par Free Mobile moyennant le respect d'un préavis de 10 jours à compter de la réception :

- D'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Free Mobile et comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en appelant le Service Abonné.
- D'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par Free Mobile à l'abonné et comprenant sa demande de résiliation dûment signée.

## ARTICLE 7. SUSPENSION/RESILIATION

**7.1.** Free Mobile pourra suspendre après notification préalable par tout moyen, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de :

- violation par l'abonné des dispositions légales ou de l'une de ses obligations contractuelles prévues au Contrat,
- perturbation du réseau Free Mobile ou celui des opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service ou de la SIM/eSIM par l'abonné,
- fausse déclaration, usurpation d'identité, ou défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des pièces justificatives (liste dans la brochure tarifaire).

Free Mobile pourra suspendre la totalité du Service en cas de non-paiement d'une facture après relance par tout moyen restée sans effet dans un délai de 10 jours.

**7.2.** Free Mobile peut résilier le Contrat, par tout moyen, sans indemnité, lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de 7 jours à compter de la suspension du Service.

## ARTICLE 8. RECLAMATIONS

En cas de réclamation persistante, l'abonné peut s'adresser :

**1er niveau de réclamation au service Free Service Courrier** (Free Mobile – 75371 Paris Cedex 08 France). Free Mobile s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

**2nd niveau de réclamation au Service National Consommateur** (Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08) il réétudiera sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

**3ème niveau de réclamation auprès du Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques** (<http://www.mediateur-telecom.fr>) si l'abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le service National Consommateur.

## ARTICLE 9. DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel de l'abonné sont traitées conformément à la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel ainsi que dans les conditions prévues par la Politique de confidentialité des données à caractère personnel.

L'abonné peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 10. COMPETENCE

Tout litige avec des abonnés professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Paris. Pour les autres abonnés les règles de compétence légales s'appliquent.

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGA MOBILE FREE

## INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

En cas d'une commande à distance, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de votre équipement (SIM ou Box 4G+) ou du jour de la commande si le service ne requière pas l'envoi d'un équipement. Ce délai est respecté si vous nous transmettez votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours.

**1. Envoi de votre demande**

Pour vous rétracter, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation ci-dessous, à l'adresse suivante : **Free Mobile – Rétractation - 75371 Paris Cedex 08 France**.

**2. Retour des équipements**

Si votre commande comprenait un équipement mis à disposition (Box 4G+), vous devez nous retourner l'équipement dans un état propre à une nouvelle commercialisation, accompagné de tous ses accessoires, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de votre décision de rétractation, à l'adresse suivante : **Free 77581 Savigny Le Temple Cedex**. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez l'équipement avant l'expiration du délai de 14 jours. A défaut de réception de l'équipement dans ce délai, il vous sera facturé. La SIM n'a pas à être retournée. Les frais directs de retour sont à votre charge.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des équipements résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des équipements.

**3. Remboursement**

Nous procéderons au remboursement de la totalité des sommes que vous aurez versées au titre de la commande, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de rétractation, 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. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à la réception des équipements ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition des équipements, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Dans l'hypothèse où vous exercez votre droit de rétractation du contrat dont l'exécution a commencé, à votre demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, nous vous facturerons un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de se rétracter.

Toute commande retournée incomplète et/ou ne respectant pas les présentes conditions et/ou ou envoyée à une adresse erronée ne sera pas traitée comme retour et ne sera donc pas remboursée.

.....✂.....

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement** si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

Votre numéro de ligne téléphonique : \_\_\_\_\_

Votre identifiant abonné : \_\_\_\_\_

À l'attention de : **Free Mobile – Rétractation – 75371 Paris Cedex 08 France**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous :

\_\_\_\_\_

Commandé le (\*) / Reçu le (\*) : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nom et prénom du consommateur : \_\_\_\_\_

Adresse du consommateur : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du consommateur (uniquement en cas  
de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile