

Conditions générales de vente Mobiho

Article 1 - Validité et entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux services de communications électroniques prépayés (les «Services»), et aux Cartes SIM (les «Produits»), proposés par Delta Multimedia Europe, SA, société anonyme au capital de 42 334 €, ayant son siège social au 10 rue Pierre Brossolette, 94270 Le Kremlin Bicêtre («Mobiho»). Le numéro de TVA intra-communautaire est FR24404306771.

Les présentes Conditions Générales sont communiquées dans le pack SIM fourni lors de l'achat de la carte SIM Mobiho et sur le site Internet www.mobiho.fr.

La version en vigueur et opposable des Conditions Générales est celle publiée au jour de l'activation de la Carte SIM et/ou des recharges de communications téléphoniques.

Toute personne physique, morale ou société de personnes qui utilise les Services (lorsqu'elle active son compte pour la première fois) est réputée avoir accepté les présentes Conditions Générales et est désignée comme client de Mobiho (ci-après le «Client»).

Article 2 - Produits et Services fournis par Mobiho

2.1 La carte prépayée est une Carte SIM (Subscriber Identity Module) dotée d'un microprocesseur et associée à un numéro de téléphone attribué par Mobiho. Elle peut être commandée sur le site Internet de Mobiho ou, au choix du Client achetée dans un point de vente partenaire.

2.2 La carte SIM est associée à un compte rechargeable de communications prépayées. L'activation de ce compte est initiée par le Client lors de l'émission de sa première communication.

2.3 Le Client peut acheter des recharges Mobiho dans les points de vente du réseau physique ou il peut recharger directement son compte sur le site Internet www.mobiho.fr en suivant les instructions qui y sont détaillées et en utilisant l'un des moyens de paiement suivants : carte bancaire, chèque, virement, carte Neosurf, compte MyNeosurf ou PayPal. Si vous choisissez d'utiliser votre compte PayPal pour acheter des produits, des recharges, un abonnement ou tout autre produit ou service, le paiement sera effectué sur le compte PayPal de Neosurf Cards.

2.4 Modalité et délai de livraison : Les produits commandés en ligne sont envoyés par LA POSTE dans un délai de 10 jours.

2.5 Sauf mention contraire, le crédit de communication des recharges a une durée de validité limitée, variable selon le tarif des recharges. A compter de la date d'activation de la recharge, cette durée de validité est de 10 jours pour les recharges de 5€, 21 jours pour les recharges de 10€, 30 jours pour les recharges de 15€, 40 jours pour les recharges de 20€, 2 mois pour les recharges de 30€, 75 jours pour les recharges de 40€, 3 mois pour les recharges de 50€, 5 mois pour les recharges de 75€ et 8 mois pour les recharges de 100€.

2.6 Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros à tarification ou fonctionnement spéciaux n'est pas possible. Le Client est invité à consulter le manuel du Client de Mobiho et/ou le site Internet de Mobiho à l'adresse www.mobiho.fr afin d'obtenir de plus amples détails.

2.7 La prestation des Services au titre des présentes Conditions Générales sera assurée pendant 60 jours à compter de votre dernière utilisation des Services ou de l'épuisement total du crédit, sauf

résiliation anticipée des présentes Conditions Générales conformément aux dispositions de l'article 11.

A l'issue de cette période, les Services cesseront irrévocablement et définitivement d'être disponibles, quel que soit le crédit d'appel non utilisé restant sur votre compte, aucune recharge ne sera possible, la Carte SIM sera désactivée et le numéro de téléphone associé sera annulé.

2.8 La qualité et la disponibilité des Services ou des Produits sont soumises à certaines limitations, liées notamment à la proximité des stations de base, à des circonstances indépendantes de la volonté de Mobiho, dont, notamment, les conditions géographiques et atmosphériques et les capacités fonctionnelles des Produits.

2.9 Mobiho s'efforce de permettre au Client qui voyage à l'étranger d'accéder à des réseaux par le biais du roaming. La qualité et la couverture des réseaux étrangers peuvent être limitées sans que Mobiho n'ait aucun contrôle sur ces réseaux. En effet, l'accès aux réseaux étrangers dépendra des accords conclus entre opérateurs étrangers. En conséquence, Mobiho ne peut donner aucune garantie sur ces services de roaming. L'utilisation des Services depuis des pays étranger peut être régie par les différentes lois et réglementations applicables dans ces pays. Mobiho ne saurait voir sa responsabilité engagée si le Client ne respecte pas ces lois ou réglementations.

Le client est tenu de payer la réception d'appels lorsqu'il est à l'étranger (voir les tarifs disponibles sur le Site Internet de Mobiho www.mobiho.fr). Les tarifs des appels passés à l'étranger sont également disponibles sur le site Internet de Mobiho à l'adresse www.mobiho.fr.

2.10 La longueur d'un message texte standard est de 160 caractères; toutefois certains terminaux vous permettent d'envoyer des messages plus longs. Dans ce cas, le message sera divisé en plusieurs parties afin d'être transmis, chacune étant facturée au tarif standard.

2.11 En cas de défaut de la Carte SIM ou toute autre réclamation, veuillez contacter le service Client de Mobiho au 543 depuis votre ligne Mobiho ou au 0825 567 109 (0,15 € TTC / minute).

Article 3 - Obligations du Client

3.1 Dans un délai de 15 jours, le Client s'engage à adresser par courrier à Mobiho une copie de sa carte d'identité ou de son passeport accompagnée du formulaire d'inscription remis au moment de l'achat de la Carte SIM. Il s'engage également à informer Mobiho sans délai de toute modification de ces données, en ligne ou par courrier.

3.2 Le Client garde confidentielles toutes les données contractuelles, telles que le code PIN, le code PUK et les autres codes et mots de passe; en particulier, il s'engage à conserver les données de manière sûre et à ne pas les rendre accessibles à des tiers. En cas de non respect de ces règles de sécurité, le Client pourra voir sa responsabilité engagée pour tout dommage en résultant.

3.3 En cas de perte, vol, dégradation, destruction ou risque d'utilisation non-autorisée de son téléphone et de sa Carte SIM, le Client le notifiera dès que possible à Mobiho et il coopérera avec Mobiho dans le cadre des vérifications de sécurité. Quelque soit l'issue de ces vérifications, le Client reconnaît que Mobiho ne sera pas tenue de lui rembourser les crédits restant sur son compte.

3.4 Le Client s'engage à:

assumer l'entière responsabilité des contenus générés par son utilisation des Services. Il reconnaît que Mobiho ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de ces contenus (y compris un contenu véhiculant un virus ou tout autre élément préjudiciable ou illicite).

ne pas utiliser ou permettre l'utilisation des Services ou des Produits à des fins inappropriées, indécentes, immorales, obscènes, illicites, constitutives de harcèlement, non autorisées, diffamatoires, frauduleuses ou préjudiciables à toute personne;

utiliser uniquement les Produits spécifiquement adaptés au Réseau, à se conformer aux présentes Conditions Générales, à toutes les lois, réglementations et guides de l'utilisateur régissant son utilisation, à tous les codes de bonne conduite relatifs à la portabilité du numéro édictés à tout moment par le Gouvernement français, par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques ou toute autre autorité compétente et être à ce titre seul responsable de l'utilisation des Produits et Services;

à ne pas utiliser la carte SIM avec des automates d'appels, et de façon générale à ne pas utiliser le service pour générer des appels ou des connexions autres que pour l'usage naturel d'une personne physique.

3.5 Les Produits et les Services doivent être utilisés en bon père de famille. Si le compte du Client ne reflète pas une telle utilisation, Mobiho se réserve le droit de suspendre les Services conformément à l'article 7 des présentes. Dans cette hypothèse, la résiliation sera réputée avoir été faite à votre initiative.

3.6 Les Services ne doivent pas être exploités commercialement au détriment de Mobiho; la revente par un tiers peut avoir lieu uniquement après accord écrit préalable de Mobiho. Les entreprises affiliées à un Client sont également considérées être des tiers au sens du présent article.

3.8 Le Client s'engage à indemniser et à garantir Mobiho pour toutes les réclamations pour perte, dommage, coûts et frais, quelle que soient leurs causes (directes ou indirectes) résultant d'une violation par le Client d'une disposition des présentes Conditions Générales, de l'utilisation des Services et/ou d'actes non autorisés ou illégaux ou d'omissions du Client.

Article 4 - Tarifs

4.1 Les tarifs des communications téléphoniques en vigueur opposables sont ceux publiés sur Internet à l'adresse www.mobiho.fr et communiqués au Client à la date d'achat des Produits et/ou des Services par chaque Client. Le prix communiqué inclut la TVA. Si la Carte SIM de Mobiho contient un crédit initial et/ou un crédit promotionnel, il sera crédité sur le compte du Client conformément aux conditions particulières applicables à cette offre.

4.2 La réception de SMS depuis un autre téléphone mobile en France métropolitaine est gratuite. Les messages texte à tarif spécial, les messages internationaux envoyés et reçus lorsque vous vous trouvez à l'étranger, les messages texte envoyés vers un téléphone étranger et les longs messages texte ne sont pas inclus dans les tarifs standard; en conséquence des frais supplémentaires dont le détail figure sur le site Internet www.mobiho.fr peuvent s'appliquer. Le coût d'envoi d'un message texte est déduit de votre crédit d'appel peu de temps après son envoi.

4.3 Mobiho peut être amené à modifier à tout moment les tarifs de ses Services (y compris les tarifs de roaming et les tarifs des services à valeur ajoutée, des services spéciaux et des numéros courts). Dans ce cas, le changement sera notifié au Client un mois avant sa mise en application. Celui-ci

pourra alors mettre fin au Service en ne rechargeant pas son compte prépayé. Si le Client continue d'utiliser les Services après l'entrée en vigueur du changement de tarifs, les nouveaux tarifs seront réputés avoir été acceptés.

Article 5 - Obligations et responsabilité de Mobiho

5.1 Mobiho fera preuve pour la fourniture des Produits et Services de la compétence et de la diligence que l'on peut raisonnablement attendre d'un opérateur de réseau de communications électroniques mobile virtuel.

5.2 Mobiho ne garantit pas que les Produits et les Services (ainsi que les produits ou services liés, y compris ceux de tiers) seront ininterrompus, fournis en temps voulu, sûrs ou exempts d'erreur ou qu'ils répondront aux exigences spécifiques du Client, même si ces exigences ont été notifiées par avance à Mobiho.

5.3 La qualité des Services peut être affectée par l'utilisation simultanée du Réseau par un trop grand nombre d'utilisateurs, par des caractéristiques physiques (tels que des immeubles et des tunnels) et des conditions atmosphériques ou autres causes d'interférence. En particulier, Mobiho ne garantit pas que les appels ne seront jamais abandonnés, que les connexions GPRS ne seront jamais perdues, que la transmission de données aura lieu à une vitesse particulière ou dans un temps donné et que l'ensemble du trafic (y compris certaines capacités) pourra être ou sera transmis par le Réseau ou que son Réseau sera entièrement protégé contre tout accès non autorisé ou interception de communications.

5.4 La responsabilité de Mobiho ne peut être engagée qu'en cas de dommage dont l'origine est imputable à Mobiho. L'indemnisation de tout préjudice indirect ou immatériel subi par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services est exclue, de même que l'indemnisation de toute perte de clientèle, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de chance, perte d'exploitation ou préjudice commercial. .

5.5 En aucun cas, Mobiho ne saurait être tenue responsable :

des pertes, dommages, désagréments ou frais, résultant d'une mauvaise utilisation du réseau, ou du téléchargement de données (images, sons, etc.) sur le téléphone mobile;

de l'interruption des Services résultant de l'exécution de travaux d'entretien, de réparation, de maintenance ou de mise à jour ;

en cas de fraude, négligence ou toute fausse déclaration du Client;

des actes ou omissions de tiers.

Article 6 - Force Majeure

La responsabilité de Mobiho ne saurait être engagée en raison d'un retard dans la prestation des Services ou d'une inexécution de l'une des obligations de Mobiho quant aux Services, si ce retard ou cette inexécution résulte d'un cas de force majeure.

Article 7 - Suspension et déconnexion des Services

7.1 Mobiho peut suspendre tout ou partie des Services:

en cas de non respect par le Client de toute obligation résultant des Conditions Générales, trois jours après une mise en demeure restée infructueuse.

en cas de fraude ou de tout agissement illicites du Client, immédiatement. Mobiho examinera toutes les plaintes faites par ou contre le Client concernant les conditions d'utilisation des Services et se réserve le droit de suspendre les Services si une plainte a été déposée contre le Client dans l'attente de l'issue de la procédure y afférent.

7.2 La suspension deviendra définitive si la cause de la suspension n'a pas disparu à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter de la suspension visée à l'article 7.1. La suspension définitive emporte nécessairement résiliation des présentes Conditions Générales.

7.3 Mobiho peut modifier ou suspendre tout ou partie des Services, avec ou sans notification préalable, si elle l'estime nécessaire (par exemple pour des raisons de maintenance, de mise à niveau, de sécurité, d'urgence ou pour d'autres motifs légitimes) ou si une autorité autorisée l'estime nécessaire. Tous les efforts raisonnables seront faits pour minimiser les perturbations des Services.

Article 8 - Droit de rétractation en cas de vente à distance

Le Client est en droit d'exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour des produits, pendant un délai de quatorze (14) jours. Ce délai court à compter de la réception des Produits par le Client ou de l'acceptation de l'offre par le Client pour la prestation de Services.

Si le Client utilise les Services et/ou les Produits dans le délai de quatorze (14) jours susvisé, il ne sera pas en droit d'exercer son droit de rétractation.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client envoie par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante les produits achetés et un courrier stipulant sa demande :

MOBIHO - Service client
10 rue Pierre Brossolette
94270 Le Kremlin Bicêtre

Le remboursement interviendra par chèque, virement ou crédit du compte MyNeosurf du client.

Article 9 - Protection des données personnelles

Mobiho peut être amenée à collecter et traiter des données personnelles du Client (i) lors de l'activation de votre téléphone mobile/Carte SIM, et de manière générale (ii) dans le cadre de votre utilisation des Services. Mobiho s'engage à traiter les données personnelles du Client avec soin et à se conformer aux dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Article 10 - Attribution de compétence et droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français; les tribunaux relevant de la Cour d'appel de Créteil seront exclusivement compétents pour connaître de tout litige découlant des présentes, sous réserve de dispositions plus favorables aux consommateurs.

sous réserve que cela ne porte pas gravement préjudice aux droits et obligations de l'une ou l'autre Partie au titre des présentes.

Date: 17/06/2016