

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE MOBILE

1. FOURNITURE ET MISE EN SERVICE DES CARTES SIM

1.1 Description des Cartes SIM fournies par RECOM
RECOM fournit au Client des cartes SIM permettant au Client d'accéder aux services mobiles sur les réseaux partenaires en France et à l'Étranger.

Ces cartes SIM autorisent l'ensemble des services Voix, SMS et Data sur réseau 2G, 3G, 4G et 5G.

La conception des cartes SIM et les informations qu'elle contient (IMSI, clés de sécurité) sont la propriété de RECOM. La E-SIM est également disponible pour certain forfait.

Format de la Carte SIM

Le format de la Carte SIM, proposée par RECOM, est de type « triple découpe ».

Ainsi, cette même Carte peut être insérée dans les terminaux supportant les formats suivants :

- Mini-SIM (ou 2FF)
- Micro-SIM (ou 3FF)
- Nano-SIM (ou 4FF)
- E-SIM

Paramétrages de la Carte SIM

a) Code PIN

Le code PIN par défaut est composé de 4 chiffres et est défini avec la valeur « 0000 » sur les Cartes SIM.

Dans le cas du blocage du code PIN, suite à l'entrée de 3 codes PIN erronées, le code PUK pourra être utilisé pour débloquer ce verrou sécuritaire. Le code PUK est composé de 8 digits et est généré de manière aléatoire.

Ces deux codes seront inscrits au dos du support de la Carte SIM (cf. image ci-après)



Recto



Verso

Note : Le code PIN pourra être modifié par l'Utilisateur final s'il le souhaite. En revanche, le code PUK ne pourra jamais être modifié par l'Utilisateur final.

b) Nom du réseau

Le nom du réseau qui sera affiché sur le terminal mobile du client sera le suivant : « RECOM ».

Lors de l'utilisation du mode « Recherche de réseau manuel », l'affichage des noms des opérateurs réseaux hôtes seront remplacés par « RECOM »

c) Répertoire

Le répertoire de la Carte SIM sera composé d'une entrée unique :

1. Répondeur ; numéro associé : 777

d) Menu « SIM Toolkit »

Le Menu SIM Toolkit sera composé des éléments suivants :

Menu STK - Version Cible Full MVNO - MVNE						
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	ACTION	N°	
Répondeur					Appel vocal	777
Num. Urgence						
	Police			Appel vocal	17	
	Pompier			Appel vocal	18	
	SAMU			Appel vocal	15	
	112			Appel vocal	112	
Support						
	Sélect. Mode	Mode Auto.		Sélection		
		Mode Manuel	International	Sélection		
			Domestique	Sélection		

1.2 Description du mécanisme d'activation des Cartes SIM

Sans portabilité

Le Client demande l'activation d'une ligne mobile en précisant l'utilisateur à laquelle elle est rattachée et quel plan tarifaire il choisit (Bon de Commande)

A l'issue de la phase de souscription et d'activation, la ligne et la Carte SIM sont activées.

Avec Portabilité

Le Client demande l'activation d'une ligne mobile en précisant l'utilisateur à laquelle elle est rattachée et quel plan tarifaire il choisit. Le Client transmet ensuite le RIO de la ligne mobile et le numéro à porter.

Lorsque la portabilité est effectuée, la ligne est active.

1.3 Perte ou vol des Cartes SIM

En cas de perte ou vol de la Carte SIM, c'est au Client de suspendre la ligne associée. Le Client restera redevable de toutes les communications passées à partir de ses Cartes SIM. Durant la suspension de la ligne, le contrat reste en vigueur et le Client reste tenu au paiement des redevances d'abonnement et autres sommes dues à RECOM. Le Client est responsable de l'activation d'une nouvelle Carte SIM associée à la ligne suspendue.

2. OPERATIONS POSSIBLES SUR UNE LIGNE ACTIVEE

Il est possible sur demande auprès de RECOM d'effectuer des opérations sur les lignes parmi lesquelles :

- Suspension totale ou partielle
- Changement de Carte SIM
- Changement de plan tarifaire
- Changement d'options
- Changement de réseau radio hôte
- Application de restrictions d'usage
- Résiliation de la ligne

3. PORTABILITE

Les Parties collaborent afin de permettre aux Utilisateurs finaux de bénéficier de la portabilité du numéro depuis et vers un autre opérateur, conformément à la réglementation en vigueur.

3.1 Description du processus de portabilité entrante

RECOM reçoit la demande client avec portabilité entrante. Il transmet cette demande avec tous ses paramètres.

L'ensemble des échanges avec l'opérateur hôte et l'opérateur donneur liés à la portabilité est géré par RECOM.

3.2 Description du processus de portabilité sortante



Le SI RECOM reçoit une demande d'un opérateur. L'ensemble des échanges entre le Client et l'opérateur demandeur sont gérés au travers du SI RECOM.

3.3 Limite d'engagement

La portabilité ne pourra être effectuée en cas de demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées, numéro inactif le jour de la demande de portage ou faisant déjà l'objet d'une demande de résiliation ou de portabilité.

4. COUVERTURE SUR LE TERRITOIRE FRANÇAIS METROPOLITAIN

4.1 Liste des Opérateurs Radios Hôtes Accessibles

A date, à titre informatif, RECOM permet l'activation des cartes SIM sur les réseaux des Opérateurs Radios Hôtes suivants :

- Bouygues Telecom
- Orange France

Une Carte SIM ne peut être associée qu'à un seul Réseau Radio Hôte.

Le Client reconnaît et accepte que cette liste est susceptible d'évoluer.

4.2 Modalité d'affectation d'un Réseau Radio Hôte à une ligne mobile

Lors de l'activation d'une ligne (avec ou sans portabilité), le Client choisit le Réseau Radio Hôte associé à la ligne.

4.3 Modification du Réseau Radio Hôte

Le Client peut demander la modification du Réseau Radio Hôte. Le changement de réseau oblige le changement d'offre et la souscription d'une nouvelle offre.

Les Services fournis par RECOM au Client sont des services de communication décrits ci-dessous.

5. SERVICES VOIX

5.1 Les services de base

Ces services comprennent :

- Les appels voix sortants depuis la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte ou depuis la Zone de Couverture en Roaming.

- Les appels voix entrants sur la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte ou sur la Zone de Couverture en Roaming.
- Les appels vers les numéros d'urgence en France métropolitaine (la fourniture de ces services est de la responsabilité de l'Opérateur Radio Hôte).
- Les appels vers les numéros spéciaux depuis la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte

5.2 Les services supplémentaires

Ces services comprennent :

La conférence à 3, la messagerie visuelle, rejet des appels anonymes, l'écoute discrète, masquage de numéro, interdiction d'appels vers les numéros surtaxés, blocage des appels internationaux, blocage des SMS/MMS internationaux, blocage des appels vers destinations à risques, gestion des appels depuis l'international.

Ces services sont gérables sur demande auprès de RECOM.

Les services de présentation du numéro appelant et de masquage du numéro dans les appels émis sont également activables par le client final directement depuis son téléphone. Le service de transfert d'appel est directement activable depuis le téléphone du client, mais uniquement vers des numéros mobiles et fixes en France (numéros internationaux et Premium interdits). Le transfert d'appel peut ne pas être inclus dans les forfaits illimités.

5.3 La messagerie vocale

Chaque ligne dispose d'une messagerie vocale. Chaque Utilisateur final peut configurer son message d'accueil personnel.

Services principaux de la messagerie vocale :

- Consultation depuis son mobile par numéro court (777, 888, 123)
- Consultation depuis un téléphone fixe (accès protégé par mot de passe)
- Personnalisation du message d'accueil
- Notifications par SMS des messages reçus et des appels manqués
- Rappel du correspondant
- Configuration de la messagerie par menu SVI

Service messagerie visuelle :

Cette messagerie vocale est compatible avec l'application « Visual Voice Mail » native des terminaux mobiles Apple (version

supérieure à IOS 8.1.2) et Microsoft Windows mobile (version supérieure à 8.1).

Les terminaux Android ne disposent pas d'application Visual Voice Mail native. Pour ces terminaux RECOM met à disposition du Client une version de l'application Visual Voice Mail. La disponibilité de cette application est soumise à autorisation de Google et n'est pas garantie pour toutes les futures évolutions de l'OS Android. RECOM se réserve le droit de ne pas maintenir la disponibilité d'une telle application.

5.4 Le nombre de correspondants différents au cours d'une même période de facturation est limité à 150. Les appels vers des correspondants au-delà de cette limite pourront être facturés au tarif hors forfait.

6. SERVICES SMS

Le service comprend :

- Envoi de SMS depuis la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte ou depuis la Zone de Couverture en Roaming
- Réception de SMS sur la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte ou sur la Zone de Couverture en Roaming
- Envoi et réception de SMS vers/depuis les numéros courts du MVNO depuis/sur la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte
- Envoi/Réception de SMS d'urgence (service pour les sourds et malentendants) au N°114 depuis/sur la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte
- Service Antispam 33700 : les clients peuvent signaler les SMS Spam en envoyant un SMS au N°33700 depuis la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte
- L'envoi de SMS est limité à 2500 par mois.

7. SERVICES MMS

Le service comprend :

- Envoi de MMS depuis la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte vers les opérateurs Orange, SFR, Bouygues Telecom, Free Mobile et Omea Telecom.
- L'envoi de MMS est limité à 50 destinataires différents par mois.

* Taille maximum 600Ko.



- Réception de MMS depuis la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte
- Sur la zone de Couverture en Roaming, envoi/réception de MMS vers et depuis les opérateurs cités ci-dessus sous réserve que l'option data en roaming soit activée.

8. COMMUNICATIONS INTERNATIONALES

La liste des pays vers lesquels il est possible d'émettre des appels voix est définie dans la grille tarifaire. Cette liste est susceptible d'évolution.

9. SERVICES D'ACCES DATA

Echange de données depuis la Zone de Couverture de l'Opérateur Radio Hôte et la Zone de Couverture en roaming. Les débits maximums autorisés sont les suivants :

Features	1G	2G	3G	4G	5G
Start/Development	1970/1984	1980/1999	1990/2002	2000/2010	2010/2015
Technology	AMPS, NMT, TACS	GSM	WCDMA	LTE, WiMax	MIMO, mm Waves
Frequency	30 KHz	1.8 GHz	1.6 - 2 GHz	2 - 8 GHz	3 - 30 GHz
Bandwidth	2 kbps	14.4 - 64 kbps	2 Mbps	2000 Mbps to 1 Gbps	1 Gbps and higher
Access System	FDMA	TDMA/CDMA	CDMA	CDMA	OFDM/BDMA
Core Network	PSTN	PSTN	Packet Network	Internet	Internet

Les téléphones mobiles doivent être paramétrés avec les informations suivantes :

Internet : APN net26

MMS : APN mms26

MMSC http://mms26

Proxy 10.143.156.5

Port 8080

Partage d'accès Wifi : APN net26

Le réseau RECOM ne fournit pas de service Blackberry

10. ROAMING INTERNATIONAL

La liste des pays dans lesquels il est possible d'avoir accès aux services voix, SMS, MMS sortants et data à la date de signature du Contrat est définie dans la grille tarifaire. Cette liste est susceptible d'évolution

11. SERVICES ASSOCIES AUX OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

11.1 Blocage d'un téléphone volé

Sur demande du client, RECOM dispose d'une API qui permet au Client de demander le blocage d'un terminal volé.

11.2 Euro Tarif / Welcome SMS

Un « Welcome SMS » ne mentionnant aucune marque opérateur sera envoyé aux utilisateurs à leur arrivée dans un pays étranger.

11.3 Réquisitions judiciaires

Le Client s'engage à répondre à toutes les requêtes présentées par l'autorité publique compétente dans le cadre de l'application des dispositions de la loi du 10 juillet 1991 relative au secret des correspondances émises par la voie des télécommunications et de l'application des dispositions de la loi du 26 juillet 1996 portant réglementation des télécommunications, qu'elles lui soient adressées directement ou qu'elles l'aient été à RECOM. RECOM doit notamment permettre l'accès par des services judiciaires, de police, de gendarmerie, et de secours à la liste non-expurgée de ses abonnés.

RECOM conserve les données des Utilisateurs Finaux, dont la loi lui impose la conservation et /ou qui sont susceptibles de faire l'objet de demandes de transmission dans le cadre de réquisitions émises par les autorités administratives et/ou judiciaires habilitées.

11.4 Cut-off Data Roaming

La coupure data en roaming utilise le mécanisme des compteurs. Il existe un compteur pour le volume de données consommé en roaming Europe et un compteur pour le volume de données consommé en roaming hors Europe.

1. Quand l'Utilisateur final fait des usages data à l'étranger le compteur correspondant est incrémenté.
2. Ces compteurs possèdent chacun un seuil. Lorsque la valeur du compteur atteint la valeur du seuil, un message de notification est envoyé à l'Utilisateur final.
3. La valeur du compteur est remise à zéro au passage du jour J du contrat entre l'Utilisateur final et RECOM.

11.5 Services effectués par l'opérateur radio hôte dans le cadre des obligations légales

Acheminements des communications d'urgence

L'Opérateur Radio Hôte achemine pour le compte de RECOM les communications d'urgence émises par les Utilisateurs Finaux à destination des services d'urgence définis par l'ARCEP ainsi que la localisation de ces appels.

Interceptions

Le Client reconnaît que les communications émises ou reçues par les équipements terminaux raccordés au réseau RECOM doivent pouvoir être interceptées, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de réquisition des autorités habilitées en vue de procéder à une interception de communication portant sur un Utilisateur Final, les Parties conviennent que RECOM met en œuvre auprès des autorités les mesures permettant de procéder à cette interception.

12. DURÉE - RÉSILIATION

12.1 La Période Initiale du Service fourni, indiquée dans le Bon de Commande, commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un (1) an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale. Toutefois, en cas de signature par le Client d'un Contrat de Location et par dérogation, les règles de reconduction du Contrat de Service seront celles prévues par le Contrat de Location.

12.2 Dans le cas d'une résiliation du Service intervenant pendant la Période Initiale, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera égal à la somme des Redevances Mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de la Période Initiale et/ou de reconduction.

12.3 Nonobstant l'application de l'article 12.2, le Client sera redevable dans tous les cas, des frais d'interruption anticipée du Service au titre de chaque mobile souscrit, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

12.4 La demande de résiliation devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum 3 mois avant l'échéance de la période initiale et/ou de la période de reconduction.

12.5 Dans le cadre d'un contrat de location, le Client doit adresser son courrier de résiliation au minimum 3 mois avant l'échéance du contrat et ce, directement auprès de l'organisme de financement. RECOM ne pourra être tenu responsable d'une



éventuelle reconduction de contrat suite au non-respect de cette procédure.

13. TARIFICATION

8.1 Les Consommations sont facturées à terme échu au Client. Les Frais Initiaux sont facturés à la Mise en Service. Les Redevances Mensuelles seront dues par le Client à compter de la Mise en Service et prorata temporis entre la date de Mise en Service et la date de début de la première période de référence.

8.2 Selon la mention portée dans le Bon de Commande de Service, tout ou partie des Consommations du Client pourra être facturé forfaitairement et inclus dans le montant de la Redevance Mensuelle (ci-après « Forfait de Consommation »). Dans tous les cas, sauf mention contraire indiquée dans le Bon de Commande de Service, les Consommations du Client seront facturées sous forme de Consommations entre la Date de Mise en Service et la date de début de la première période de facturation. Il est également précisé que les crédits de communications téléphoniques résiduelles non consommées au cours d'une période de facturation ne sont pas reportés sur les périodes de facturation ultérieures.

8.3 RECOM se réserve le droit de facturer au Client des frais selon les tarifs standards de RECOM en vigueur (ci-après individuellement désignés « Frais Additionnels ») en cas d'intervention d'un technicien de RECOM sur un Site Client ou d'un tiers diligenté par lui sur un Site Client, lorsque ladite intervention est effectuée en réponse à une demande du Client sans que des problèmes soient ensuite constatés.