

Le contrat est constitué des présentes Conditions Générales d'Abonnement, de la Brochure Tarifaire, de la Politique de Confidentialité et 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 Caraïbe («**Service**») commercialisé sous la marque « free », 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 téléphone mobile compatible et à l'aide d'une SIM ou eSIM Free Caraïbe. Le réseau de Free Caraïbe 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.

La SIM mise à disposition de l'abonné est activable sur son espace abonné. L'activation de la SIM interviendra automatiquement à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant sa date d'envoi. La SIM est strictement personnelle. Elle demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Free Caraïbe. L'eSIM est directement intégrée dans un mobile compatible et permet de télécharger un profil Free Caraïbe. 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, l'abonné doit en informer immédiatement Free Caraïbe par téléphone ou sur le Site afin que le Service soit suspendu. Free Caraïbe 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 / PORTABILITÉ

2.1. Le Service peut être souscrit auprès de Free Caraïbe sur le site Internet caraibe.free.fr («**Site**») ou depuis ses distributeurs automatiques de SIM. Pour souscrire au Service, l'abonné doit résider en Guadeloupe, Guyane, Martinique, Saint Barthelemy et Saint Martin, territoire français (ci-après la «**Zone locale**») ou pouvoir justifier d'un lien stable avec la Zone locale 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 conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. Pour les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, l'abonné doit notifier 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 Caraïbe 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 Caraïbe 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 Caraïbe 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.

2.3. En cas de retard dans la procédure de portage du numéro, sauf faute de l'abonné, l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondante à au cinquième du prix mensuel de l'abonnement par jour de retard.

En cas de perte définitive du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondante à vingt-quatre fois le prix mensuel de l'abonnement.

Cette indemnité est due par l'opérateur responsable du retard dans la procédure de portage ou de la perte du numéro et doit être versée dans les trente jours suivants la demande de l'abonné.

ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIÈRES

3.1. Tarifs

Les tarifs du Service, des services accessoires ou optionnels et des frais figurent dans la Brochure Tarifaire ayant servi à l'abonné pour souscrire au Service.

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 Caraïbe met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer les factures par prélèvement automatique ou par carte bancaire ou par chèque. 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 le seuil défini dans la Brochure Tarifaire, Free Caraïbe se réserve la faculté de demander à l'abonné le paiement des communications hors forfait déjà consommées. L'abonné pourra consulter à tout moment sur son Espace Abonné le seuil de sa consommation.

ARTICLE 4. OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

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 Caraïbe.

Dans toute correspondance avec Free Caraïbe, l'abonné doit mentionner ses nom, prénom, son numéro mobile. 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.

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 Caraïbe 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 Caraïbe met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Dans ce cadre, Free Caraïbe est susceptible d'appliquer ces mesures sur son réseau en cas de congestion de certains éléments du réseau de Free Caraïbe 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 / DURÉE 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 demande de résiliation au Service Abonné au 3244 ou de la notification de la demande de résiliation par voie électronique sur le site caraibe.free.fr ou de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Free Caraïbe – FREE Mobile Caraïbe Résiliation 75371 PARIS cedex 08 France. L'abonné peut également résilier le Contrat en faisant une demande de portabilité
- de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par Free Caraïbe à l'abonné.

ARTICLE 7. SUSPENSION / RÉSILIATION

7.1. Free Caraïbe 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 Caraïbe 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 Caraïbe 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 Caraïbe 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. RÉCLAMATIONS

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

1^{er} niveau de réclamation au service Free Service Courrier (Service Abonné) :

Free Caraïbe – 75371 Paris Cedex 08 France. Free Caraïbe 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.

2^{ème} niveau de réclamation au Service National Consommateur :

Service Nationale Consommateur - 75371 Paris Cedex 08. Il réétudiera sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

3^{ème} niveau de réclamation auprès du Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques (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. DONNÉES 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 bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 10. COMPÉTENCE

Tout litige avec des abonnés professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des tribunaux compétents situés dans la Zone locale (selon le lieu de résidence de l'abonné). Pour les autres abonnés les règles de compétence légales s'appliquent.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGA MOBILE FREE CARAÏBE

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. Pour les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre 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, à l'adresse suivante : FREE Mobile Caraïbe Service Rétractation 75371 PARIS cedex 08.

Free Caraïbe procédera au remboursement de la totalité des sommes que vous avez versées au titre du Contrat, y compris les éventuels frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Free Caraïbe est informée de votre décision de vous rétracter, 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.

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, Free Caraïbe vous facturera un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter.

Les frais directs de retour des éventuels équipements sont à votre charge.

.....✂.....

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

Votre identifiant abonné : _____

À l'attention de : FREE Mobile Caraïbe Service Rétractation 75371 PARIS cedex 08

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