



Conditions générales d'abonnement

Luvimobile

Janvier **2023**

Informations relatives aux radiofréquences et à la santé

Les radiofréquences sont des ondes électromagnétiques utilisées pour transmettre des informations dans les téléphones cellulaires, les Wi-Fi, les télévisions et d'autres appareils électroniques. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) a émis un avertissement concernant les dangers potentiels pour la santé liés à l'exposition aux radiofréquences. Dans son aide-mémoire 193 d'octobre 2014, l'OMS a confirmé que certaines études ont suggéré un lien possible entre l'utilisation prolongée des téléphones cellulaires et certains types de cancers. Cependant, il a également noté que les preuves restent incomplètes et que des études supplémentaires sont nécessaires pour déterminer avec certitude les effets sur la santé de l'exposition aux radiofréquences. En raison de l'incertitude quant à l'impact sur la santé, l'OMS recommande de limiter l'exposition aux radiofréquences. Elles invitent également les utilisateurs de ces téléphones, lorsqu'ils sont portés près du corps, à se conformer aux modalités d'utilisation telles que les distances d'éloignement mentionnées dans les notices des téléphones. Il est important de prendre en compte les avertissements de l'OMS concernant les dangers potentiels pour la santé liés à l'exposition aux radiofréquences. Il est recommandé d'utiliser un kit mains libres ou un casque lors de l'utilisation prolongée d'un téléphone portable pour réduire l'exposition aux ondes électromagnétiques. Il est également important de ne pas tenir le téléphone portable près du corps pendant de longues périodes de temps et de ne pas le mettre sous l'oreiller la nuit. En conclusion, il est important d'être conscient des dangers potentiels pour la santé liés à l'exposition aux radiofréquences et de suivre les recommandations de l'OMS pour limiter l'exposition.

Recommandation pour réduire votre exposition aux ondes électromagnétiques

- Utilisez un kit mains libres ou un casque lorsque vous téléphonez.
- Éloignez votre téléphone portable de votre corps lorsqu'il est en utilisation.
- Évitez de tenir votre téléphone portable près de votre corps pendant de longues périodes de temps.
- Ne pas mettre votre téléphone portable sous l'oreiller la nuit.
- Éteignez votre téléphone portable ou le mettez en mode avion lorsque vous n'en avez pas besoin.
- Éloignez votre lit des sources d'ondes électromagnétiques, telles que les routeurs Wi-Fi.
- Éteignez les routeurs Wi-Fi lorsque vous ne les utilisez pas.
- Évitez de tenir des appareils électroniques tels que les tablettes et les ordinateurs portables sur vos genoux pendant de longues périodes de temps.
- Évitez de porter des montres connectées et des bijoux connectés près de votre corps pendant de longues périodes de temps.
- Préférez les SMS aux appels
- Utilisez le téléphone portable dans des conditions de réception optimales. Le téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau. Lorsque la réception est de bonne qualité, c'est-à-dire lorsque l'appareil affiche le maximum de barrettes sur l'écran, la puissance d'émission est réduite au minimum nécessaire pour maintenir une bonne connexion. Cependant, dans certaines zones ou situations, la réception peut ne pas être optimale, par exemple dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture, ou dans des zones mal couvertes par le réseau.

ARTICLE 1. SERVICE

Les services Luvimobile comprennent des services principaux Voix et/ou Data de radiotéléphonie, ainsi que des services complémentaires.

Le service principal mobile permet au Client de bénéficier d'une ligne mobile, lui permettant de recevoir et d'émettre des communications dans la limite de la zone de couverture du réseau mobile de son prestataire et, sous certaines conditions, de celles d'autres opérateurs à l'international.

Les services mobiles permettent au Client d'accéder au réseau mobile via un équipement et/ou un terminal compatible et correctement configuré à l'aide d'une SIM ou eSIM Luvimobile. Le Client aura accès, selon les services commandés et la couverture, aux réseaux GSM/2G/GPRS/EDGE/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+/5G. Les débits varient sensiblement en fonction de la technologie réseau. De plus, le réseau de Luvimobile est mutualisé entre tous ses abonnés. Le débit varie en fonction du nombre d'utilisateurs connectés et l'usage accumulé sur le téléphone. Des mesures de gestion de trafic comme la réduction des débits, en cas de saturation d'un Service sont mises en œuvre afin de faciliter la transmission des données, les mesures peuvent réduire la vitesse de connexion.

À l'international, certains services mobiles permettent au Client, sous certaines conditions, de bénéficier de communications mobiles via les opérateurs avec lesquels Luvimobile (ou ses prestataires) a conclu des accords d'itinérance. Le Client doit notamment avoir commandé un service de roaming et avoir correctement configuré son terminal pour activer le service à l'international sous réserve d'avoir envoyé tous les documents nécessaires pour la réalisation du contrat afin que Luvimobile autorise l'activation du service à l'international.

À l'international, l'accès se fait aux conditions techniques de l'opérateur tiers. Le Client est informé lorsqu'il se situe en zone de déplacement, son terminal est susceptible de basculer sur un réseau mobile d'un opérateur tiers. À défaut, les communications seront facturées dans le cadre de son offre de roaming. Les tarifs sont communiqués dans les conditions tarifaires de Luvimobile. Dans les zones frontalières, le Client est conscient que son appareil peut se connecter à un réseau tiers même s'il se trouve toujours dans un autre pays.

En Europe : Depuis le 15 juin 2017, en application de la réglementation européenne, les utilisateurs en déplacement dans l'Union européenne (UE) peuvent utiliser leur téléphone mobile dans les mêmes conditions que dans leur pays d'origine, dans la limite d'un usage raisonnable.

ARTICLE 2. SOUSCRIPTION DU CONTRAT ET ACCÈS AU SERVICE

Le Service peut être souscrit auprès de Luvimobile via son site Internet luvimobile.fr. Pour s'abonner, le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable en France métropolitaine et une adresse email valide. La confirmation de l'abonnement sera envoyée par email. En souscrivant à distance, l'abonné a un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception de l'équipement ou de la conclusion du contrat si le service n'inclut pas d'équipement. Pour exercer ce droit, l'abonné doit informer Luvimobile de sa décision de se rétracter, avant l'expiration,

du délai précité, à l'aide d'une déclaration sans ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation. Si un abonné souhaite se rétracter et a demandé la portabilité de son numéro, le processus d'annulation dépend du moment où la validation du formulaire de rétractation par Luvimobile a eu lieu. Si la validation intervient au moins 3 jours avant la date d'activation choisie, la demande d'annulation de portabilité est recevable et la portabilité du numéro ne se produira pas. Si la validation intervient moins de 3 jours avant la date d'activation, la demande d'annulation de portabilité n'est pas recevable et il n'est plus possible d'annuler la portabilité. Dans ce cas, l'abonné peut toujours se rétracter de l'offre, mais ne pourra pas conserver son numéro. Il est important de noter que Luvimobile n'est pas responsable de la date d'envoi du formulaire de rétractation par le Client. Il est de la responsabilité du Client de prendre les dispositions nécessaires pour permettre à Luvimobile de traiter la demande de rétractation dans les 72 heures qui suivent la réception du formulaire.

- Dans le cas de la création d'un nouveau numéro, Luvimobile attribue un numéro d'appel et remet une carte SIM qui lui est associé. L'accès au service principal sera ouvert au plus tard 10 jours ouvrés après la validation de la commande sous réserve des conditions indiquées aux Conditions Particulières. Luvimobile se réserve d'activer la ligne 4 jours après la validation de la commande par Luvimobile.

- Dans le cas d'une portabilité, Luvimobile demandera la portabilité du numéro de téléphone du Client sous réserve que celle-ci soit acceptée par l'opérateur cédant et sous réserve que le Client fournisse à Luvimobile le code RIO valide nécessaire à la portabilité de la ligne ainsi que le numéro de téléphone mobile. La portabilité est effectuée par Luvimobile dans un délai maximum de 59 jours ouvrés après la validation de la commande et sous réserve des conditions indiquées aux Conditions Particulières. Luvimobile ne peut être tenu responsable des frais facturés par l'opérateur cédant engagés par l'acte de portabilité du numéro de téléphone du Client. Il appartient au Client de vérifier préalablement auprès de l'opérateur sortant les coûts pouvant être liés à la portabilité de son numéro de téléphone.

Le Client doit envoyer à Luvimobile dans les 15 jours suivant la conclusion du contrat des copies recto verso des pièces justificatives suivantes : une pièce d'identité en cours de validité (Carte Nationale d'Identité française, passeport, carte de résident ou de séjour française ou livret de circulation) ainsi que le mandat de prélèvement SEPA signé. Si le Client ne transmet pas ces pièces, Luvimobile suspendra puis résiliera le contrat 8 jours après avoir relancé le Client, sans indemnité pour ce dernier. Les frais d'abonnement et les communications restent dus jusqu'à la résiliation.

ARTICLE 3. TARIFS

Les tarifs applicables au moment de la commande des services et des frais figurent dans la Brochure Tarifaire. Les tarifs peuvent être modifiés par Luvimobile à tout moment jusqu'au paiement de la commande par le Client. Les Services ou les Tarifs sont susceptibles d'évoluer au cours de l'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client en est informé par tout moyen, un mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution. L'abonné pourra alors résilier son Contrat par courrier postal dans un délai maximal de 4 mois suivant cette hausse.

Tarif des Communications

Le Client est informé que les communications à destination :

- de zones géographiques non couvertes par les forfaits de communication définis dans la Brochure Tarifaire,
 - de numéros à valeur ajoutée (SVA),
- sont toujours facturées en plus des forfaits et nommées communications « hors forfait ». Les tarifs de ces Communications sont indiqués dans la Brochure Tarifaire.

Tarif hors-forfait et International :

Le Client est informé que les appels hors forfait ou internationaux sont soumis aux tarifs disponibles dans la Brochure Tarifaire. Si les communications hors forfaits dépassent les plafonds précisés dans la Brochure Tarifaire, Luvimobile se réserve le droit de demander au Client immédiatement le paiement des communications hors forfait consommées. L'abonné peut vérifier régulièrement sa consommation via son Espace Client.

L'abonnement ne comprend pas les prestations hors forfait. Elles sont facturées en sus et périodiquement ou immédiatement si l'abonné atteint un seuil élevé qui est défini dans la Brochure Tarifaire.

ARTICLE 5. FACTURATION ET PRÉLÈVEMENT

Les parties conviennent que Luvimobile enverra une notification de disponibilité de la facture au format électronique chaque mois à l'adresse e-mail fournie par le Client lors de son adhésion à une offre Luvimobile. Les sommes dues par le Client au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement. Le Client peut accéder à sa facture en ligne après authentification sur son espace Client pendant un délai de 12 mois et peut la consulter, la copier ou l'imprimer. Aucune facture au format papier ne sera envoyée.

La facturation débute :

- En cas de commande d'un nouveau service : à la date de l'activation de la carte SIM. Un prorata est appliqué sur le tarif du forfait des lignes dites « voix data » jusqu'au 01 du mois suivant.
- En cas de commande de service complémentaire ou option : à la date de mise en service.
- Pour les cartes dites « data only », il n'y a pas de prorata, le mois commencé est dû.

La facturation s'achève :

- En cas de résiliation de la ligne mobile par lettre recommandée avec accusé de réception : le jour où la résiliation est effective.
- En cas de portabilité sortante : à la date de la sortie de la ligne vers un opérateur tiers.
- Pour les lignes avec engagement : toutes résiliations ou portabilités sortantes avant la date de fin d'engagement engendrent des frais de résiliation correspondants à la somme restante dûe.

L'adhésion à l'offre Luvimobile nécessite la fourniture d'une adresse électronique valide par le Client. Le Client s'engage à utiliser une adresse électronique permanente et valide pour la gestion de son contrat Luvimobile, y compris pour la réception des notifications de facture Luvimobile. Le Client doit vérifier régulièrement les messages électroniques reçus à l'adresse communiquée à Luvimobile lors de son adhésion. Tout changement de données ou d'adresse électronique doit être immédiatement signalé à Luvimobile.

Le Client doit être conscient que les communications effectuées en dehors de la France métropolitaine peuvent être facturées dans un délai maximum de 3 mois. Il est important pour le Client de surveiller régulièrement ses communications pour éviter tout malentendu quant à la facturation.

La facture doit être payée en euros avec l'option de paiement disponible lors de la souscription, c'est à dire par prélèvement SEPA, uniquement. Celui-ci est initié par Luvimobile sur la base d'une autorisation préalable du Client, formalisée par un formulaire de mandat de prélèvement SEPA. Si exceptionnellement le paiement SEPA ne peut aboutir, Luvimobile se réserve le droit de proposer un autre moyen de paiement, comme, le paiement par carte bancaire, depuis l'espace-Client.

En cas de retard ou de refus de paiement, des pénalités de retard seront facturées à l'abonné selon les conditions décrites dans la Brochure Tarifaire.

Le non-paiement d'une facture entraîne l'inscription au fichier de gestion des impayés de Luvimobile.

ARTICLE 6. CARTE SIM

La carte SIM est strictement personnelle, elle est remise par Luvimobile et reste la propriété exclusive et insaisissable de Luvimobile. Toutes communications émises grâce à la carte SIM sont facturées conformément aux tarifs indiqués dans la Brochure Tarifaire.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM ou de l'équipement qui la contient, le Client s'engage à informer immédiatement Luvimobile. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client peut contacter le service Client ou bien procéder à la suspension de la ligne directement depuis son espace client. Il est rappelé que pendant la période de suspension du service, le contrat reste en vigueur : les frais d'abonnement restent dus et sont facturés au Client.

Les cartes SIM sont protégées par un code PIN qui est attribué et communiqué au Client lors de la réception de la commande, ce code peut être modifié.

ARTICLE 7. Disponibilité du service et Exclusion du Niveau de Service

Les opérations visant à améliorer la qualité du service, telles que le déploiement, la mise à niveau, la réparation ou la maintenance, peuvent entraîner une interruption temporaire. Sur certains aspects techniques Luvimobile dépend de ses partenaires. Luvimobile s'engage à informer ses Clients en cas d'incident lié à une défaillance des infrastructures et réseaux affectant plusieurs Clients, en utilisant l'adresse e-mail de contact communiqués à la souscription.

Le Client pourra consulter les informations relatives à la disponibilité des services sur luvimobile.fr

Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou celle du service data est liée à un cas de force majeure, ou provient du réseau d'un partenaire.

Aucune indemnisation ne sera due en cas de panne causée par le Client ou son matériel. Le Client assume la responsabilité exclusive de tout dommage causé à ses propres équipements ou à ceux de tiers. En signant ce contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette clause d'exclusion de responsabilité et en accepte les termes. Le Client s'engage à informer Luvimobile dans les plus brefs délais en cas de problème technique rencontré avec le ou les services fournis.

ARTICLE 8. Engagement du Client

1. Identification

Le Client s'engage à fournir des informations d'identification exactes lors de sa souscription et pendant toute la durée de son contrat avec Luvimobile. Le Client est responsable de la mise à jour de ses informations d'identification en cas de changement. Toute erreur ou omission dans les informations d'identification peut entraîner une suspension ou une interruption des services, et le Client sera tenu responsable de tout dommage découlant de ces erreurs ou omissions. Le Client accepte également de fournir toute information supplémentaire requise par Luvimobile pour vérifier son identité. Le Client reconnaît que toute demande incomplète ou douteuse ne pourra être traitée.

2. Utilisation du service

Mise en garde sur les comportements :

- Tout usage du service est considéré comme étant effectué par le Client, qui s'engage à respecter les obligations définies dans le contrat. Le Client doit adopter un comportement raisonnable et éviter tout usage frauduleux, abusif ou excessif du service, du réseau MVNO et/ou des services accessibles via le service.

Le Client est informé que, dans le cadre des offres avec des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications sont limitées à 250 destinataires différents/mois, à l'exclusion des numéros spéciaux et surtaxés, et à une durée maximale de 3 heures par appel.

Le Client ne doit pas utiliser les services pour tout usage illégal, frauduleux ou nuisible, y compris la transmission de virus informatiques, de spam ou de tout autre contenu illégal ou malveillant. Le Client s'engage également à ne pas intercepter ni perturber les réseaux ou les services connectés à Luvimobile. Toute violation de cette clause peut entraîner une suspension ou une résiliation immédiate du contrat, sans remboursement, et des poursuites judiciaires peuvent être intentées.

Les actions décrites ci-dessous sont considérées comme des abus de l'utilisation du service, conformément à l'article 8.2, et seront passibles de sanctions :

- l'envoi de messages attractifs générant un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant perturber la disponibilité des serveurs de messagerie
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (port scanning),
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres, la transmission de virus.
- acheminement des appels et/ou SMS/MMS détournés ou reroutés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction,
- utilisation ininterrompue via un système de composition automatique et en continu de numéro(s)
- utilisation à des fins de télésurveillance hors service spécifique, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement)
- tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate
- l'utilisation vers toutes plateformes de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client.
- utilisation de la carte SIM avec un boîtier radio, autre qu'un téléphone.
- L'envoi massif de communications, automatisé ou manuel (notamment en utilisant des systèmes de génération d'appels automatisés), est strictement interdit
- L'utilisation de la carte SIM dans un appareil autre qu'un téléphone mobile est strictement interdite et peut entraîner la suspension ou la résiliation de la ligne sans indemnité.

Le Client est informé qu'il est responsable de tout préjudice causé par lui-même à Luvimobile ou ses prestataires ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Luvimobile recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

Le Client est informé qu'il est responsable de l'utilisation de ses numéros Client, identifiants, mots de passe et tout autre code confidentiel lié au service. Il s'engage à les garder confidentiels et à ne pas les divulguer à des tiers. Par conséquent, Luvimobile ne sera pas responsable des conséquences de toute divulgation de ces codes et/ou identifiants par le Client.

Le Client reconnaît et accepte que l'utilisation intensive du service d'internet sur le réseau mobile, sur une courte période peut entraîner une réduction automatique de la vitesse de connexion ou une suspension temporaire de données afin de garantir une bonne connexion pour tous les utilisateurs.

Le Client est informé que les usages abusifs du Service, tels que l'utilisation excessive en dehors de la France métropolitaine ou une inactivité prolongée d'une carte SIM en France métropolitaine associée à une utilisation fréquente à l'étranger, peuvent entraîner une facturation supplémentaire au tarif en vigueur 15 jours après avoir été prévenu. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans l'utilisation du Service et à respecter les obligations du contrat.

ARTICLE 9. Conditions d'usages des services mobiles

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, notamment dans le respect des points mentionnés ci-après :

- de la durée de communication en continu n'excédant pas le temps spécifié en annexe des présentes Conditions Générales d'abonnement
- du plafond de volume ou de temps de communication mensuel spécifié en annexe des présentes Conditions Générales d'abonnement
- du volume de SMS et MMS envoyés

Par nature, sont notamment exclus du bénéfice des forfaits et décomptés de ceux-ci ou facturés aux tarifs en vigueur :

- les appels vers des serveurs vocaux interactifs
- les appels vers les numéros spéciaux et vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation Client,
- les appels vers les numéros d'accès wap et web ainsi que les communications fax/data
- la visio-conférence
- les SMS/MMS surtaxés.

ARTICLE 9. Suspension et Résiliation

Suspension

Luvimobile peut, après avoir notifié le Client, suspendre tout ou une partie du Service sans compensation en cas de :

- de non-respect par l'abonné des obligations légales ou contractuelles décrites dans le Contrat
- non-paiement d'une facture dans un délai de 10 jours à compter de la date limite de paiement
- perturbation du réseau Luvimobile ou celui des opérateurs partenaires ayant pour origine l'utilisation du Service par l'abonné depuis sa carte SIM/eSIM.
- fourniture de fausses informations, utilisation non autorisée d'une identité ou manque de régularisation d'un dossier incomplet ou de remise des justificatifs requis
- de consommations excessives en France métropolitaine ou à l'étranger

Luvimobile peut, sans notifier le Client, suspendre tout ou une partie du Service sans compensation si cela est nécessaire pour respecter les obligations légales en matière d'ordre public, de défense nationale, de sécurité publique ou pour protéger les informations personnelles du Client contre une utilisation frauduleuse de tiers

Résiliation

Résiliation à l'initiative de Luvimobile

Le Contrat est résilié de plein droit dans le cas où Luvimobile n'est plus en capacité d'assurer le service (exemple : retrait des autorisations administratives de Luvimobile ou de ses partenaires).

Une fois le Service suspendu dans le respect des conditions de l'article 9 « Suspension et Résiliation » et resté sans effet pendant un délai de 10 jours, Luvimobile sera en droit de résilier le Service sans indemnité.

Luvimobile peut mettre fin au contrat sans autre formalité si le Client ne paie pas dans les 30 jours suivant la date d'échéance, après avoir été notifié et suspendu ou après l'envoi d'une mise en demeure. Concernant les options liées au forfait, Luvimobile se réserve le droit de résilier ou de changer ce service.

Le Client comprend que les lignes mobiles seront résiliées.

Le Client peut mettre fin à son contrat avec Luvimobile en contactant le service Client via luvimobile.fr.

La résiliation prend effet dans un délai de 10 jours minimum à partir de la réception de la demande par Luvimobile, sauf si le Client demande une date différente dans la limite de 10 jours minimum à la suite de la réception de la demande par Luvimobile.

La résiliation peut également se faire en demandant la portabilité de son numéro vers un autre opérateur.

Le Client accepte et comprend que, pour réaliser la portabilité de son numéro, il obtiendra toujours le numéro RIO auprès de Luvimobile. Cependant, le numéro 3179 peut ne pas fonctionner (panne ou maintenance) et Luvimobile n'est en aucun cas responsable car il dépend de son partenaire opérateur Télécom. Le Client peut obtenir son numéro RIO 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (hors maintenance ou panne) sur luvimobile.fr.

Le Client est informé, comprend et accepte que le numéro RIO lui sera transmis par SMS sur le numéro associé en réalisant la demande sur luvimobile.fr.

Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste responsable des redevances mensuelles et des communications. Le Client peut annuler sa demande de résiliation si elle intervient moins de 24 heures avant la date de résiliation prévue.