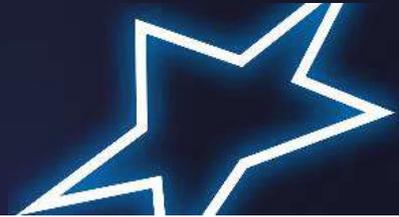


# Téléphonie mobile CELESTE



Les présentes Conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CELESTE assure au client la fourniture du Service mobile.

Les Conditions Particulières, font partie intégrante des contrats d'abonnement.

## Description du service

CELESTE commercialise des offres de téléphonie Mobile dans les zones de couverture du réseaux Orange France et à l'international via les accords de roaming conclus avec Orange France.

Le contrat conclut entre CELESTE et Orange est sous les règles régis par les MVNO (Opérateur Mobile Virtuel) géré par l'ARCEP.

## Livraison et mise en service

En cas d'achat d'un Terminal (téléphone Mobile, Clef 3G etc.) directement auprès de CELESTE et sous réserve de la disponibilité du (des) modèle(s) commandé(s). La livraison du Terminal par CELESTE, s'effectue, dans un délai maximal de 30 jours calendaires à compter de la réception du contrat d'abonnement complet.

En cas de rupture de stock du Terminal commandé par le client, CELESTE proposera un Terminal équivalent.

Dès réception, le client devra se connecter sur l'espace client CELESTE afin d'activer la SIM ou en contactant le service Client CELESTE par téléphone.

Le client devra effectuer l'activation de la carte SIM dans les 8 jours ouvrés maximum réception de celle-ci hors cas de portabilité. En cas de portabilité, l'activation devra être faite à la date de la portabilité.

CELESTE reste propriétaire du terminal jusqu'au paiement intégral des factures durant toute la durée du contrat.

La facturation du forfait Mobile démarre à partir de l'activation de la SIM ou au-delà du délai maximum d'activation.

## Prix et facturation

Le prix des terminaux est exigible à la date de signature du bon de commande, l'abonnement des forfaits mobiles et des options est payable terme à échoir. La facturation est mensuelle, par prélèvement automatique, et sans prorata sauf indication contraire sur le bon de commande.

Le tarif des prestations est stipulé dans le bon de commande et dans le catalogue des prix.

Les frais liés à l'utilisation (consommation téléphonique, service à l'usage etc.) sont facturés mensuellement à terme échu.

Toute réclamation relative à une facture devra être adressée par le Client, à CELESTE par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de CELESTE, dans un délai maximal de 45 jours calendaires à compter de la réception de celle-ci, à défaut de quoi cette réclamation ne sera pas valable et la facture réputée avoir été acceptée par le Client.

En cas de non paiement d'une quelconque échéance, le client recevra un courrier électronique. En cas de non réponse du client dans les 48 heures ouvrées, la ligne sera restreinte et un courrier A.R de mise en demeure sera envoyé.

CELESTE se réserve le droit d'interrompre les services et ce, jusqu'au paiement intégral des sommes dues avec une majoration de 10% par mois civil de retard sans notification préalable supplémentaire.

En aucun cas le Client ne pourra demander une quelconque indemnité à CELESTE du fait de l'interruption de ses services suite à un incident de paiement. Le client sera en outre redevable de frais de remise en service pour tout rétablissement du service, égal au montant des frais de mise en service initiaux.

CELESTE pourra réclamer au client des compensations financières au titre des procédures administratives liées à une faute contractuelle du client. Les tarifs indiqués sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix d'une quelconque commande.

La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Au cas où d'autres impôts, droits ou taxes seraient applicables, il sera procédé sur chaque facture aux ajustements nécessaires pour que le Fournisseur perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants correspondant à ces tarifs.

Toute modification de la législation applicable aux opérateurs ou aux contrats de service de référence afférents ayant pour effet de faire supporter au client des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Contrat, entraînera un ajustement corrélatif des tarifs définis aux présentes conditions.

Le Client paiera tous les impôts, droits, taxes et redevances professionnelles, de quelque nature que ce soit (y compris la taxe professionnelle) et toutes les taxes supplémentaires éventuellement applicables à l'avenir aux activités du Client et à l'utilisation d'un réseau de télécommunications.

CELESTE se réserve (après information préalable) le droit de demander, le versement d'une avance sur consommation et/ou garantie bancaire équivalent à deux (2) mois de facturation du montant mensuel le plus élevé facturé au cours des douze (12) derniers mois.

Dans le cas d'absence d'antécédents de facturation, le montant de la garantie financière est calculé par CELESTE sur la base des prévisions communiquées par le client.

Les tarifs indiqués sur la fiche du catalogue tarifaire peuvent être modifiés par CELESTE qui s'engage à notifier préalablement le client, par tout moyen et dans un délai raisonnable, de toute modification des tarifs qui lui est applicable au titre des Services souscrits.

Toute baisse des tarifs pourra être appliquée par CELESTE au Client, au choix de CELESTE. En cas de hausse des tarifs, l'Abonné disposera d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date d'envoi de la notification par CELESTE pour résilier la souscription au(x) Service(s) concerné(s), sous réserve de notifier CELESTE de cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation, qui sera effectuée par CELESTE, n'emportera aucun droit à indemnité ou compensation quelconque par le Client. A défaut de notification, le client reconnaît accepter les nouvelles conditions tarifaires.

## Durée et résiliation du Service d'accès

Le service d'accès prend effet à compter de la date d'activation de la carte SIM ou au-delà du délai maximum d'activation, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le Bon de Commande. Au terme de cette durée initiale le contrat sera tacitement renouvelé mensuellement. Une facturation sera générée par mois et sans prorata.

Chacune des parties pourra résilier le contrat à chaque renouvellement tacite par lettre recommandée avec accusé de réception deux (2) mois civils avant la nouvelle échéance. A défaut la résiliation sera refusée.

Dans le cas où le client demande de retarder la résiliation, une nouvelle période de 3 mois sera reconduite.

Les options n'ont pas de durée d'engagement minimum, elles sont résiliables directement via l'espace client.

La facturation des options se fait uniquement par mois plein.

La résiliation du contrat n'entraîne pas la résiliation des services Mobile en cours qui sont honorés jusqu'à leur terme, sous réserve de parfait paiement et nonobstant toute clause contraire.

En cas de résiliation du contrat avant ou après l'activation de la carte SIM, le client sera redevable de l'ensemble des mensualités durant toute la période du contrat souscrite, ainsi que les éventuels frais de mise en service et coûts liés aux terminaux.

CELESTE pourra résilier le contrat sans délai en cas de :

- Violation, par le client, de l'un ou plusieurs des documents Contractuels
- Non paiement total ou partiel par le Client d'une facture à son échéance ou des pénalités de retard dues
- Violation, par le client, des règles de sécurité des espaces techniques

Toute résiliation devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client s'engage à indemniser CELESTE pour tous les dommages subis et résultant de la résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles et à verser à CELESTE l'ensemble des sommes dues jusqu'à la fin de la période contractuelle initiale.

Dans le cas où le client porte son numéro vers un autre opérateur (portabilité) le contrat de la ligne sera automatiquement résilié.

Dans le cas où le client serait encore engagé auprès de CELESTE, le client sera redevable de l'ensemble des mensualités restantes.

## Numéro d'appel

Chaque carte SIM se verra attribuer un numéro d'appel, qui ouvrira accès aux Services souscrits selon les conditions desdits Services, telles qu'indiquées dans les documentations CELESTE. Si pour des raisons techniques ou liées à l'exploitation des Services, CELESTE est contraint de modifier le numéro d'appel d'une Ligne, le Client en sera informé au plus tard un (1) mois avant la mise en œuvre de la modification.

## Carte SIM

Dans le cadre de la fourniture de ses Services mobiles, CELESTE remet au Client, à titre de prêt à usage, une Carte SIM, qui lui permet d'accéder aux Services mobile de CELESTE.

La Carte SIM, placée sous la garde du Client, reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de CELESTE qui peut la remplacer à tout moment.

CELESTE pourra également mettre à jour, à distance via le Réseau Mobile certaines données de la Carte SIM afin de permettre à l'Utilisateur du Client de bénéficier d'améliorations techniques ce que le Client reconnaît et accepte.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la Carte SIM dont il s'interdit toute duplication et/ou modification.

La Carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers et notamment, ne peut pas être utilisée aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication, sauf dispositions particulières préalablement et formellement acceptées par CELESTE.

Tout usage frauduleux de la Carte SIM et/ou contraire aux présentes Conditions Générales d'Abonnement engage la responsabilité personnelle du Client.

## Blocage code PIN

A chaque Carte SIM est associé un code confidentiel que le Client peut changer à tout moment. La composition de trois codes successifs erronés entraîne le blocage de la Carte SIM. Cette dernière peut être déblocquée, sur demande et aux frais du Client, par la délivrance par CELESTE d'un code de déblocage.

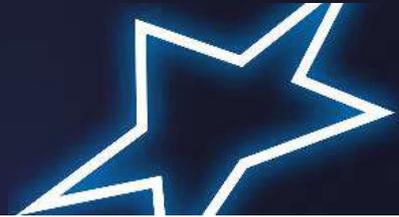
La composition de 10 codes successifs de déblocage erronés entraîne le blocage définitif de la Carte SIM. La fourniture et l'envoi d'une nouvelle Carte SIM au Client sont facturés par CELESTE.

## Vol ou perte de la carte SIM

Tout usage frauduleux de la carte SIM ou tout usage contraire au contrat d'abonnement engage la responsabilité personnelle du Client.

En cas de perte ou de vol de sa Carte SIM, le Client en informe immédiatement CELESTE en contactant le service client par téléphone afin que sa ligne soit mise hors service.

# Téléphonie mobile CELESTE



Le Client doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. En cas de contestation, la mise hors service de la Ligne mobile est réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par CELESTE.

Il est toutefois rappelé que pendant la période de suspension de la Ligne mobile, le Contrat d'Abonnement reste en vigueur et les redevances d'Abonnement sont facturées.

La Ligne mobile suspendue est remise en service sur simple demande écrite du Client aux conditions tarifaires telles qu'indiquées dans la documentation CELESTE, qui se réserve toutefois le droit de modifier le numéro d'appel initialement attribué.

CELESTE ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégramme, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas du Client.

## Utilisation et capacité du réseau UMTS

Le réseau UMTS est mutualisé entre tous ses utilisateurs.

La bande passante disponible peut donc varier, pour une même bande passante de référence, notamment selon le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant et selon leur usage du réseau UMTS et des services.

Dans ces conditions, le débit ne peut être garanti et se fait sous le mode «Best Effort»

## Accès au réseau hors France métropolitaine

L'accès au réseau de Orange n'est possible qu'en France Métropolitaine, dans la limite des zones de couverture.

Le Client qui souhaite accéder aux réseaux GSM/GPRS et UMTS depuis l'étranger doit activer via son Espace Client cette fonction.

## Suspension, Restriction ou interruption des services

CELESTE se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès aux services souscrits, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- en cas de retard de paiement des factures
- en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations
- dans les conditions prévues par le Code des Postes et Télécommunications
- en cas d'utilisation d'un Mobile, qui bien qu'ayant été agréé, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de CELESTE
- en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service

La suspension des Services souscrits n'entraîne pas l'arrêt de la facturation. Les Services peuvent être interrompus, limités ou restreints dans les cas de force majeure.

En cas d'interruption totale des services, en dehors des cas énoncés ci-dessus, CELESTE s'engage à tout mettre en oeuvre pour rétablir les services.

## Responsabilités

CELESTE est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des services et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiotéléphonie. CELESTE ne peut toutefois pas, d'une manière générale, être tenue responsable de toute difficulté technique liée au fonctionnement du réseau. La responsabilité de CELESTE ne peut pas être engagée:

- en cas de transmission des signaux (notamment radioélectriques) affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à CELESTE par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents
- en cas de mauvaise utilisation des Services par le Client, et/ou leurs correspondants
- en cas de mauvaise installation ou paramétrage du Terminal et/ou de ses accessoires par le Client et/ou son Gestionnaire et/ou ses Utilisateurs
- en cas de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordés les installations de CELESTE.

- en cas de perturbations ou d'interruptions non directement imputables à CELESTE ou imputables à CELESTE lorsque les perturbations sont causées par des travaux d'amélioration, de réparation ou d'entretien du Réseau de CELESTE
- en cas d'inadéquation aux Services des équipements du Client, notamment serveurs et/ou terminaux mobile
- en cas de coupures générales d'alimentation électrique sur le site du Client
- en cas de détériorations de fichiers ou de documents liés à l'utilisation des Services par le Client, ce dernier s'engageant à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations
- en cas de manquement aux obligations de confidentialité incombant au Client
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès au Service dans les cas visés par les précédents articles
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la Carte SIM par le Client
- en cas d'utilisation du Service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque Carte SIM, et plus généralement, d'utilisation des Services par une personne non autorisée
- en cas d'interruption des services accessibles sur le réseau Internet
- en cas de dysfonctionnement (tel que par exemple les virus) causé par et/ou suite à l'utilisation de service fourni par des sociétés tierces, notamment sur le réseau internet
- au titre des informations et documents communiqués au Client, et de l'interprétation que ce dernier peut en faire, dès lors que ces informations et documents n'ont qu'une valeur indicative et ne présentent pas de valeur contractuelle
- en cas de perturbations, quelle qu'en soit la nature, et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des Services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS/Edge/3G/3G+/4G/4G+ ou les moyens de télécommunications fournis et exploités par des Opérateurs Tiers, et plus généralement, en cas de survenance de tout problème, quelle qu'en soit la nature ou l'importance, dont le Client pourrait être victime à l'occasion de l'utilisation desdits réseaux
- en cas de litige opposant, dans le cadre des présentes, le Client, en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation

Par ailleurs, compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, CELESTE n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des messages ou des données transmis ou reçus par le Client, via le réseau GSM/GPRS/Edge/3G/4G/4G+ et plus généralement les moyens de télécommunications, et par conséquent ne peut, en aucune manière être tenu responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages ou données transmis.

Toutefois, le Client reconnaît être informé que si CELESTE est alerté par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via son réseau, CELESTE remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi qui les traiteront en conséquence.

En outre CELESTE se réserve le droit, après en avoir été saisie par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau à l'Utilisateur émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Dans le cas où la responsabilité de CELESTE serait recherchée du fait d'une utilisation des Services par le Client, non conforme à la réglementation applicable et aux présentes, le Client indemniserait CELESTE de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre CELESTE, quelle qu'en soit la nature.

Le Client se porte garant du respect par ses Utilisateurs des obligations mentionnées dans les présentes.

Dans le cas où CELESTE aurait commis une faute dans l'exercice de ses missions, telles que définies dans les présentes conditions générales, CELESTE réparera les dommages directs qu'il pourrait causer au Client.

## Présentation du numéro de l'appelant

Dans le cadre du service de présentation du numéro de l'appelant, la présentation du numéro de la Ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas et la responsabilité de CELESTE ne saurait en conséquence être engagée notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'Opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine
- lorsque l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué
- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué,
- lorsque l'appel provient d'une installation RNIS. Dans ce cas, le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

De même, CELESTE n'est pas responsable, ce que le Client reconnaît et accepte, de l'exploitation par le Terminal de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition ou de la mise à disposition de son Terminal, du contenu et de la forme sous laquelle le Terminal restitue cette information.

## Cession

Le Client ne peut céder ou transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat, la carte SIM et/ou le numéro de téléphone sans l'accord préalable et écrit de CELESTE.

## Sécurité et confidentialité

Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à ses accès aux services (code PIN, espace client etc..) et à ses codes secrets.

Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ces codes secrets, ainsi que tous les actes réalisés au moyen de ceux-ci.

CELESTE s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle qu'elle viendrait à connaître au cours du Contrat d'Abonnement, sauf si cette divulgation s'avère nécessaire ou utile au regard d'obligations légales ou contractuelles à la charge de CELESTE.

## Garantie

Les Equipements et accessoires sont garantis contre tous vices de matière et de fabrication pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de facture.

Si le client rencontre une difficulté avec son mobile acheté sur la Boutique CELESTE, il devra se rendre sur le site du constructeur afin de suivre la procédure de renvoi (Liens d'orientation disponibles sur <https://boutique.stellatelecom.com/service-apres-vente>) tout en respectant la durée de la garantie.

Si la garantie est dépassée aucun SAV ne pourra être pris en compte par le constructeur

La garantie contractuelle ne couvre pas :

- le remplacement des consommables (notamment batteries)
- les défauts et leurs conséquences résultant de modifications ou de transferts des Equipements et /ou accessoires réalisés par le Client ou un tiers sans l'accord préalable et écrit de CELESTE.
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par CELESTE ou aux travaux de toute nature extérieurs aux Equipements et/ou accessoires et ayant affecté leurs fonctionnements
- les défauts et leurs conséquences résultant d'une cause extérieure et notamment d'une défaillance de l'alimentation ou d'une surtension électrique ou d'une inondation
- les défauts et leurs conséquences résultant de l'usure normale ou d'une utilisation non conforme aux prescriptions d'utilisation du Prestataire ou du constructeur

Dans l'hypothèse de modalités de garantie contractuelle différentes (notamment durée ou point de départ) ou complémentaires, la commande ou les conditions spécifiques applicables en préciseront les règles.

# Conditions particulières du Service | Janvier 2022

# Téléphonie mobile CELESTE



## Support et assistance Procédure et principe

Le support CELESTE est accessible du lundi au vendredi (hors jour férié) du 8h30 à 18h, via l'espace client en ligne ou par téléphone.

La personne souhaitant accéder au support CELESTE, doit être inscrite dans la liste des contacts autorisés avec le niveau nécessaire pour sa demande.

Il s'agit d'une liste très importante, permettant de définir des niveaux de droits à certaines personnes chez le client, pour gérer les autorisations d'interventions, de support et de gestion administrative.

Via l'espace client, le client peut gérer ses contacts, les ajouter, les supprimer ou les modifier.

Le client a l'entière responsabilité de la mise à jour de cette liste.

CELESTE ne donnera aucun support, ni aucune information à une personne qui ne se situe pas sur cette liste, que ce soit par écrit ou par téléphone.

## Demandes administratives

Pour toutes demandes administratives (modification de RIB, demande d'avis, réclamation de facture etc.)

Le client doit se rendre sur l'espace client CELESTE et décrire la demande, une réponse sera donnée dans les 48 heures.

## Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, notamment :

- les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties
- les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles
- les interruptions des moyens de télécommunication
- les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels
- les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique
- les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuses.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à (45) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifié par cette décision.

## Clauses de confidentialité et compétences

Chacune des deux parties devra considérer comme confidentielle pendant la durée du contrat sans limitation de durée après son expiration, toute information obtenue dans le cadre de son exécution.

Les documents contractuels sont régis par la loi française.

**Tous litiges nés du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci seront soumis aux tribunaux compétents de Meaux y compris en cas de procédure référée ou de pluralité des défendeurs.**

Dans le cas où la responsabilité du prestataire serait retenue, le client pourra prétendre bénéficier exclusivement des indemnités décrites dans le présent document.

Le client ne pourra pas prétendre bénéficier d'indemnisation ou dommages et intérêts pour les préjudices directs et indirects tels que la perte de clientèle, perte de chiffre d'affaire, de bénéfices ou de compétitivité.

La responsabilité du prestataire est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.

## Règlementation Générale sur la Protection des Données (RGPD)

CELESTE s'engage à la protection et à la confidentialité des données qui lui sont confiées. Aucune donnée de ses clients n'est utilisée à des fins publicitaires

ni revendue à des tiers. CELESTE collecte le minimum de données nécessaires au bon fonctionnement de ses services (tel que nom, prénom, adresse(s), numéro(s) de téléphone etc..) Les services en ligne de CELESTE utilisent tous le cryptage Transport Layer Security (TLS) pour protéger les données personnelles du client lors du transit. Lorsque les données personnelles sont stockées par la société CELESTE, celle-ci utilise des systèmes informatiques à accès limité installés dans des locaux utilisant des mesures de sécurité physiques.

Les données que le client confie à CELESTE sont majoritairement stockées dans un format crypté, y compris lorsque CELESTE utilise un stockage tiers.

## Réseau internet

Le Client s'engage à respecter les règles en vigueur sur Internet communément appelées «Netiquette».

Compte tenu de la nature même du réseau Internet et de son fonctionnement, le Client déclare parfaitement reconnaître, que CELESTE ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- La contamination par des virus de données et/ou logiciels du Client hébergés dont la protection incombe à ce dernier.
- Les intrusions malveillantes de tiers sur son réseau local.
- Des détournements éventuels par des tiers de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.
- Des éventuels maintenances ou interruption de service sur des réseaux autre que le réseau CELESTE.

Tous les services fournis par CELESTE ne peuvent être utilisés que dans un but licite.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'information sur Internet notamment :

- la transmission ou le stockage d'informations ou de données audiovisuelles
- les documents portant atteinte aux droits d'auteurs
- les informations qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, violent, diffamatoire, xénophobe, discriminatoire ou qui seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes moeurs.

Afin d'assurer une qualité de service égale à tous ses Clients, et en respect des dispositions légales Françaises en vigueur, le Client refusera d'héberger les contenus suivants (sans y être limité) :

- Services d'envoi massif d'e-mails sans autorisation au préalable des destinataires (SPAM)
- Les services de télé-transmission de contenus protégés par des droits d'auteurs sans autorisation des intéressés.

Dans le cas où le Client connecté ne respecterait pas ces conditions, et après avis par courrier électronique resté sans effet au delà de 36 heures, CELESTE mettra fin à la connexion sans que le Client puisse prétendre à un remboursement quelconque.

CELESTE se réserve le droit d'arrêter sans préavis le ou les services du Client, si ceux-ci compromettent techniquement le réseau CELESTE notamment :

- Attaques réseau à destination du Client
- Attaques par Déni de Service à destination du Client

Le Client s'engage à ce que ses Equipements, utilisateurs, serveurs n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau Internet ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à des tiers.

## Spécification des Forfaits

### Gamme illimités

Les forfaits illimités n'incluent pas les numéros spéciaux/courts, les numéros de passerelle (type carte d'appel), les numéros vers satellites, les numéros géographiques vers des serveurs vocaux (de jeux, de chat, de charme...) Les numéros en 09 quant à eux, sont inclus.

Trafic dit atypique et auquel le forfait ne s'applique pas :

- Les centres d'appels
- Les entreprises ayant des services de fax automatiques ou automates d'appels
- Les lignes téléphoniques dédiées à la télésurveillance
- Les appels vers les boîtiers radio et plates-formes téléphoniques
- Les entreprises de type « Call Box »
- La revente à des tiers
- L'utilisation clairement abusive

La durée d'une communication ne pourra excéder 60 minutes (soixante) par appel, au-delà la facturation à la seconde sera appliquée (se référer au tarif en vigueur).

Les forfaits illimités inclus jusqu'à 250 correspondants distincts par mois.

Le nombre de correspondants dans le mois civil, correspondants à un numéro de téléphone d'une destination comprise dans le forfait illimité. Cette liste de numéros est automatiquement remise à zéro le mois civil suivant.

Dans le cas où le volume global de numéro émis différents est dépassé, les numéros suivants seront facturés à la seconde (se référer au tarif en vigueur).

Le client s'engage à ne pas avoir une utilisation frauduleuse ou non « raisonnable » dans le cadre d'un forfait illimité.

### SMS illimités

Un SMS correspond à 160 caractères standards. Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS, facturés en fonction de votre offre. Dans le cas où votre SMS contient des caractères spéciaux (^, ;, €...), la taille peut être réduite à 70 caractères (en fonction de votre mobile). Envoi de SMS vers les mobiles en France métropolitaine, dans la limite de 250 correspondants distincts par mois. Les envois vers et depuis les boîtiers radio et plates-formes téléphoniques sont interdits.

### Appels France métropolitaine

Les appels en France métropolitaine sont des appels vers les numéros fixes (01,02,03,04,05,09) et les numéros mobiles (06,07), cela n'inclut pas les numéros court ni les numéros spéciaux.

Dans le cadre des forfaits illimités sont inclus les appels en France métropolitaine (hors numéros courts, numéros spéciaux, transfert d'appel, utilisation de passerelle). Dans la limite de 250 correspondants différents cumulés par mois sur les appels, MMS et SMS, 3h max /appel.

### Internet Mobile en France métropolitaine

Débit 4G+ jusqu'à 300 Mbps. Le débit disponible peut varier selon notamment la couverture réseau, le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Les débits ne sont pas garantis et correspondent à des valeurs maximales pouvant être atteintes.

Pour les offres forfait 4G : Au-delà du volume de consommation Internet Mobile, le débit est réduit dans le cadre d'une consommation raisonnable.

Pour les offres Internet Mobile (tablette, MiFi, Box 4G) : Au-delà du volume de consommation Internet Mobile, facturation par Go supplémentaire.

### Gamme Flotte

Illimité vers les fixes de l'entreprise uniquement sur les numéros portés au sein du réseau CELESTE équipés d'un service Symphonie.

### Divers

CELESTE se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Le Client s'engage à informer immédiatement CELESTE de toute modification concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.