

nextway

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Services de Télécom

Version en vigueur – 2025

📍 Adresse NEXTWAY 60 avenue André Roussin 13016 Marseille	☎ Téléphone 04 83 43 23 72	✉ Email contact@nextway-network.com www.nextway-network.com
---	--------------------------------------	--

Document à conserver. Les présentes Conditions Générales de Ventes régissent les relations contractuelles entre NEXTWAY et ses clients professionnels pour les services de téléphonie mobile. Toute souscription implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

PARTIE 1 — CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES (CGS)

1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales de service (ci-après « Conditions Générales ») sont applicables à tout Service souscrit par le Client pour les besoins de son activité professionnelle, directement auprès de NEXTWAY, opérateur français dans le domaine des télécommunications.

Dans le cadre de la négociation commerciale qui a précédé la conclusion des présentes, NEXTWAY a communiqué au Client, qui reconnaît les avoir reçus, les documents et informations déterminantes permettant au Client d'évaluer les caractéristiques des Services de NEXTWAY.

Le Client ne peut en aucun cas être qualifié de consommateur, et les dispositions du Code de la consommation sont inapplicables au présent Contrat.

2. DÉFINITIONS

« **Accessoires** » : Élément(s) d'un Terminal (batterie, chargeur, antenne...).

« **Bon de Commande** » : Désigne le document signé, au format papier ou électronique, par le Client formalisant la commande de Service(s) et/ou d'Équipements.

« **Client** » : Désigne toute personne morale qui conclut un Contrat de Service en son nom et pour son compte, pour les besoins de son activité professionnelle et pouvant justifier d'une immatriculation au RCS, au répertoire des métiers, d'une affiliation à un ordre professionnel, ou d'une déclaration en préfecture pour les associations loi 1901, ainsi que toute personne morale de droit public dûment autorisée.

« **Consommation** » : Désigne les frais dus par le Client au titre de l'utilisation du Service et facturés par NEXTWAY conformément aux tarifs figurant dans le Bon de Commande.

« **Contrat** » : Désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article 4 « Documents contractuels » des présentes Conditions Générales.

« **Filiale Bénéficiaire** » : Toute filiale du Client ou toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client au sens des dispositions de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

« **Équipement** » : Tout équipement matériel ou logiciel appartenant à NEXTWAY et mis à disposition du Client ou qui lui est prêté afin d'accéder au Service (notamment Carte SIM, Routeur d'accès...).

« **Équipement du Client** » : Tout équipement matériel ou logiciel appartenant au Client et nécessaires pour accéder au Service.

« **Desserte Interne** » : Ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement des Services fournis via le Réseau FTTx ou xDSL, ou RTC, situées entre la tête de câble du réseau de l'opérateur historique et l'Équipement.

« **Ligne** » : Désigne la ligne téléphonique mobile ou fixe fournie par NEXTWAY dans le cadre du Contrat.

« **LRAR** » : Lettre adressée en recommandé avec accusé de réception.

« **Mise en Service** » : Désigne la fourniture effective de chaque Service au Client.

« **Partie / Parties** » : Désigne le Client ou NEXTWAY individuellement / collectivement.

« **Période Initiale** » : Durée d'engagement minimum du Client telle qu'elle est prévue initialement dans le Contrat.

« **Service** » : Le ou les services fournis par NEXTWAY dans les conditions prévues au Contrat.

« **Site(s)** » : Désigne le lieu géographique de fourniture du Service.

« **STAS** » : Spécifications Techniques d'Accès au Service.

3. OBJET

Les présentes Conditions Générales, complétées le cas échéant par les Conditions Particulières afférentes au(x) Service(s) souscrit(s), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles NEXTWAY fournit au Client le ou les Service(s) souscrit(s), ainsi que les obligations de chacune des Parties dans ce cadre.

Lorsque les spécificités du Service souscrit par le Client l'exigent, les Conditions Générales sont complétées par des Conditions Particulières et éventuellement des STAS.

NEXTWAY s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du ou des Services, conformément à la réglementation et aux normes professionnelles en vigueur. Le Client est informé que, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux, le ou les Services peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Services sont fournis par NEXTWAY conformément aux dispositions des documents suivants, listés par ordre de préséance :

- Le Bon de Commande et Commandes Additionnelles afférentes au Service ;
- Le cas échéant, les Conditions Particulières ou Conditions Particulières au Service ;
- Les Conditions Générales ;
- Si nécessaires, les STAS ou annexes techniques ;
- Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (Tarifs), s'ils ne sont pas précisés dans le Bon de Commande.

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client. À compter de l'acceptation du Contrat par le Client, matérialisée par la signature du Bon de Commande, les Conditions Générales seront applicables à tous les Services souscrits.

NEXTWAY pourra faire évoluer le Contrat, dont toute nouvelle version sera communiquée au Client par tout moyen 30 jours avant leur entrée en vigueur. La souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur d'une nouvelle version vaut acceptation de celle-ci.

5. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

5.1 Conditions communes — Offres Mobiles, Fixes et Internet

5.1.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu intuitu personae en fonction de la personne du Client, notamment en considération de son actionnariat et de sa solvabilité financière.

En conséquence, le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat et/ou le bénéfice du Service, sans l'accord préalable et écrit de NEXTWAY. Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses Filiales Bénéficiaires, en qualité de mandataire, et se porte garant solidairement de leurs obligations.

5.1.2 Souscription au Service

L'accès au Service est subordonné à la signature du Contrat et à la fourniture des documents justificatifs suivants :

- Pour toutes les personnes morales de droit privé : relevé d'identité bancaire, pièce d'identité ou titre de séjour en cours de validité au nom du souscripteur ;
- Spécifiquement pour une société ou un commerçant : extrait Kbis datant de moins de 3 mois, document à en-tête signé par le représentant légal attestant du pouvoir du souscripteur ;
- Spécifiquement pour une association : copie des statuts à jour conférant pouvoir au signataire ;
- Pour une collectivité ou administration : bon de commande et pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur.

5.1.3 Garanties financières

Si la situation financière du Client, un défaut ou incident de paiement, ou une augmentation substantielle de consommation le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire peuvent être demandés par NEXTWAY.

L'avance sur consommation sera déduite sur la facturation mensuelle jusqu'à récupération totale. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un mois suivant l'expiration du Contrat, sous réserve de la complète exécution des obligations du Client.

Le Client est tenu de prévenir immédiatement par LRAR NEXTWAY de tout changement d'adresse, de raison sociale ou, en cas de prélèvement automatique, de coordonnées bancaires.

5.2 Conditions spécifiques — Offres Fixes, Internet et Convergence

5.2.1 Éligibilité du Site

NEXTWAY ne saurait être tenu responsable de l'inéligibilité ou de la non-couverture radio d'un Site et/ou de la modification de la technologie permettant de délivrer le Service. En cas d'inéligibilité, les éléments du Bon de Commande afférents au Site concerné pourront être résiliés de plein droit sans formalité.

5.2.2 Desserte Interne

Il appartient au Client de se renseigner sur les contraintes relatives à la réalisation d'une Desserte Interne préalablement à la mise à disposition du Routeur d'accès ou de tout autre Équipement.

La Desserte Interne est la propriété du Client et placée sous sa responsabilité exclusive. Elle est à réaliser conformément aux spécifications techniques requises pour l'accès au(x) Service(s). NEXTWAY peut, à la demande du Client, réaliser la prestation de câblage aux conditions tarifaires en vigueur.

5.2.3 Installation

Le Client met, à ses frais, à la disposition de NEXTWAY les emplacements conformes aux prérequis techniques pour recevoir les Équipements. Le Client doit permettre à NEXTWAY ou à ses intervenants d'accéder à ses locaux du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, et fournira toutes informations relatives aux règles d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité applicable aux locaux.

5.3 Conditions d'évolution du Service

NEXTWAY pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes, moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution de remplacement équivalente. À défaut d'opposition du Client dans ce délai, celui-ci sera réputé avoir accepté la modification ou la suppression.

6. DURÉE

6.1 Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de la date de la mise en service de la ligne ou de la date de la portabilité. La date exacte sera portée à la connaissance du client au moment de la conclusion du contrat.

6.2 Durée des Bons de Commande

Le Bon de Commande prend effet dès sa date de signature et pour une durée déterminée correspondant au terme de la Période Initiale, laquelle commence à courir à compter de la date de Mise en Service.

À l'issue de la Période Initiale, la commande sera tacitement reconduite pour une durée d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une des Parties dans les conditions de l'article 14, par LRAR, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois minimum.

7. PRIX DU SERVICE

Le prix est défini dans le Bon de Commande et/ou les Tarifs de NEXTWAY en vigueur à la date de signature du Contrat.

Le prix est susceptible d'évoluer dans une limite de 8 % annuellement. En cas de hausse, NEXTWAY en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de 30 jours. Le Client pourra s'opposer à la hausse dans le mois suivant cette information sous réserve de justifier de son caractère abusif. À défaut, la hausse sera réputée acceptée.

En cas de modification de la réglementation, d'injonction d'une autorité publique, ou de hausse du prix des offres de vente en gros de l'opérateur historique ou des opérateurs partenaires de NEXTWAY, le Client accepte expressément que NEXTWAY répercute ces incidences sur les prix des Services, sans compensation ni droit à résiliation.

Chaque 1er du mois suivant le mois d'anniversaire de la date de Mise en Service, NEXTWAY pourra indexer l'ensemble des redevances périodiques selon la formule suivante :

Formule d'indexation	$P1 = P0 \times S1/S0$
P1 : Prix révisé P0 : Prix contractuel d'origine	S0 : Indice SYNTEC de référence à la Mise en Service S1 : Dernier indice publié à la date de révision

8. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

8.1 Facturation du Service

Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement selon le cycle de facturation déterminé par la date de signature du Contrat. La facturation débute à compter de la Date de mise en service.

Pour une même facture, la période facturée peut être différente pour chaque Service souscrit. En cas de résiliation du Contrat, les abonnements du mois en cours sont dus dans leur totalité. Les communications mobiles émises ou reçues depuis l'étranger peuvent être facturées au plus tard dans les 3 mois suivant leur émission.

Les factures comprennent notamment :

- Les frais de mise en service, les frais de livraison, le cas échéant le prix des Équipements fournis par NEXTWAY ;
- Les prix des communications pour la période de facturation écoulée ;
- Les abonnements périodiques relatifs aux Services et options.

8.2 Modalités de paiement

Les factures sont payables terme à échoir, en Euros par prélèvement automatique, ou à défaut par virement bancaire, ou par chèque, dans les dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture.

En cas de non-paiement à l'échéance :

- Après mise en demeure par LRAR restée sans effet pendant 10 jours calendaires, NEXTWAY peut suspendre la fourniture des Services. La suspension des Services n'entraîne pas celle du paiement des abonnements ;
- Le retard de paiement entraîne la déchéance de tous les termes et leur exigibilité immédiate, ainsi que l'application de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt de la BCE, et d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement ;
- NEXTWAY pourra subordonner la continuation ou la remise en service à la fourniture d'une garantie bancaire à première demande ou d'un dépôt de garantie ;
- En cas de persistance du non-paiement, NEXTWAY pourra résilier le Contrat de plein droit après notification écrite, sans préjudice de tout dommage et intérêt.

Pour les collectivités, le règlement s'effectuera par dépôt de la facture sur Chorus Pro et règlement sous 30 jours.

8.3 Prescription des sommes dues

Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par NEXTWAY dans un délai de cinq (5) ans à compter de la date de son exigibilité est réputée prescrite. Tout envoi de courrier par NEXTWAY interrompt la prescription.

8.4 Contestation des factures

En cas de désaccord sur le montant facturé, le Client dispose d'un délai de soixante (60) jours à compter de la date de réception de la facture pour faire état de son désaccord, accompagné de tous justificatifs. À défaut, la facture est réputée irrévocablement acceptée.

En cas de désaccord, le Client n'est pas relevé de son obligation de régler les montants concernés, qui demeurent exigibles.

9. ÉQUIPEMENTS

Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client ou qui lui sont prêtés dans le cadre de la fourniture des Services. NEXTWAY installe ou met à disposition du Client, dans le délai défini aux Conditions Particulières, les Équipements nécessaires à la réalisation du Service.

NEXTWAY ou ses fournisseurs demeurent pleinement propriétaires des Équipements ; aucun droit de propriété n'est transféré au Client. Le Client assume les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison des Équipements et jusqu'à leur reprise par NEXTWAY.

Le Client s'interdit notamment de débrancher ou couper l'alimentation des Équipements, de modifier leur câblage ou configuration, ou de les déplacer entre ses Sites sans l'accord écrit de NEXTWAY.

À la cessation du Contrat, NEXTWAY pourra soit céder gratuitement l'Équipement au Client, soit en demander la restitution. En cas de non-restitution dans les délais fixés et après mise en demeure LRAR restée sans effet pendant 15 jours, le Client paiera une pénalité égale à la valeur à neuf de l'Équipement non restitué.

NEXTWAY assure le bon fonctionnement des Équipements, incluant leur entretien (pièces et main d'œuvre), sous réserve d'une utilisation normale. Sont exclues les réparations causées par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles ou un cas de force majeure.

10. RESPONSABILITÉ DE NEXTWAY

10.1 Limites de responsabilité

NEXTWAY s'engage à exécuter ses obligations dans le cadre d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne saurait être engagée notamment dans les cas suivants :

- Aléas de propagation d'ondes électromagnétiques entraînant des perturbations ou indisponibilités locales ;
- Difficultés liées aux lieux et conditions de réception, ou perturbations dans la fourniture des moyens de télécommunications par les exploitants des réseaux partenaires ;
- Intrusions malveillantes de tiers sur ou via Internet ;
- Faute du Client (non-respect des recommandations NEXTWAY, utilisation d'équipements incompatibles, intervention non autorisée sur les Équipements, divulgation des codes d'accès, utilisation par une personne non autorisée) ;
- Défaillance momentanée des Réseaux liée à des travaux ou défaillance d'un fournisseur participant à la fourniture du Service ;
- Cas de force majeure telle que définie à l'article 16.

10.2 Plafond d'indemnisation

La responsabilité de NEXTWAY ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects (préjudices financiers, pertes de chiffre d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, corruptions de données...).

Le montant total de la responsabilité de NEXTWAY est limité, tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'événement. Cette somme inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client.

10.3 Délai de prescription

Aucune action judiciaire ou réclamation du Client ne pourra être engagée ou formulée contre NEXTWAY plus d'un (1) an après la survenance de l'événement.

11. ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police Responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

La police souscrite par le Client devra couvrir les risques encourus par les Équipements depuis leur livraison jusqu'à leur restitution à NEXTWAY. En cas de dommage aux Équipements, le Client s'engage à en informer NEXTWAY dans les 48 heures et à faire la déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurances.

12. OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1 Obligations générales

Le Client met à la disposition de NEXTWAY tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service, et fournit dans les meilleurs délais toutes informations utiles pour l'exécution du Contrat (nature des besoins, contraintes particulières, environnement technique et informatique).

Le Client permet à NEXTWAY ou à un tiers mandaté d'accéder aux Sites, et s'engage à informer NEXTWAY dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

12.2 Usage raisonnable et non frauduleux

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable et non frauduleux dans le cadre de l'utilisation du Service. Il s'interdit notamment :

- Toute utilisation de la carte SIM avec un boîtier de raccordement radio ou solution technique visant à modifier l'acheminement du Service ;
- La pratique du publipostage sauvage (SPAM) ou l'envoi de messages générant un nombre imposant de réponses.

12.3 Offres de communications illimitées

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse des offres illimitées, notamment :

- L'utilisation à des fins commerciales (revente de communications) ;
- L'utilisation ininterrompue via systèmes de composition automatique de numéros ;
- L'émission d'appels dont l'acheminement est détourné via des plateformes téléphoniques ;
- L'utilisation d'offres « voix » à des fins d'usage data (Machine to Machine non autorisé).

12.4 Accès Internet

Le Client déclare accepter les caractéristiques et limites de l'accès Internet, et s'engage à en faire un usage licite. Il est seul responsable de la sécurité de ses données, de la protection de ses équipements contre les intrusions et virus, et du respect de la réglementation applicable au secret des correspondances et à la cryptologie.

12.5 Continuité d'activité

Il appartient au Client de prendre toute mesure utile pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements du Service ou de la cessation du Contrat. NEXTWAY ne pourra en aucun cas être tenue responsable à ce titre.

13. SUSPENSION DES SERVICES PAR NEXTWAY

NEXTWAY se réserve le droit de suspendre, sans délai si nécessaire, l'accès aux Services souscrits, après information du Client, et sans indemnité, dans les cas suivants :

- Non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet ;
- Fausse déclaration du Client ;
- Retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Équipements ;
- Utilisation d'un équipement portant gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de NEXTWAY ;
- Utilisation illicite, anormale ou frauduleuse du Service (spams massifs, reroutage, M2M non autorisé...);
- Atteinte à la sécurité du Service ou des Réseaux (tentatives de piratage, attaques de déni de service, etc.).

La suspension du Service du fait du Client entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues. Sauf cas de force majeure, les abonnements périodiques continuent à être facturés.

14. RÉSILIATION

14.1 Résiliation au terme de la Période Initiale

À l'issue de la Période Initiale, le Contrat et/ou le Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par LRAR, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois minimum avant la date d'échéance. Lors des tacites reconductions annuelles, la résiliation peut intervenir à tout moment dans les mêmes conditions.

14.2 Résiliation pour manquement

En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties des obligations contractuelles, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours calendaires après réception d'une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat par LRAR. Cette résiliation prendra effet automatiquement dans les dix (10) jours calendaires qui suivent sa réception par la Partie défaillante.

Le Contrat pourra être résilié notamment dans les cas suivants :

- Manquements de NEXTWAY relatifs à l'accès au(x) Service(s) ;
- Défaut de paiement par le Client des factures dans les conditions de l'article 8.2 ;
- Manquements du Client aux obligations de l'article 12 ;
- Après dix (10) jours calendaires de suspension du Service si le Client n'a pas mis fin à la cause de la suspension.

En cas de résiliation du Contrat par NEXTWAY, l'intégralité des sommes dues par le Client sera exigible immédiatement.

14.3 Résiliation anticipée par le Client

Si le Client souhaite résilier le Contrat de façon anticipée avant son échéance (y compris avant la Mise en Service), il est redevable envers NEXTWAY de frais de résiliation anticipée correspondant à la totalité du montant minimum de facturation dû au titre des Services résiliés, calculés sur le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement, majorés de 10 % de pénalités, ainsi que des éventuels autres frais de résiliation.

Pour les offres mobiles ou les offres comprenant des lignes fixes, ce calcul est appliqué ligne par ligne en fonction de la Date de mise en service de chaque ligne.

15. CESSIBILITÉ DU CONTRAT

NEXTWAY peut céder, transférer ou apporter à un tiers les droits et obligations nés du présent Contrat, en informant préalablement le Client dans un délai de 30 jours. NEXTWAY s'assure que le cessionnaire dispose des qualités suffisantes pour assurer un service similaire, sans dégradation substantielle du service fourni.

Le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère NEXTWAY de ses obligations au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession.

16. CAUSES EXONÉRATOIRES — FORCE MAJEURE

NEXTWAY et le Client ne seront pas réputés défaillants lorsque l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulte d'un cas de force majeure. En cas de survenance d'un tel événement, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée.

Sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux prévus à l'article 1218 du Code civil : intempéries exceptionnelles, actes d'une autorité publique, modifications réglementaires, rébellions, insurrections, guerres, grèves, sabotages, explosions, incendies, inondations et catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, pannes exceptionnelles des réseaux de NEXTWAY, retrait des autorisations d'exploiter les réseaux.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle pendant plus de trente (30) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par LRAR, sans indemnités.

17. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties garantissent la confidentialité des dispositions du présent Contrat et des informations de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, dont elles ont connaissance dans le cadre du Contrat. Elles s'engagent à n'utiliser les informations confidentielles que pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Cet engagement de confidentialité restera valable pendant une durée de trois (3) ans après la cessation du Contrat, pour quelque raison que ce soit.

18. DROIT APPLICABLE – LITIGES

Le présent Contrat est régi par le droit français. À défaut de règlement amiable, tout différend relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du Contrat sera soumis à la juridiction matériellement compétente dans le ressort du TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

19. DISPOSITIONS DIVERSES

19.1 Exclusion du Code de la consommation

Le présent Contrat étant conclu entre professionnels, les dispositions du Code de la consommation ne lui sont pas applicables.

19.2 Données personnelles

Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble de la réglementation applicable en matière de traitement de données à caractère personnel, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (« Informatique et Libertés ») et le RGPD n°2016/679 du 27 avril 2016.

Les traitements de données personnelles mis en œuvre par NEXTWAY sont décrits dans la politique d'utilisation des données personnelles accessible à l'adresse : <https://www.nextway.io/politique-de-confidentialite/>

Le Client est informé que NEXTWAY se doit de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée.

19.3 Propriété intellectuelle

Aucune des Parties ne consent à l'autre, au titre du présent Contrat, un droit de propriété intellectuelle ou un droit d'utilisation sur les noms commerciaux, marques, logiciels ou procédés, chacune restant titulaire de ses droits. Les droits de propriété intellectuelle développés dans le cadre du Contrat restent la propriété de la Partie les ayant développés.

19.4 Intégralité du Contrat – Indépendance des clauses

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace toutes les discussions, négociations et conventions antérieures relatives au même objet. Si l'une des stipulations du Contrat se révélait nulle ou sans objet, les autres stipulations demeureraient valables et continueraient à s'appliquer intégralement.

19.5 Convention de preuve

Les Parties conviennent que la facturation et les performances du Service seront calculées avec les outils de NEXTWAY et sur la base des données enregistrées par son système de facturation. Ces données feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste. Le Client pourra demander un audit indépendant à ses frais.

20. SERVICE CLIENTS ET SUPPORT

Pour entrer en contact avec le Service Clients, le Client peut :

- Envoyer un courrier au siège de la société : NEXTWAY – 60 avenue André Roussin – 13016 Marseille ;
- Appeler le Service Clients au : 04 83 43 23 72 ;
- Envoyer un email à : contact@nextway-network.com

Le Client est informé que les appels téléphoniques au Service Clients sont susceptibles d'être écoutés et/ou enregistrés de manière aléatoire en vue d'assurer la formation des téléopérateurs et de permettre le contrôle et l'amélioration de la qualité du service rendu.

PARTIE 2 — CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES (CPS)

Services de Radiotéléphonie Publique Numérique (Téléphonie Mobile)

Les présentes Conditions Particulières de Services (CPS) définissent les conditions dans lesquelles sont fournis par NEXTWAY au Client le service de radiotéléphonie publique numérique et ses services complémentaires. Elles font partie intégrante du Contrat et forment un tout indissociable avec les autres documents contractuels visés aux Conditions Générales de Services (CGS).

1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

« **Cartes SIM** » : Carte à puce du Terminal permettant l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau.

« **Communications internationales** » : Communications mobiles émises depuis la France métropolitaine vers un numéro (fixe ou mobile) étranger.

« **Communications nationales** » : Communications mobiles émises depuis la France métropolitaine vers un numéro (fixe ou mobile) de France métropolitaine, et communications mobiles reçues en France métropolitaine.

« **Data / Internet Mobile** » : Techniques permettant d'échanger des données et d'accéder à internet via le Réseau Mobile.

« **Ligne** » : Ligne téléphonique mobile fournie par NEXTWAY à laquelle est affecté un numéro de téléphone mobile (porté ou créé par NEXTWAY).

« **MMS** » : Multimedia Messaging Services — version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

« **Opérateur donneur** » : Opérateur mobile à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.

« **Opérateur receveur** » : Opérateur mobile mandaté par le Client pour conserver le(s) numéro(s) mobile(s) de l'Opérateur donneur.

« **Opérateur de Réseau Hôte** » : Opérateur du réseau sur lequel la Carte SIM est autorisée à se connecter en France métropolitaine.

« **PIN** » : Personal Identification Number — numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.

« **Portabilité entrante** » : Opération permettant au Client d'un autre opérateur mobile de transférer un numéro vers NEXTWAY.

« **PUK** » : Personal Unblocking Code — code de 8 chiffres servant à débloquer une carte SIM bloquée.

« **Réseau Mobile** » : Réseau de télécommunications mobile utilisé pour fournir le Service Mobile de NEXTWAY.

« **RIO** » : Relevé d'Identité Opérateur — code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro actif pour les besoins de la portabilité.

« **Roaming / Itinérance** » : Possibilité d'utiliser le Service Mobile fourni par NEXTWAY en dehors de la France métropolitaine.

« **Service Mobile** » : Service de téléphonie mobile fourni par NEXTWAY permettant l'acheminement des communications (appels, SMS, MMS) et l'utilisation d'Internet depuis la ligne mobile.

« **SMS** » : Short Message Service — service permettant de transmettre des messages textuels de petite taille.

« **Terminal** » : Équipement radioélectrique terminal conforme à la réglementation en vigueur, doté d'une Carte SIM activée, permettant la connexion au réseau.

« **Utilisateur final** » : Personne que le Client désigne comme utilisateur d'un Service Mobile.

« **Zones de Couverture** » : Zones géographiques situées en France Métropolitaine dans lesquelles le Service Mobile de NEXTWAY est accessible.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Service de téléphonie mobile

Le Service mobile permet au Client, au moyen d'une Carte SIM, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un Terminal compatible, lorsqu'il se trouve dans une zone couverte par le Réseau Mobile. Le Client bénéficie d'une ligne mobile permettant d'émettre et recevoir des communications Voix et/ou SMS/MMS, et/ou Data mobile.

L'abonnement comporte l'usage d'un numéro mobile, soit conservé (portabilité entrante), soit attribué par NEXTWAY. Au moment de la commande, le Client peut choisir gratuitement, et pour chaque ligne, le réseau hôte du Service parmi les réseaux compatibles.

Plusieurs formules d'abonnement peuvent être proposées, incluant ou non des communications illimitées :

- Appels, SMS, MMS : communications émises depuis la France métropolitaine vers un numéro fixe ou mobile français, hors numéros courts, spéciaux, ou surtaxés.
- Internet mobile : certains forfaits incluent des usages Internet mobile. Au-delà de l'enveloppe prévue, l'accès Internet sera bridé, et retrouvera un débit optimal au jour de facturation suivant. Des options payantes permettent de restaurer le débit.

2.2 Utilisation de la connexion Data Mobile

Certaines offres mobiles permettent à l'Utilisateur final de transmettre des données depuis un terminal mobile compatible. NEXTWAY précise que le Service est fourni sans garantie de débit minimum.

2.3 Activation du Service

En cas de portabilité entrante, la ligne est activée automatiquement à la suite de la portabilité effective du numéro. Pour les offres dont le numéro est créé par NEXTWAY, la ligne est activée à une date fixée dans le cadre de sa mise en production.

2.4 Facturation et Tarifs

Le Service Mobile est commercialisé en tant qu'abonnements facturés mensuellement, incluant ou non des communications. Des frais d'accès peuvent être facturés à l'activation si mentionnés au bon de commande. Les tarifs des communications hors forfait sont disponibles dans les Tarifs actualisés, obtenus sur demande au Service Clients.

En cas d'augmentation substantielle des consommations générant une augmentation anormale du montant à facturer, NEXTWAY se réserve le droit d'exiger une avance sur consommation entre deux périodes de facturation, déduite de la facturation mensuelle suivante.

2.5 Restriction des usages postérieurement à la souscription

Par défaut, aucune communication ou émission de SMS/MMS n'est bloquée. Pour des raisons de sécurité, le Client peut demander le blocage de tout ou partie des communications internationales et des émissions de SMS/MMS, pour l'ensemble de ses lignes ou certaines d'entre elles.

La demande de mise en place ou de levée d'une restriction sera effective dans un délai de 48 heures ouvrées après réception par le Service Clients. Des abus (SIM-box, reroutage, fraude) peuvent donner lieu à une suspension immédiate.

2.6 Limitations inhérentes à la nature du Service Mobile

Le Service mobile est fourni sans engagement de niveau de service concernant le débit ou le taux de couverture. NEXTWAY peut mettre en œuvre des mesures de gestion de trafic (priorisation ou réduction des débits en cas de congestion) afin de faciliter la transmission des données.

Les offres Data mobile ne sont pas compatibles avec les usages Machine to Machine (M2M). Les services M2M font l'objet de conditions contractuelles spécifiques.

3. RESPONSABILITÉS

3.1 Responsabilités de NEXTWAY

Outre les cas visés à l'article 10.1 des CGS, NEXTWAY ne peut être tenue responsable notamment de :

- Perturbations causées par des travaux d'entretien, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux de l'Opérateur de Réseau Hôte, ou en cas de Force Majeure ;
- L'absence de couverture de certaines zones, notamment en ce qui concerne les réseaux de transmission de données ;
- Des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- Des prestations rendues par des prestataires extérieurs n'agissant pas pour le compte de NEXTWAY ;
- De virus informatiques transmis par le réseau Internet ;
- Des informations transmises entre les lignes du Client et d'autres équipements ou utilisateurs ;
- De la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, ou des restrictions d'accès sur des réseaux/serveurs spécifiques ;
- Du non-fonctionnement ou dysfonctionnement de la Carte SIM dans un Terminal incompatible.

NEXTWAY n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que le Client pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons mis à sa disposition par un tiers.

3.2 Responsabilités du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation de la Carte SIM dans le respect des conditions du Contrat, et de sa conservation en qualité de gardien. Il doit s'assurer que le terminal mobile utilisé est compatible avec l'Opérateur de Réseau Hôte déterminé pour chaque ligne, et avec les Opérateurs de Réseau étrangers en cas d'itinérance.

Le Client est seul responsable de toute utilisation du Service consécutive à une divulgation du code PIN, à son utilisation en cas de perte ou de vol avant la désactivation de la Carte, ou à toute utilisation par une personne non autorisée.

4. ENGAGEMENT À L'ISSUE DE LA PÉRIODE INITIALE

Par dérogation à l'article 6.2 des CGS, les Services de téléphonie mobile objet des présentes CPS seront reconduits pour une durée indéterminée à l'issue de la Période initiale.

5. RÉSILIATION DU SERVICE

Les conditions de résiliation du Service Mobile sont stipulées à l'article 14 des CGS.

En cas de résiliation du Contrat de Service sans demande de portabilité sortante, et quelle qu'en soit la cause, NEXTWAY se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires.

6. FOURNITURE DE LA CARTE SIM

Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété sur la Carte SIM, qui reste la propriété incessible, inaliénable et insaisissable de NEXTWAY. NEXTWAY pourra la remplacer à tout moment, notamment en cas de défaillance constatée ou pour bénéficier d'évolutions du service.

6.1 Utilisation de la Carte SIM

Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques visant à la modification d'acheminement du Service et/ou des services et options. NEXTWAY se réserve la possibilité de suspendre ou de restreindre le Service en cas d'atteinte au bon fonctionnement du réseau due au Client, après en avoir informé ce dernier.

6.2 Vol ou perte de la Carte SIM

En cas de vol ou de perte de la Carte SIM, le Client s'engage à prévenir immédiatement NEXTWAY, par email ou par téléphone, afin que la ligne soit suspendue. Les communications effectuées avant la suspension restent à la charge du Client. Le Client doit également déclarer la perte ou le vol aux autorités compétentes.

Pendant la période de suspension, le Contrat de Service reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées. NEXTWAY s'engage à expédier une nouvelle Carte SIM dans les plus brefs délais ; son envoi donnera lieu à la facturation de frais de remplacement.

6.3 Remplacement de la Carte SIM

NEXTWAY pourra remplacer la Carte à tout moment, à la demande du Client. En l'absence de défaillance constatée, le remplacement sera facturé selon les conditions prévues dans les Tarifs applicables. Toute réclamation relative à une défaillance de la Carte devra faire l'objet d'une LRAR adressée au Service Clients.

6.4 Code d'accès confidentiel (PIN)

La composition successive de trois codes PIN erronés entraîne le blocage de la Carte. Pour réinitialiser cette dernière, le Client doit s'adresser au Service Clients afin d'obtenir le code PUK.

7. CONDITIONS SPÉCIFIQUES — UTILISATION DU SERVICE MOBILE VERS ET/OU DEPUIS L'INTERNATIONAL

Le Service Mobile de NEXTWAY permet au Client d'émettre et de recevoir des communications vers et/ou depuis l'international. Le Client reste responsable de l'utilisation du Service Mobile à l'international par les Utilisateurs finaux, et redevable à NEXTWAY de la facturation de ces communications.

7.1 Utilisation du Service Mobile depuis l'étranger

Les communications émises ou reçues depuis l'étranger transitent à partir de réseaux d'opérateurs étrangers ayant signé un accord d'itinérance avec l'Opérateur de Réseau Hôte. Le Service y est disponible uniquement dans la limite des zones couvertes par l'Opérateur visité. NEXTWAY ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements ou de l'incompatibilité de certains services disponibles depuis la France.

8. COMMUNICATIONS

Conformément à la réglementation européenne en vigueur (mise en place par l'ARCEP depuis juin 2017), les communications incluses dans les offres sont valables pour les communications nationales, ainsi que pour les communications émises depuis l'Union Européenne & DOM vers la France, l'Union Européenne & DOM.

Des restrictions d'usage Internet Mobile depuis l'Union Européenne & DOM peuvent être mises en place et seront décrites sur le Bon de Commande et/ou les Tarifs.

La possibilité d'utiliser le service Internet depuis l'étranger hors Union Européenne & DOM sera interrompue lorsque le plafond de sécurité déterminé par l'Opérateur de Réseau Hôte aura été atteint (entre 50 € et 170 € HT par mois). Le Client recevra un avertissement à 80 % du plafond. Une fois le plafond atteint, la connexion sera coupée jusqu'à signature d'une décharge par le Client.

8.1 Obligations de NEXTWAY

NEXTWAY met tout en œuvre pour maintenir la qualité et la continuité du Service Mobile en situation d'itinérance, dans le cadre d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée en cas de perturbations ou d'interruptions dues à un incident technique dans les pays visités, ou en cas de suspension ou de résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur de Réseau Hôte à un opérateur étranger.

Les détails des communications hors de France métropolitaine sont fournis à NEXTWAY par l'opérateur hôte du pays visité. NEXTWAY facture ces communications au Client aux tarifs en vigueur, au moment où NEXTWAY en reçoit le détail.

8.2 Obligations du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour utiliser son Service Mobile depuis l'étranger dans les meilleures conditions, notamment pour les renvois d'appels ou la gestion de la messagerie vocale. Il est rappelé que la réception d'appels depuis l'étranger (hors Union Européenne & DOM) est facturée.

9. CONDITIONS RELATIVES À LA PORTABILITÉ

9.1 Portabilité entrante

Lors de la souscription au Service Mobile avec demande de portabilité entrante, le Client donne mandat à NEXTWAY pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande auprès de l'Opérateur donneur. La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat liant le Client à l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté.

NEXTWAY peut refuser de traiter toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- Demande de portabilité incomplète ou erronée ;
- Numéro à porter inactif ou résilié le jour du portage ;
- Numéro faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité chez un autre opérateur ;
- Le Client n'est pas déclaré comme propriétaire de la ligne portant le numéro objet de la demande.

Le portage du numéro intervient dans un délai compris entre sept (7) et cinquante-neuf (59) jours calendaires à compter de l'obtention par NEXTWAY de l'ensemble des éléments nécessaires. NEXTWAY informe le Client de la date et du créneau horaire prévus pour le portage.

Le Client peut demander la modification de sa date de portage au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la date initialement prévue (deux modifications maximales). L'annulation de la demande de portabilité entrante doit être faite au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la date effective de portage.

9.2 Portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer un numéro mobile affecté par NEXTWAY vers un autre opérateur doit en faire la demande directement auprès de ce dernier. NEXTWAY acceptera la demande de portabilité sortante si le numéro est actif, si la demande est effectuée par le Client ou une personne mandatée, et si le numéro ne fait pas l'objet d'une autre demande de portabilité en cours.

Pour obtenir son RIO, le Client peut appeler le Service Clients NEXTWAY depuis la ligne concernée. Il sera informé de son numéro de RIO et de sa date de fin de la durée minimale d'engagement.

10. ANNUAIRE UNIVERSEL

En application du décret n°2003-752 du 1er août 2003, NEXTWAY participe à la constitution de l'Annuaire Universel. Le Client pourra gérer la parution dans l'annuaire directement sur l'Extranet Client ou via les équipes NEXTWAY. Si le Client donne son accord, ses coordonnées seront communiquées aux sociétés autorisées à éditer un annuaire universel.

11. PRÉSENTATION DU NUMÉRO

NEXTWAY propose au Client un service de présentation du numéro de l'appelant. Ce service ne peut cependant être garanti lorsque l'appelant s'est opposé à la divulgation de son numéro, si l'information n'est pas fournie par le service d'origine, ou si l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique ou Numéris.

Le Client peut préserver la confidentialité de son numéro, soit appel par appel, soit de manière permanente.

12. MODIFICATION DES OPTIONS COMPLÉMENTAIRES SOUSCRITES

Sous réserve des éventuelles conditions particulières propres à chaque option, le Client peut librement souscrire, modifier ou résilier les options associées au Forfait souscrit, par l'intermédiaire du Service Clients ou de son responsable commercial.

La prise d'effet de toute modification interviendra sur le mois de facturation suivant si la demande est intervenue au moins 5 jours avant le premier jour du mois de facturation suivant. À défaut, le changement ne sera effectif qu'à compter du deuxième mois de facturation suivant.

13. CONDITIONS PARTICULIÈRES — OFFRES ILLIMITÉES

Pour les Services comprenant des communications illimitées ou une consommation de données illimitée, les usages suivants peuvent être considérés comme abusifs et entraîner la migration vers une offre facturée au compteur, de manière rétroactive :

- L'utilisation du Service par des personnes autres que les Utilisateurs déclarés ;
- L'utilisation comme passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- L'utilisation ininterrompue via composition automatique et en continu de numéros, ou routage automatisé ;
- La cession ou revente de communications illimitées ;
- L'envoi en masse de communications automatisées, de messages électroniques (Spam) ou la pratique du SMS push ;
- La pratique du peer-to-peer ou les connexions à des Newsgroups ;
- L'utilisation du partage de connexion en tant qu'accès principal (pour les Services incluant Internet Mobile).

Les mesures suivantes s'appliquent chaque mois de facturation pour les offres illimitées :

- La durée d'appel maximale est de deux (2) heures par appel. Au-delà, l'appel est facturé hors forfait ;
- Le nombre maximal de destinataires différents par mois est de 200 (appels, SMS, MMS). Au-delà, les communications sont facturées hors forfait ;
- Un usage excessif est défini par l'émission de plus de 2 000 SMS ou de plus de 2 000 MMS par mois de facturation deux mois de suite.