

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après : « CGV ») s'appliquent, à compter du 13 septembre 2021, à la fourniture des services commercialisées par MT et portant la référence : « VTI ».

Article 1. Définitions :

Les termes ci-après, utilisés au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante :

- **Bouquet** : désigne un assemblage de chaînes TV et radio dont la composition présentée au Catalogue est susceptible d'évolution pour des raisons indépendantes du contrôle de MT. L'accès à un Bouquet peut être soumis à certaines conditions mentionnées aux FD et au Catalogue. L'accès aux Programmes contenus dans un Bouquet n'est possible qu'à partir d'une seule Box TV ou Box ;
- **Boutique** : désigne les points de vente des Services MT. Liste accessible sur le Portail MT ;
- **Box** : désigne un équipement terminal unique compatible avec les Services d'accès à internet, de Téléphonie Fixe illimitée et TV ;
- **Box Internet** : désigne l'équipement terminal spécifique compatible avec le Service d'accès à internet ;
- **Client** : désigne toute personne ayant souscrit à une Offre ;
- **Carte SIM** : désigne la carte à microprocesseur permettant d'individualiser le Client sur un réseau de téléphonie mobile / GSM ;
- **Catalogue et/ou Catalogue des Prix** : désigne le document mentionnant l'ensemble des Services commercialisés par MT ainsi que les prix applicables. Il est régulièrement actualisé et disponible sur demande en Boutique et à tout moment sur le Portail ;
- **Commande à distance** : Le Service TV permet de procéder à des souscriptions à distance au moyen de la télécommande de la Box TV en suivant les instructions apparaissant sur le poste de télévision. Le Client peut souscrire à des Bouquets ;
- **Communications Mobiles ou Communications** : désignent, alternativement ou cumulativement suivant les mentions portées au Contrat, les services de téléphonie mobile et accessibles au moyen d'un terminal mobile. Il s'agit :
 - **Appels Voix Mobile** : services permettant des communications vocales et/ou visio émises/reçues depuis/vers les zones géographiques mentionnées aux FD applicables et/ou au Catalogue des Prix ;
 - **SMS** : désigne le service permettant l'envoi/réception de courts messages textuels (160 caractères maximum) depuis/vers les zones géographiques mentionnées aux Fiches Descriptives applicables et/ou au Catalogue ;
 - **MMS** : désigne le service permettant l'envoi/réception de messages composés d'images, de textes et/ou de sons depuis/vers les zones géographiques mentionnées aux FD applicables et/ou au Catalogue des Prix ;
 - **Accès à Internet et/ou Communications Internet Mobile et/ou Data** : désigne un service d'accès au réseau Internet depuis des zones géographiques mentionnées aux FD applicables et/ou au Catalogue des Prix ;
- **Contenu** : Désigne les contenus de toute nature (notamment chaînes TV, Œuvres) composant tout ou partie du Service TV fourni par MT conformément aux FD et aux présentes CGV ;
- **Contrat** : Le présent Contrat se compose des éléments suivants : (1) le Formulaire d'Abonnement à l'Offre La BOX ; (2) La Fiche Descriptive de l'Offre souscrite, les présentes CGV ses annexes et éventuel avenant, le Catalogue ;
- **Domicile** : désigne le lieu de résidence du Client, situé sur le territoire de la Principauté de Monaco et mentionné au Formulaire d'Abonnement, à partir duquel le Client souhaite accéder aux Services Téléphonie Fixe Illimitée, Internet et/ou TV ;
- **Drive** : désigne l'espace de stockage mis à disposition par MT permettant le stockage et le partage de fichiers en ligne, plus amplement défini à l'Annexe 2.
- **Fiche Descriptive ou FD** : désigne le document signé par le Client décrivant l'Offre à laquelle il souscrit ;
- **IP** : désigne le Protocole Internet ;

- **Itinérance** : Désigne l'usage du Service de Téléphonie Mobile en dehors de Monaco et de la France métropolitaine ;
- **LRAR** : Lettre Recommandée avec Avis de Réception ;
- **Messagerie Electronique** : désigne le service de messageries électroniques mis à disposition par MT permettant notamment la réception et l'envoi d'e-mails (courriels), plus amplement défini à l'Annexe 2.
- **Offre** : Désigne les offres de services proposées par MT portant la référence : « VTI », donnant accès, suivant les mentions portées à la FD correspondante, à un ou plusieurs Services de Communications Electroniques ;
- **Option** : désigne les prestations optionnelles proposées par MT et mentionnées à l'article 4 des présentes.
- **Portail MT** : désigne le site internet de MT ;
- **Programme** : désigne le contenu éditorial diffusé par les chaînes TV/radios ;
- **Réseau** : désigne les installations techniques et ressources de communications électroniques permettant le fonctionnement du Service ;
- **Réseaux Mobiles Compatibles** : désigne les réseaux 3G, 3G+ de MT, de ses partenaires et fournisseurs ainsi que le réseau mobile 4G et 5G de MT et les réseaux mobile compatibles mentionnés aux FD ;
- **Service ou Service de Communications Electroniques** : désigne, alternativement ou cumulativement suivant les mentions portées à la FD correspondante, les services proposés par MT dans le cadre des présentes à savoir : les services de téléphonie mobile, de téléphonie fixe dite « illimité », d'accès à Internet et/ou le service de Télévision (service TV) ;
- **Souscription à distance** : désigne la souscription à une Offre effectuée au moyen d'une technique de communication à distance utilisant des moyens électroniques et notamment, souscription en ligne, Commande à distance et/ou par téléphone.
- **Terminal ou Terminal Mobile** : désigne l'équipement mobile permettant l'accès au réseau internet, comprenant notamment les smartphones, tablettes numériques, et ordinateurs.
- **Webmail** : désigne l'interface accessible par le navigateur internet permettant la consultation, l'archivage, l'envoi et plus globalement la gestion des e-mails d'une Messagerie Electronique.

Article 2. Objet :

Les présentes CGV définissent les conditions et modalités de fourniture, d'accès et d'utilisation des Services portant référence « VTI » composant une Offre au sens des présentes. L'accès et l'utilisation des Services sont soumis au respect du Contrat dont le Client reconnaît avoir eu connaissance lors de la souscription et dont il déclare accepter les termes sans réserve.

Article 3. Souscription à une Offre

3.1. La souscription à une Offre s'effectue :

- en Boutique, par la signature du Formulaire d'Abonnement et de la FD correspondant à l'Offre souscrite ;
- en suivant les procédures de Souscription à distance éventuellement proposées par MT. Dans cette hypothèse, à défaut de réception par MT du Formulaire d'abonnement et de la FD correspondante à l'Offre souscrite dument signés et paraphés ainsi que des documents mentionnés au 3.2. ci-après dans un délai de huit (8) jours ouvrés suivant la Souscription à distance, MT se réserve le droit d'appliquer les dispositions de l'article 16 des présentes.

3.2. Pour toute souscription, le Client devra présenter les documents suivants :

- une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport en cours de validité) étant précisé que le Client doit obligatoirement être majeur au jour de la souscription, sauf autorisation parentale écrite ;
- le cas échéant, en cas de représentation, une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport en cours de validité) mandataire ainsi qu'un mandat écrit émanant du Client attestant de la qualité pour agir dudit mandataire ;

- un justificatif de domicile au nom du Client ;
- un relevé d'identité bancaire au nom du Client ou de l'éventuel tiers payeur ;
- une autorisation de prélèvement remplie et signée par le Client et/ou le tiers payeur optant pour ce mode de paiement. Dans le cas où le Client désigne un tiers payeur, il doit en outre fournir une attestation émanant de ce dernier précisant qu'il s'engage à payer les factures qui seront émises par MT conformément aux dispositions mentionnées aux présentes.

En cas de dossier incomplet, MT se réserve le droit de refuser et/ou de reporter la mise en service et/ou de suspendre la fourniture du Service souscrit jusqu'à réception des éléments faisant défaut. En outre, en cas de modification des informations le concernant ou concernant le tiers payeur (notamment adresse, coordonnées bancaires), le Client s'engage à en informer MT au plus tard huit (8) jours calendaires suivant l'intervention desdites modifications de sorte que MT dispose, pendant toute la durée du Contrat, d'information à jour. **Un exemplaire du Contrat est remis au Client lors de la souscription.**

3.3. MT peut, suivant les conditions et modalités mentionnées à l'article 11, demander au Client de lui remettre une garantie de paiement.

3.4. Lorsque la souscription est effectuée à distance, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la souscription pour exercer son droit de rétractation en adressant à MT une LRAR en ce sens à l'adresse suivante : *Monaco Telecom SAM [Service Client] – 4-6 Avenue Albert II - 98008 Monaco Cedex.* **Le Client reconnaît être informé que l'utilisation du Service souscrit au cours du délai de rétractation précité vaut renonciation expresse à son droit de rétractation.** Le cas échéant, les équipements fournis par MT devront être restitués dans ce délai en Boutique. Les éventuels frais de retour demeureront à la charge exclusive du Client.

3.5. S'il apparaît que le Client est débiteur de MT au titre d'autres prestations et/ou services antérieurement souscrits, MT se réserve la possibilité de suspendre l'activation du Service objet des présentes jusqu'au complet paiement des sommes dues et/ou de demander tout(e) caution, aval ou garantie, qu'elle jugerait nécessaire.

3.6. Le Client déclare avoir eu connaissance, préalablement à la souscription à une Offre, de l'ensemble des éléments constituant le Contrat et plus généralement de toutes les informations nécessaires concernant l'Offre, ses spécificités et limites d'usage. L'inadéquation de l'Offre aux besoins du Client ne saurait dès lors être invoquée.

3.7. Le Client est informé du fait qu'il lui appartient, préalablement à toute souscription, de s'assurer qu'il remplit les conditions d'accès aux Services mentionnées au Contrat.

Article 4. Description des Services :

Chaque Offre fait l'objet d'une FD précisant notamment : prix, Durée Minimale d'Engagement, Services inclus. La souscription à une Offre permet, selon les modalités prévues à la FD correspondante, d'accéder à tout ou partie des Services ci-après.

4.1. Le Service de Téléphonie Mobile

4.1.1. Le Service de téléphonie mobile comprend, suivant les mentions portées à la FD applicable, un forfait mensuel de Communications Mobiles (ci-après : **Forfait**), des services complémentaires (ci-après : **Services Inclus**) ainsi que, dans certains cas, la possibilité d'acquérir un terminal mobile à prix préférentiel (Terminaux éligibles et prix disponibles en Boutique et sur le Portail).

4.1.2. Le Service est accessible au Client situé dans la zone de couverture d'un Réseau Mobile Compatible.

4.1.3. Le Client reconnaît être informé que constituent par nature des Communications Mobiles hors forfait faisant l'objet d'une facturation complémentaire, sans que cette liste soit limitative, l'utilisation non raisonnable du Service de Téléphonie Mobile en Itinérance, les Communications Mobiles émises notamment vers des numéros spéciaux, des numéros courts, des services surtaxés ou à valeur ajoutée, des services de conférence

téléphonique, les renvois d'appels vers un réseau de télécommunication non exploité par MT, les Communications émises et/ou en provenance de tout équipement destiné à détourner des Communications.

4.1.4. Communications Mobiles illimitées : Certaines Offres comportent des Communications Mobiles dites « illimitées » incluses. Le Client reconnaît expressément être informé et accepter que l'usage des Communications « illimitées » soit, sans préjudice des mentions portées aux FD applicables, soumis aux dispositions ci-après :

- un appel vocal ne peut durer plus de deux (2) heures consécutives. Au-delà, l'appel est facturé au tarif Catalogue ;
- la durée totale des appels vocaux ne saurait excéder vingt-quatre (24) heures par jour ;
- le nombre maximum de SMS / MMS et le nombre maximum de destinataires sont limités comme mentionné au FD applicables ;
- en cas de dépassement du **Plafond Internet Mobile** désignant le volume maximal de données internet pouvant, suivant mentions portées aux FD, être mensuellement consommé, le débit de la connexion Internet mobile peut être limité par MT sans notification préalable au Client. Cette limitation perdure pour la durée du forfait mensuel restant à courir. Dans ce cas, le Client peut, s'il souhaite retrouver le débit initial, souscrire un « **Bonus Internet Mobile** ». Ce Bonus est utilisable pendant la durée du forfait mensuel restant à courir dans la limite du Plafond Internet Mobile contenu audit Bonus Internet Mobile. Les Bonus Internet Mobile font l'objet d'une FD spécifique ;
- les Communications exclues des Communications « illimitées », excédant les volumes maximum (notamment, durée d'appel, Plafond Internet Mobile) ainsi que les Communications résultant d'un usage non raisonnable feront, sans préjudice de l'application éventuelle des dispositions mentionnées aux FD, au Catalogue ainsi qu'à l'article 16 ci-après, l'objet d'une facturation hors forfait aux tarifs en vigueur.

4.1.5. Usage du Service de Téléphonie Mobile en Itinérance depuis l'Union Européenne et les DOM : Sans préjudice de toute autre mention portée au Contrat, le Client reconnaît expressément être informé que l'usage des Communications Mobiles en Itinérance depuis l'Union Européenne et les DOM vers l'Union Européenne et les DOM est, dans la limite d'un usage raisonnable tel que défini à l'article 10.2. ci-après, inclus dans le Forfait. Toutefois, l'attention du Client est attirée sur le fait que, en cas de constat d'un usage non raisonnable des Communications Mobiles en situation d'Itinérance, MT facturera les Communications Mobiles en cause aux tarifs mentionnés au Catalogue et/ou à la FD applicable.

4.1.6. Carte SIM : Une Carte SIM à usage strictement personnel est remise au Client lors de la souscription. Elle demeure, en toute circonstance, la propriété exclusive de MT qui peut décider de son remplacement notamment pour permettre au Client de bénéficier d'évolution du Service et/ou en cas de défaillance constatée. La Carte SIM est matériellement et juridiquement indépendante du terminal dans lequel elle est insérée. Le Client s'engage à maintenir la Carte SIM en bon état et s'interdit de la céder. Au terme du Contrat, la Carte SIM devra être restituée à MT.

4.2. Le Service de Télévision (Service TV)

4.2.1. Le Service TV est accessible, au sein du Domicile, à partir d'un poste de télévision raccordé à une Box. Il comprend, suivant les indications portées à la FD applicable, tout ou partie des services et prestations suivantes :

- la mise à disposition d'une Box ;
- l'accès à partir d'un poste TV raccordé à une Box TV ou Box aux Bouquets mentionnés au Catalogue et/ou sur le Portail ;
- un accès aux Services Inclus mentionnés à la FD correspondante à l'Offre souscrite ;
- un accès au guide électronique des Programmes (EPG) ;
- la possibilité, lors de la souscription initiale ou via un procédé de Commande à distance pendant la durée du Contrat, de souscrire à des Bouquets.

4.2.2. Sans préjudice des dispositions mentionnées au présent article, le Client est informé que la souscription à un Bouquet emporte la possibilité de visualiser les Programmes à partir de la Box désignée par le Client lors de la Commande à distance et/ou de la souscription, dans la limite des mentions portées à la FD correspondante. En outre, la souscription à un Bouquet emporte la possibilité de visualiser les Programmes contenus dans un ledit Bouquet à partir d'une Box préalablement déterminée et ce, quel que soit le nombre de Box dont dispose le Client.

4.2.3. Le Service TV comporte un dispositif de verrouillage permettant de limiter l'accès à certains Contenus exclusivement destinés à un public majeur. L'accès à ces Contenus ne sera possible qu'après saisie du code parental qu'il appartient au Client seul de créer et de veiller à ce qu'il ne puisse être accessible à des mineurs ou à des personnes ne souhaitant pas être confrontées à ce type de Contenu.

4.2.4. Le Service TV est réservé à un usage strictement privé limité au cadre familial au sein du Domicile à l'exclusion de tout autre usage notamment professionnel et/ou commercial.

4.2.5. Le Client est autorisé à enregistrer les Programmes à des fins strictement privées. Il s'engage à ce que ces enregistrements ne soient pas diffusés en dehors du cercle familial (notamment sur Internet). Tout autre usage est strictement interdit et serait constitutif d'un acte de contrefaçon caractérisant une faute contractuelle.

4.2.6. Le Client reconnaît être informé et accepter que, MT n'étant pas l'éditeur des Contenus et des chaînes TV ou radio qu'elle propose, la composition des Bouquets est susceptible d'évolution pour des raisons indépendantes de son contrôle. En conséquence, MT pourra être amenée à modifier immédiatement et à tout moment pendant la durée du Contrat, la composition et l'organisation desdits Bouquets sans que le Client ne puisse s'y opposer.

4.2.7. Accès au Service TV : Le Client reconnaît être informé du fait que :

- le fonctionnement du Service TV peut être incompatible avec certains types de configuration (notamment configuration de la Box avec utilisation du mode bridge et/ou serveur DHCP désactivé) et peut exiger l'utilisation d'équipements spécifiques fournis et/ou agréés par MT ;
- l'accès au Service TV nécessite le respect des configurations minimales suivantes : existence d'un raccordement du Domicile au Réseau MT ; existence d'une alimentation électrique conforme aux normes en vigueur et protégée contre les risques électriques ;
- l'utilisation d'équipement compatibles avec le Service ;
- la réception de programmes et Œuvres en haute définition exige l'utilisation d'un poste TV compatible.

4.3. Les Services Internet et Téléphonie Fixe Illimitées

4.3.1. Le Service Internet consiste en la mise à disposition d'un raccordement à Internet présentant les caractéristiques mentionnées à la FD correspondante à l'Offre souscrite. Le Service Internet comprend, en outre, les Services Inclus suivants :

- la mise à disposition de plusieurs Messageries Electroniques dont les caractéristiques et modalités d'utilisation sont plus amplement définies en Annexe 2 aux présentes CGV ;
- un accès MC Nomade permettant au Client de se connecter à Internet depuis un hotspot wifi public de MT suivant les conditions d'utilisation des hotspots wifi publics de MT.

4.3.2. Le Service Téléphonie Fixe Illimitée permet au Client de bénéficier d'un nombre illimité de communications téléphoniques vocales (ci-après : « Appels compris dans le Forfait Téléphonie Fixe Illimitée ») passées, à partir d'un terminal compatible (non fourni par MT) raccordé à la Box Internet ou à La BOX, vers des postes fixes et/ou mobiles situés dans les zones géographiques mentionnées à la FD applicable. Certaines communications téléphoniques vocales (ci-après : « Appels hors Forfait Téléphonie Fixe illimitée ») sont, conformément aux mentions portées aux FD applicables, exclues du Forfait Téléphonie Fixe Illimitée. Les tarifs applicables aux Appels hors Forfait Téléphonie Illimitée sont mentionnés au Catalogue.

Le Client déclare être parfaitement informé et accepter que :

- le Service de Téléphonie Fixe Illimitée est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 ;
- seuls les appels passés à partir d'un terminal compatible raccordé à la Box ou à la Box Internet sont susceptibles de constituer des Appels compris dans le Forfait Téléphonie Illimitée ;
- au-delà d'une durée de deux (2) heures consécutives, les Appels compris dans le Forfait Téléphonie Illimitée seront facturés au tarif et selon les modalités en vigueur mentionnés au Catalogue ;
- les temps d'appels sont décomptés conformément aux modalités mentionnées au Catalogue ;
- sauf volonté contraire exprimée de manière expresse par le Client lors de la souscription, cette dernière entraîne :
 - la résiliation automatique de l'abonnement filaire analogique éventuellement en vigueur au jour de la souscription ;
 - en outre, sauf contrainte technique particulière, le numéro d'appel affecté à la ligne téléphonique analogique par hypothèse préexistante sera automatiquement affecté à la ligne Téléphonie Fixe Illimitée comprise dans l'Offre. L'attention du Client est vivement attirée sur le fait que cette réaffectation de numéro d'appel est définitive et irrévocable. MT ne pourra, même en cas de résiliation du Contrat souscrit par le Client, lui réaffecter le numéro d'appel qui lui était préalablement affecté. En conséquence, le Client qui souhaiterait conserver son abonnement et la ligne téléphonique filaire analogique préexistante ainsi que le numéro de téléphone associé devra en faire la demande expresse lors de la souscription à l'Offre. Dans cette hypothèse, l'abonnement au service téléphonique filaire analogique se poursuivra sans changement, indépendamment de la souscription à une Offre objet des présentes. Un numéro de téléphone distinct sera alors affecté à la ligne téléphonie Illimitée comprise dans l'Offre.
- En toute hypothèse, les numéros de téléphone, qu'ils soient affectés à une ligne analogique ou à une ligne Téléphonie Fixe Illimitée associée à une Offre sont incessibles et ne peuvent être considérés comme attribués de manière définitive au Client.

4.4. Les Options : Le Client peut souscrire à diverses Options. La description des Options ainsi que l'ensemble des conditions éventuelles de souscription sont disponibles sur demande en Boutique, sur le Portail ou mentionnées aux FD.

Article 5. Mise en service

5.1. MT détermine seule les moyens techniques nécessaires à l'utilisation et au bon fonctionnement du Service. L'intervention éventuellement nécessaire au raccordement initial de la Box ou de la Box Internet est, sur demande du Client, effectuée par MT, sur rendez-vous, sans coût supplémentaire à la charge du Client. **Nonobstant ce qui précède, dans le cas où la mise en service ne pourrait être effectuée pour des raisons imputables au Client et/ou aux caractéristiques du Domicile (notamment non-conformité aux conditions minimales requises) et qu'un second rendez-vous devait être convenu pour procéder à une nouvelle mise en service, MT se réserve le droit de facturer cette seconde intervention au tarif mentionné au Catalogue.**

5.2. Le Client s'engage à réaliser à ses frais toutes les opérations ou travaux préalables nécessaires à la mise en service. Les conditions de mise en service sont définies au Contrat. Ces conditions pourront être déterminées ou modifiées par MT après prise de connaissance des caractéristiques du Domicile. Dans le cas où le Client sollicite de MT et/ou que la mise en service nécessite la réalisation préalable de travaux ou interventions spécifiques (hors raccordement mentionné ci-dessus), leurs coûts seront intégralement supportés par le Client. L'intervention éventuelle de MT fera l'objet d'une étude préalable de faisabilité et, sous réserve de celle-ci, d'un devis préalable.

5.3. Dans l'hypothèse où MT devait se heurter à une impossibilité technique ou à un refus d'autorisation d'effectuer les travaux

nécessaires à la mise en service, celle-ci ne pourra intervenir et le Contrat sera considéré comme caduc. Dans cette hypothèse, MT pourra, sur présentation de justificatifs, solliciter le remboursement par le Client des frais qu'elle pourrait avoir engagés.

Article 6. Disponibilité du Service

6.1. MT fait ses meilleurs efforts pour fournir le Service dans des conditions satisfaisantes de disponibilité dans les limites des possibilités techniques et réglementaires du moment et dans les conditions prévues au Contrat.

6.2. MT entretient le Service conformément aux spécifications techniques énoncées au Contrat et s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible, conformément aux usages de la profession, pour assurer son bon fonctionnement.

6.3. MT se réserve le droit d'interrompre tout ou partie du Service pendant les périodes qu'elle juge nécessaires, sans que sa responsabilité puisse être recherchée à quelque titre que ce soit, pour effectuer des opérations de maintenance (préventives ou correctives) ou d'amélioration du Service. Ces interruptions sont, sauf urgence, notifiées au Client de façon préalable.

6.4. MT peut sous-traiter la réalisation de tout ou partie des prestations afférentes au Service et/ou à sa mise en service mais demeure responsable de sa fourniture dans les conditions prévues au Contrat.

6.5. En cas de défaut de fonctionnement du Service constaté par le Client, il lui appartient de le signaler au Service Client de MT. Sous réserve de confirmation de l'existence d'un dysfonctionnement par MT, cette dernière met en œuvre les actions nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement dudit Service.

Article 7. Évolution du Contrat

7.1. MT peut, sans préjudice des dispositions de l'article 11.3. ci-après, modifier à tout moment les conditions contractuelles applicables au Service, après en avoir informé le Client par tous moyens, au plus tard quinze (15) jours avant la mise en œuvre de ladite modification, sans ouvrir droit pour le Client à une quelconque indemnité. Dans cette hypothèse, le Client est libre de résilier le Contrat dans le délai d'un (1) mois commençant à courir à compter de la mise en œuvre de ladite modification. A défaut, le Client est réputé avoir accepté la modification.

7.2. MT conserve à tout moment et en toutes circonstances, la possibilité, de modifier les identifiants affectés au Client. Dans cette hypothèse, MT informe le Client avec un préavis d'un (1) mois avant intervention de ladite modification sans ouverture d'un quelconque droit à indemnisation au profit du Client étant précisé que ce dernier ne pourra solliciter, de ce chef, la résiliation du Contrat en cours.

7.3. Les caractéristiques techniques du Service et des équipements peuvent, suivant l'évolution des technologies, être modifiées par MT. Dans ce cas, MT en informe le Client par tout moyen étant précisé que ce dernier ne peut, de ce chef, solliciter la résiliation du Contrat. Le Client est informé que les modifications peuvent entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Article 8. Équipements

8.1. L'utilisation d'équipements compatibles avec le Service est une condition nécessaire à son bon fonctionnement. En cas d'utilisation d'équipements non fournis par MT, il appartient au Client seul de vérifier, préalablement à la souscription, la compatibilité de ses propres équipements et logiciels avec le Service. Le Client est en outre informé que la souscription à certaines Options peut nécessiter l'utilisation d'équipements présentant des configurations spécifiques.

8.2. Les équipements nécessaires au fonctionnement du Service sont mis à disposition du Client (liste limitative : une Carte SIM, et/ou une Box et/ou une Box TV et/ou une Box Internet). Certains équipements supplémentaires peuvent être loués par le Client (Box TV supplémentaire) aux tarifs mentionnés aux FD et/ou au Catalogue.

8.3. En qualité de dépositaire des équipements, le Client s'engage :
- à apporter ses meilleurs soins en vue de leur conservation en état normal de fonctionnement ;

- à ne les utiliser que pour son usage personnel ;
- à n'y raccorder que des appareils compatibles avec le Service ;
- à n'y apporter aucune modification et à ne procéder à aucune intervention sur les équipements ;
- à supporter les risques de vol, de perte ou de dommage qui pourraient être causés par et/ou auxdits équipements ;
- à laisser à tout représentant de MT dûment habilité et sur rendez-vous, un libre accès aux équipements ;
- en cas de mise en œuvre par un tiers d'une mesure conservatoire et/ou exécutoire quelconque visant les équipements mis à disposition ou loués par MT au Client, ce dernier s'engage à en informer immédiatement MT par LRAR et à prendre toutes les mesures nécessaires à la préservation des droits de MT pour lui permettre de s'opposer à ces mesures ;
- au terme du Contrat et/ou à première demande de MT, à lui restituer les équipements.

8.4. En cas de vol, perte des équipements mis à sa disposition, le Client s'engage à informer MT sans délai et à l'indemniser de l'intégralité du préjudice ainsi causé à MT (frais de remise en état ou prix de l'équipement tel que mentionné au Catalogue en cas de non restitution).

8.5. Le Client assume la responsabilité de tout dommage causé par les équipements sauf s'il démontre que ce dommage résulte d'un vice inhérent à l'équipement lui-même.

8.6. Les équipements loués ou mis à disposition demeurent la propriété exclusive de MT sauf disposition contraire expresse. Le Client s'engage à laisser les mentions de propriété éventuellement apposées sur ces équipements.

8.7. En cas de non restitution des équipements mentionnés ci-dessus dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant le terme du Contrat, MT se réserve le droit de facturer une pénalité spécifique correspondant au prix d'achat de l'équipement non restitué telle que mentionnée au Catalogue.

Article 9. Service Client - Dépannage - Garantie équipement - Service Après-Vente (SAV)

9.1. En cas de dysfonctionnement du Service, il appartient au Client d'informer le Service Client de MT par tous moyens.

9.2. MT s'engage, en cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition du Client à en assurer la réparation ou le remplacement. Dans ce cas, MT s'engage à mettre à disposition du Client, selon les stocks, des équipements de remplacement jusqu'à réparation. Le Client s'engage, dès lors que les équipements défectueux sont réparés, à restituer en bon état de fonctionnement et de conditionnement, l'équipement de remplacement mis à sa disposition.

9.3. Sont exclus de la garantie les équipements dont il est établi que le défaut est dû :

- à des conditions insuffisantes d'emballage ou de transport de l'équipement retourné ;
- à une utilisation anormale ou non conforme au Contrat et/ou aux recommandations du constructeur (Notice d'utilisation), à la réglementation et/ou aux règles de l'art ;
- à l'effet de surtension, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel ;
- à un choc, une chute, à un événement non garanti par le constructeur.

9.4. Dans l'hypothèse où le Client sollicitait une intervention de MT au sein du Domicile, même dans l'hypothèse où l'intervention vise un équipement sous garantie, ladite intervention sera facturée par MT au prix Catalogue. Les interventions s'effectuent sur rendez-vous aux jours et heures ouvrés. Toute heure commencée est due.

Article 10. Utilisation des Services - Engagements et obligations du Client

10.1. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille pour ses besoins exclusivement personnels dans le respect de la réglementation applicable, des dispositions du Contrat, des recommandations émises par les constructeurs des équipements mis à sa disposition et de manière générale en conformité avec l'usage

pour lequel le Service a été défini et commercialisé par MT. Le Client reconnaît être informé qu'il demeure en toutes circonstances seul et entièrement responsable de l'usage du Service. Le Client demeure en toute circonstance responsable des dommages qu'il subit lui-même et des dommages causés au Service, à MT ou aux tiers par l'utilisation d'équipements, de matériels ou de logiciels non fournis, non agréés ou non installés par MT. Il est pareillement responsable des dommages causés par sa négligence ou par des actes délibérés.

10.2. Usages frauduleux, abusifs ou non raisonnable du Service.

10.2.1. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service telle que notamment, sans que cette liste soit limitative :

- à des fins autres que strictement personnelles ;
- à des fins commerciales ou pour un usage lucratif (cession ou revente totale ou partielle du Service) à l'exception de la Messagerie Electronique (Annexe 2) qui peut être utilisée à des fins de diffusion marketing dans les limites du respect de la réglementation applicable et des mentions ci-après ;
- de manière ininterrompue (utilisation type « baby-phone » du Service Téléphonie Mobile) par le biais notamment d'une composition automatique et/ou continue d'appels ;
- par la programmation de télécopieur ou de tout équipement permettant la diffusion de messages à des fins notamment publicitaires ou promotionnelles, d'envoi en masse de télécopies, messages textes et/ou de toute donnée pouvant circuler sur les réseaux de communications électroniques (notamment passerelles de réacheminement de communications, de routeur de télécopies, de fax mailing, d'automate d'appels) ;
- pour l'envoi en masse, automatisé ou non, de tous types de communications ;
- aux fins d'établissement de communication de type voix sur IP utilisant des moyens logiciels et/ou applicatifs fournis et/ou mis à disposition du Client par des tiers, si cet usage n'est pas expressément prévu dans l'Offre souscrite ;
- en vue de procéder à l'encombrement volontaire ou involontaire de réseaux, de serveurs de messageries ou de destinataires d'emails notamment via du publi-postage à grand volume (notamment spamming, bulck e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ;
- via des équipement(s) non dédié(s) à la réalisation de communications interpersonnelles (entre personnes physiques) et/ou au sein d'équipement(s) non agréé(s) par les autorités compétentes ;
- via des équipements autres que ceux pour lesquels l'équipement mis à disposition par MT (dont la carte SIM) était destiné aux termes du Contrat (notamment utilisation de boîtier radio) ;
- en vue de la programmation de tout équipement permettant la diffusion de messages et/ou de données à des fins notamment publicitaires ou promotionnelles ;
- en vue de l'envoi en masse de communications et/ou à un nombre anormalement élevé de correspondants (notamment passerelles de réacheminement de communications, routeur de télécopies, fax mailing, d'automate d'appels) ;
- pour l'établissement et/ou la tentative d'établissement simultané de plus de 100 sessions TCP (Protocole de contrôle de transmission) ;
- pour l'échange de données protégées par des droits de propriété intellectuelle ;
- aux fins de pratiquer le Peer to Peer permettant l'échange de données protégées, de quelque nature que ce soit ;
- ayant pour effet d'entraîner des perturbations et/ou des dégradations du Service, du fonctionnement des réseaux de communications électroniques ;
- pour l'envoi de messages attractifs générant un nombre important de réponses (teasing ou trolling) susceptibles de perturber la disponibilité et/ou le bon fonctionnement de serveurs ou de réseau de communications électroniques ;
- pour la création de serveur vocal et/ou pour router et/ou détourner des Communications.

Le Client s'engage à veiller à ce que le Service ne puisse être utilisé à des fins de piratage, de reproduction, de présentation, de mise à disposition ou de communication au public d'Œuvre, de Programme ou de contenu de toute nature protégés par des droits d'auteurs ou droits voisins sans autorisation des titulaires des droits précités.

10.2.2. Usage non raisonnable du Service de Téléphonie Mobile en Itinérance : Le Client est informé que constituent un usage non raisonnable du Service de Téléphonie en itinérance (liste non exhaustive) :

- une consommation et une présence plus élevée en Europe et/ou dans les DOM qu'en Principauté de Monaco et en France métropolitaine pendant une période de deux (2) mois consécutifs, pouvant donner lieu à facturation au tarif indiqué au Catalogue et/ou à la FD quinze (15) jours calendaires après notification effectuée par tous moyens ;
- une inactivité prolongée d'une carte SIM en Principauté de Monaco ou en France métropolitaine, associée à une utilisation très fréquente, voire exclusive en Europe et DOM, pouvant donner lieu à facturation au tarif indiqué au Catalogue et/ou à la FD quinze (15) jours calendaires après notification effectuée par tous moyens ;
- une consommation plus élevée à l'étranger (hors Europe et DOM) qu'en Principauté de Monaco et France métropolitaine pendant une durée prolongée pouvant donner lieu à facturation au tarif indiqué au Catalogue et/ou à la FD ;
- L'utilisation de plusieurs cartes SIM par un Client en situation d'Itinérance dans l'une des destinations précitées.

En cas d'utilisation non raisonnable, MT en informe le Client par tous moyens (en ce compris e-mail, sms). Le Client devra dès lors modifier sans délai ses usages. A défaut, MT facturera, au tarif indiqué au Catalogue et/ou à la FD correspondante, au Client une surcharge tenant compte des usages intervenus.

10.3. Outre les sanctions prévues au Contrat, MT se réserve la possibilité de facturer tout usage frauduleux, abusif ou non raisonnable du Service.

10.4. Mises en garde : Le Client reconnaît être informé du fait que l'Internet et les réseaux de communications électroniques peuvent véhiculer des données protégées - notamment par des droits de propriété intellectuelle - ou contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou à la réglementation. Aussi, le Client s'interdit d'utiliser, de transmettre et/ou de stocker, au moyen du Service, toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers. A défaut, MT se réserve le droit d'interrompre le Service ou de résilier le Contrat, sans que le Client puisse prétendre à aucune indemnité. MT décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces recommandations par le Client. Le Client reconnaît également être pleinement informé :

- du défaut de fiabilité de l'Internet (notamment absence de sécurité de la transmission des données, non garantie des performances relatives au volume et à la vitesse de transmission des données) ;
- qu'une inviolabilité totale des données échangées au moyen du Service ne saurait être garantie par MT ;
- qu'il lui appartient de définir et de mettre en œuvre les moyens qu'il juge nécessaires afin de préserver l'intégrité et la confidentialité **des informations de toute nature qu'il souhaite échanger au moyen du Service** ;
- qu'il lui est dès lors conseillé de ne pas transmettre au moyen du Service des données dont il souhaite voir la confidentialité et l'intégrité garanties de manière infailible.

Article 11. Conditions financières

11.1. Les prix et tarifs applicables aux Services et prestations sont mentionnés au Formulaire d'Abonnement, aux FD et/ou au Catalogue. Ils sont établis conformément à la réglementation en vigueur au moment de leur fixation. Les droits et taxes applicables sont ajoutés aux taux en vigueur au jour de la facturation. L'Abonné est informé que les taux de TVA applicables peuvent être différents suivant la nature des Services et/ou de la prestation facturée.

Chaque année, les prix et tarifs pourront évoluer sur la base de l'indexation issue du dernier indice des salaires mensuels de base des télécommunications Français publié par l'INSEE (Institut National de la statistique et des études économiques français), sous la référence 010562718 (<http://www.insee.fr>) onglet indices et séries chronologiques). Le calcul du prix ou tarif indexé sera ainsi le suivant: Prix ou Tarif ancien x nouvel indice / indice en vigueur au moment de la souscription du Client. En cas de disparition de l'indice, le calcul s'effectuera sur la base de l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou d'un indice similaire communiqué par MT.

11.2. Les prix et tarifs applicables se décomposent comme suit :

- **Frais de mise en Service** : Suivant mention portées aux FD ;
- **Forfait et Option** : La mise à disposition de Service et des Options donne lieu à la perception d'abonnements forfaitaires et mensuelles (ci-après désignée : **Forfait**) ;
- **Consommations hors Forfaits** : Les Consommations hors Forfait sont facturées aux prix Catalogue ;
- **Autres prestations** : Toutes autres prestations (notamment location d'équipement supplémentaire, duplicata de facture) fournies en exécution des présentes sont facturées aux prix Catalogue.

Les modalités de décompte des Consommations hors Forfaits et autres prestations sont décrites au Catalogue et/ou aux FD correspondantes. Le Client reconnaît être informé et accepter que les mesures des Consommations hors Forfaits et autres prestations effectuées par MT font seules preuve entre les Parties. Pendant le Délai de réclamation (Art. 11.9 ci-après), MT tient, à la disposition du Client, selon les techniques existantes au jour de la demande, les éléments justificatifs de la facture.

11.3. Modifications de prix : Les modifications de prix sont applicables aux Contrats en cours d'exécution. Dans tous les cas, les nouveaux tarifs sont portés à la connaissance du Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen, au moins quinze (15) jours calendaires avant leur entrée en vigueur. Dans cette hypothèse, le Client dispose de la faculté, selon les cas, de résilier le Contrat ou l'Option objet de la modification de prix, sous réserve d'en faire la demande par LRAR adressée à MT au plus tard trente (30) jours calendaires suivant la date de notification des nouveaux tarifs. A défaut d'une telle résiliation, le Client est réputé avoir accepté les modifications concernées.

11.4. Facturation : Le Client autorise MT à émettre les factures sous forme électronique. Après authentification du Client, celles-ci sont accessibles à partir du Portail au sein de l'Espace Client. Chaque mois, le Client est informé par e-mail, de la mise à disposition de sa facture sous forme électronique. Les factures demeurent accessibles pendant une durée de douze (12) mois suivant la date de leur mise à disposition. Pendant ce délai, le Client peut consulter, copier ou imprimer sa facture. **Le Client reconnaît expressément la valeur contractuelle de ce format électronique. Si le Client souhaite conserver ses factures, il lui appartient de procéder à leur archivage. Le Client peut demander à recevoir des factures sous forme papier et/ou un duplicata de facture. Ces demandes sont adressées par écrit au Service Client de MT. MT se réserve le droit de facturer ces prestations aux prix mentionnés au Catalogue.**

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures mensuelles. La facturation commence à courir, suivant les mentions portées à la FD applicable, à compter de la date de signature du Formulaire d'Abonnement et/ou de la date de mise en service. L'Abonnement et les Options sont facturés au début du mois auquel ils se rapportent. Le prix des Consommations hors Forfait et autres prestations, est facturé le mois suivant la date à laquelle elles sont intervenues.

11.5. Paiements : Le Client ayant opté pour le paiement par prélèvement automatique est informé avec un préavis minimal de deux (2) jours de la mise à disposition de la facture sous forme électronique. En application de la réglementation SEPA (Single Euro Payment Area), le Client ayant opté pour le prélèvement bancaire devra adresser à MT un mandat SEPA dûment renseigné par lequel

il mandate expressément MT à l'effet de procéder au prélèvement sur le compte bancaire dont les coordonnées ont été remises par le Client. Les paiements peuvent également être réalisés par virement, chèque, espèces ou par carte bancaire.

11.6. Conditions de paiement par tiers payeur : Le Client peut, au moyen du formulaire correspondant, désigner un tiers payeur qui recevra les factures afférentes au Service et procédera à leur règlement. En cas de mention d'une adresse e-mail du tiers payeur, les factures lui seront adressées au format électronique. Le Client et le tiers payeur reconnaissent expressément la valeur contractuelle de ce format électronique.

Le Client s'engage à informer le tiers payeur que ce dernier peut mettre un terme à son obligation de paiement sous réserve d'en informer MT de manière préalable par LRAR adressée avec un préavis minimum de soixante (60) jours calendaires précédant la date souhaitée. Ladite LRAR doit être adressée au Service Client de MT. Dans ce cas, le Client devient immédiatement seul et entièrement redevable du paiement des factures. En cas de défaillance du tiers payeur et/ou de dénonciation de son engagement de payer, le Client demeure en toute circonstance seul et entièrement responsable du paiement des factures afférentes au Service. La désignation d'un tiers payeur n'emporte en aucun cas novation par changement de débiteur.

11.7. Garantie de paiement : MT peut, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat, demander au Client de lui fournir une garantie de paiement (tel qu'un dépôt de garantie en numéraire ou une avance sur facturation). Dans ce cas :

- l'encaissement effectif desdites sommes, constitue une condition préalable à la mise en service, au rétablissement du fonctionnement initial et/ou à la poursuite de la fourniture du Service. A défaut d'encaissement effectif desdites sommes, MT peut, selon les cas, immédiatement refuser ou différer la mise en service, suspendre et/ou limiter l'accès au Service et/ou ses performances ou résilier le Contrat sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation ;
- le dépôt de garantie et les avances éventuelles sur facturation ne sont pas productifs d'intérêts ;
- le Client reconnaît être informé et accepter que MT se réserve le droit de prélever sur le montant de la garantie de paiement les sommes (en ce compris les intérêts et pénalités éventuels) qui seraient dues au titre du Service.

MT procède au remboursement de la garantie de paiement soit (i) au terme d'une période de 6 (six) mois consécutifs commençant à courir à compter de l'encaissement effectif de la garantie de paiement par MT si, au terme de ladite période, aucun incident de paiement n'a été constaté par MT ; soit (ii) à l'expiration d'une période de 3 (trois) mois suivant le terme du Contrat, sous réserve du complet paiement des sommes dues à MT au titre dudit Contrat.

11.8. Défaut de paiement : Sans préjudice de la mise en œuvre des dispositions prévues aux présentes, le défaut total ou partiel de paiement des sommes dues à MT à la date d'échéance des factures, entraînera, de plein droit, à compter de cette date :

- la déchéance de tous les termes des créances dues à MT et l'exigibilité immédiate de leur paiement ;
- la facturation d'une pénalité forfaitaire d'un montant correspondant à dix pour cent (10%) des sommes hors taxes dues à MT au titre de la fourniture du Service. Le montant de la pénalité précitée ne saurait être inférieur à 5.02 € HT (cinq euros et deux centimes hors taxe) ;
- la facturation d'un intérêt de retard mensuel représentant 1,5 (un virgule cinq) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Les intérêts seront capitalisés au même taux au-delà de la première année.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir d'une contestation sur l'exécution du Contrat pour retenir le règlement de tout ou partie des sommes dues à MT.

11.9. Renseignements et Réclamations : Le Client peut déposer une réclamation relative à sa facture pendant un délai de six (6) mois (ci-après désigné : « **Délai de réclamation** ») à compter de sa date d'émission. MT tient à la disposition du Client, pendant le Délai de

réclamation, tout élément justificatif de la facture. Toutefois, malgré l'introduction d'une réclamation ou la naissance d'un litige relatif aux sommes facturées au Client, celles-ci demeurent exigibles par MT. Dans l'hypothèse où MT déclare, en tout ou en partie, la contestation du Client bien fondée, le montant correspondant fera l'objet d'un avoir sur la facture suivante. En cas de rejet de la réclamation, le paiement de la somme en litige devient immédiatement exigible.

La prestation de vérification est facturée au Client au tarif mentionné au Catalogue MT. Toutefois, le Client est dispensé du paiement de cette prestation si le contrôle effectué fait apparaître une erreur de facturation imputable à MT.

Article 12. Responsabilité

12.1. Dans le cadre de la fourniture du Service, MT ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée. De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée par le Client, plus de six (6) mois après la survenance du fait générateur.

12.2. MT ne pourra jamais être tenue pour responsable des dommages de quelle que nature que ce soit et liés notamment :

- à toute interruption du Service dûment planifiée par MT ou indépendante de son contrôle et notamment causée, sans que cette énumération ait un caractère limitatif, par des travaux d'entretien, de maintenance, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations et Réseaux exploités par MT ;
- à la perturbation des transmissions radiotéléphoniques en raison des conditions atmosphériques, des aléas dans la propagation des ondes ou de la présence du Client en dehors de la zone de couverture ;
- à une utilisation du Service et/ou des équipements mis à disposition non conforme aux stipulations du Contrat, à la réglementation applicable, aux règles de l'art, aux recommandations des constructeurs des équipements notamment en cas de piratage ou de détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers ;
- à une inadéquation au Service, à une mauvaise installation, à un mauvais paramétrage ou à un mauvais fonctionnement des matériels ou logiciels du Client ou de son installation téléphonique et/ou informatique ;
- à tout incident ou interruption du Service causé par un incident/une panne survenant sur les réseaux de communications électroniques autres que ceux exploités directement par MT sur le territoire de la Principauté de Monaco, sur les matériels et/ou les logiciels du Client ou d'un tiers ;
- au contenu ou à la nature des données et/ou Communications émises ou reçues par le Client ;
- à la mauvaise ou incomplète transmission des informations, des données de toute nature, de leur perte, de leur non délivrance ou de leur délivrance incomplète ;
- à l'absence d'enregistrement par le Client de ses données de quelle que nature que ce soit stockées dans son système ;
- aux modifications apportées aux Services par le Client ;
- à l'utilisation du Service par le Client pour des activités comportant des risques spécifiques telles que, sans que cette liste soit exhaustive, de systèmes de navigation ou de communications aériennes ou maritimes, de systèmes d'alarme, d'appareils de survie, et plus généralement de toute activité ayant pour objet la sécurité des personnes ou des biens ;
- au détournement et/ou à l'utilisation frauduleuse des mots de passe, identifiants, codes confidentiels attribués ou modifiés par le Client ;
- à un dépassement de la taille maximale des boîtes aux lettres ;
- aux difficultés que pourrait rencontrer le Client pour se connecter aux réseaux de communications électroniques ou à des serveurs Internet de MT ;
- à l'absence de disponibilité suffisante des serveurs, à l'absence de véracité des informations transmises ou reçues, à l'inadéquation desdites informations aux besoins du Client ;

- à l'accès non autorisé, par des tiers, aux fichiers, aux données de toute nature du Client ;
- à une inadéquation du Service, à une mauvaise installation, à un mauvais paramétrage ou à un mauvais fonctionnement des matériels ou logiciels du Client ;
- à tout incident ou interruption du Service causé par un incident/une panne non imputable à MT survenant sur le Réseau et/ou sur les Réseaux Compatibles et/ou sur les matériels et/ou les logiciels du Client ou d'un tiers ;
- des coupures ou tout autre problème survenu sur les réseaux ou les équipements des partenaires et/ou fournisseurs de MT, notamment les partenaires Internet de MT ;
- tout matériel et/ou équipement installé(s) et/ou configuré(s) par le Client ou tout autre tiers dans des conditions non conformes au Contrat, notice d'utilisation ou aux règles de l'art.

Article 13. Préjudice

13.1. Dans le cas où la responsabilité de MT serait engagée à l'égard du Client à la suite d'une faute prouvée, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages ou préjudices consécutifs qu'il s'agisse, sans que cette liste soit exhaustive, de préjudices commerciaux, de pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires ou de pertes de données. Est assimilée à un dommage consécutif et, en conséquence, n'ouvre pas droit à réparation, toute action dirigée contre le Client par un tiers.

13.2. Dans tous les cas, le montant de la réparation éventuellement due par MT sera limitée au montant de la somme effectivement réglée par le Client à MT au titre du Service à l'origine du préjudice, pendant les 6 (six) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité de MT est, en tout état de cause, plafonnée toute cause confondue à la somme de 1000 € HT (mille) euros hors taxes) pour l'ensemble des préjudices subis par le Client au titre du Contrat de service conclu avec MT.

Article 14. Force majeure

Outre ceux habituellement admis par la jurisprudence, les Parties reconnaissent d'ores et déjà comme cas de force majeure ou cas fortuits, les intempéries exceptionnelles, les inondations, les cas d'émeute, de guerre ou d'attentats, les cas de grèves générales, le blocage des moyens de transport ainsi que les restrictions légales à la fourniture de services de communications électroniques et/ou le retrait de la concession accordée à MT ou plus généralement toute autorisation accordée par les autorités monégasques. Les Parties s'informeront de la survenance de tout événement de cette nature et se consulteront sur les mesures à prendre pour remédier aux conséquences qui pourraient en résulter.

Article 15. Durée et Date d'effet du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature du Formulaire d'abonnement pour la Durée Minimale d'Engagement mentionnée au Formulaire d'Abonnement et/ou à la FD applicable. Sauf dénonciation par l'une des Parties par LRAR adressée avec un préavis minimum d'un (1) mois avant l'expiration de la Durée Minimale d'Engagement, le Contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée à laquelle il pourra être mis fin par chacune des Parties, à tout moment, moyennant un préavis d'un (1) mois notifié par LRAR.

Article 16. Suspension du Service - Limitation du nombre des Services accessibles et/ou de leurs performances

16.1. Outre les cas prévus au Contrat et sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnité au profit du Client, MT se réserve le droit de suspendre et/ou de restreindre l'accès à tout ou partie des Services et/ou d'en limiter les performances à tout moment et sans préavis notamment dans les cas suivants :

- inobservation de l'une quelconque des dispositions du Contrat (notamment non communication de document lors de la souscription, utilisation du Service, non règlement des sommes dues) ;

- constatation de volumes de Communications hors Forfaits et/ou de Communications dites « illimitées » atypiques et/ou inhabituelles, de risque d'insolvabilité du Client, de suspicion de fraude et plus généralement pour toute raison de sécurité, d'urgence et pour des raisons qu'elle appréciera souverainement. Le Client est informé par tous moyens (tel que par e-mail, SMS) de la mise en œuvre de ces mesures (suspension, restriction limitation).

16.2. En cas de suspension et/ou de limitation de l'accès au Service et/ou de ses performances par MT, le Client :

- peut demander à MT de procéder au rétablissement du Service sur simple demande téléphonique adressée au Service Client et confirmée par écrit. Dans ce cas, MT pourra demander au Client de procéder au versement d'une garantie au sens et dans les conditions mentionnées à l'Article 11 ci-dessus ;
- demeure tenu au respect de l'ensemble des dispositions du Contrat;
- reconnaît être informé et accepter la poursuite de la facturation du Service par MT.

16.3. En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Service de Téléphonie Mobile pourra être suspendu sur demande du Client. Cette demande devra être confirmée par LRAR adressée au Service Client de MT accompagnée s'agissant d'un vol d'une copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes.

16.4. En toutes hypothèses, lorsque la suspension, la limitation de l'accès au Service et/ou de ses performances est consécutive à une demande du Client ou à la violation de ses obligations contractuelles, l'abonnement restera dû pendant la durée de la suspension et/ou des limitations et ce jusqu'à la date d'expiration ou de résiliation du Contrat, sans préjudice de l'application des dispositions de l'Article 17 des présentes.

Article 17. Résiliation

Outre les cas de résiliation prévus par ailleurs, le Contrat pourra être résilié dans les conditions ci-après.

17.1. Résiliation à la demande du Client : Dans le cas où la résiliation du Contrat est demandée avant la date de mise en service ou avant l'expiration de la Durée Minimale d'Engagement, le Client est immédiatement redevable du montant dû au titre de l'abonnement souscrit, pour sa Durée Minimale d'Engagement restant à courir.

Il peut être procédé à la résiliation anticipée du Contrat sans pénalité dans les cas suivants :

- déménagement pour une période supérieure à huit (8) mois hors territoire de la Principauté de Monaco et de la France, dûment justifié et entraînant une incompatibilité technique à la fourniture du Service et/ou un changement / majoration du prix du Service ;
- migration vers une offre plus favorable de MT avec l'accord expresse et préalable de MT ;
- décès du Client.

17.2. Résiliation par MT : En cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, MT peut décider de résilier le Contrat. Dans ce cas, MT adresse au Client une mise en demeure, par LRAR, l'invitant à remédier à son inexécution. Si l'inobservation n'a pas cessé et/ou si les conséquences n'ont pas été réparées avant l'expiration d'un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la date de première présentation de la LRAR précitée, MT peut résilier le Contrat sans nouvelle mise en demeure et sans autre formalité. Dans ce cas, le Client demeure redevable des sommes dues au titre de l'abonnement souscrit pour sa Durée Minimale d'Engagement restant à courir, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Le Contrat est résilié de plein droit par le retrait, l'annulation, la caducité de l'autorisation administrative délivrée à MT, qu'elle qu'en soit la cause. Cette résiliation n'ouvre au Client aucun droit à indemnité.

En cas de fraude par le Client dans l'exécution de ses obligations, MT peut décider de résilier immédiatement le Contrat.

17.3. Conséquence du terme du Contrat : Sans préjudice des dispositions relatives à la restitution des équipements (Article 8 ci-dessus), en cas de cessation du Contrat pour quelle que cause que ce soit, le Client restitue à MT, dans un délai maximum de vingt (20) jours calendaires à compter de l'arrêt du Service, les équipements,

documentations ou autres éléments mis à disposition dans le cadre de la fourniture dudit Service. En cas d'impossibilité imputable au Client de récupérer tout ou partie des équipements, documentations ou autres éléments mis à sa disposition, MT se réserve le droit de facturer les éléments en défaut au prix mentionné au Catalogue.

Par ailleurs, la cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues à MT au titre de la fourniture du Service.

Le Client est informé que, passé un délai de six (6) mois suivant le terme du Contrat, MT se réserve, sans qu'il soit besoin d'adresser aucune information préalable au Client, le droit de supprimer l'ensemble des données et adresses de Messageries Electroniques du Client (notamment e-mail, messages téléphoniques) qui seraient stockées sur les serveurs de MT.

Article 18. Propriété Intellectuelle

La mise à disposition, pour les besoins du Service, d'éléments protégés par la réglementation en vigueur en matière de propriété intellectuelle, ne saurait être considérée comme une cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client. Le Client bénéficie d'un simple droit d'utilisation, personnel, non exclusif et non transférable, de tout élément incorporel mis à sa disposition, dans la limite des droits conférés à MT par ses fournisseurs et pour les seuls besoins du Service.

Article 19. Confidentialité - Données Client

19.1 Données personnelles : Le Client est informé que des données personnelles le concernant sont collectées et traitées par MT en particulier dans le cadre de la procédure de souscription, en vue de la fourniture et pour les besoins du Service, en conformité avec la Loi 1.565 du 3 décembre 2024 relative à la protection des données personnelles. La politique de protection des données personnelles de Monaco Telecom y inclus concernant le type de donnée traitées, les droits des Clients et utilisateur au regard du traitement de leurs données est détaillée en Annexe 1 aux présentes CGV.

19.2 Annuaire : MT publie et diffuse des annuaires mentionnant les noms, prénoms, dénomination sociale, numéros de téléphone et adresses du Client. Le Client peut, dans les conditions et suivant les modalités définies au Catalogue, figurer ou non à l'annuaire.

Article 20. Convention de preuve

Les Parties conviennent que les données sous forme électronique, les enregistrements notamment informatiques et téléphoniques et/ou leur reproduction constituent des moyens de preuve pour la conclusion et l'exécution du Contrat.

Article 21. Cession du Contrat

Le Client s'interdit formellement de céder tout ou partie du Contrat et/ou du Service. Nonobstant ce qui précède, le Client est informé et accepte que la cession réalisée par MT au profit d'une société filiale ou affiliée de MT, ou au Concédant, ne donne lieu qu'à une information du Client qui ne peut s'y opposer.

Article 22. Non renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une de ses obligations visées dans le Contrat ne saurait être interprété, pour l'avenir, comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 23. Loi applicable - Tribunaux compétents

Le présent contrat est régi par le droit monégasque. En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties tenteront de bonne foi de trouver une solution amiable. A cet effet, la Partie la plus diligente notifiera à l'autre Partie, par LRAR, l'objet du litige. Les Parties entreprendront alors des négociations en vue de résoudre à l'amiable leur litige, au besoin avec l'aide d'un tiers qu'elles désigneront d'un commun accord. Si aucune solution n'est trouvée le litige sera porté par la Partie la plus diligente, devant les tribunaux compétents de la Principauté de Monaco.

ANNEXE 1 POLITIQUE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La présente politique de protection de vos données personnelles (ci-après la « **Politique** ») vous informe sur la façon dont Monaco Telecom et ses partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique s'applique aux clients et utilisateurs des offres et services de Monaco Telecom ainsi qu'aux visiteurs des sites monaco-telecom.mc et espace-client.mymt.monaco-telecom.mc.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une offre, d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

1. Quelles sont les données traitées ?

Les données traitées, nécessaires pour la réalisation des finalités décrites dans cette Politique, sont les suivantes :

<p><u>Données d'identification :</u> Identité (nom, prénom), identifiant administratif/client (carte d'identité, passeport, carte de résident monégasque, numéro de la carte d'identité ou du passeport, compte MConnect, SIREN, identifiant fiscal, RCI etc), nationalité, identifiant émis par un tiers non administratif (Whatsapp etc), adresse email</p>
<p><u>Données de connexion au compte MyMT</u> Login (adresse email ou numéro de portable, mot de passe), réponses aux questions secrètes permettant identification</p>
<p><u>Caractéristiques personnelles</u> Civilité, date et lieu de naissance, date de décès, nationalité, mesures de protection juridique (tutelle, curatelle, date de mise en œuvre de la mesure), client bénéficiaire de tarifs avantageux, procuration, signature</p>
<p><u>Données du contact</u> Adresse postale, email, numéro de téléphone du client ou du contact mentionné par le client.</p>
<p><u>Données de bornage/localisation</u> Bornage ou localisation d'un terminal associé à une personne lors d'une connexion/usage sur le réseau de MT sur le territoire monégasque.</p>
<p><u>Données de suivi de la relation commerciale et d'interactions</u> Demandes d'information, historique des échanges avec les services, compte rendu d'intervention, équipements/terminaux détenus, rendez-vous technicien (date, heure et motif), contenu d'une demande technique faite à Monaco Telecom, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier</p>
<p><u>Vie personnelle</u> Composition du foyer du client si pertinent</p>
<p><u>Vie professionnelle</u> Emploi occupé, organisation du travail</p>
<p><u>Données de connexion, d'usage des services</u> Logs de connexion, et d'usage, données de trafic (date, heure, durée de connexion ou d'appel, numéro appelant, numéro appelé, adresse IP)</p>
<p><u>Données mobiles</u> Données techniques liées aux terminaux mobiles et carte SIM : IMEI, IMSI, MAC adresse Contenu des e-mails pour leur acheminement (texte, pièces jointes, images, vidéos, etc.) Métadonnées : Adresse email expéditeur, adresse email destinataire, date et heure d'envoi / réception, objet du message, taille du message et pièces jointe, informations liées aux échanges (réponses, transferts, brouillons)</p>
<p><u>Données liées au service de messagerie électronique Monaco Telecom</u> Gestion de la boîte email : organisation des dossiers (boîte de réception, envoyés, spam, corbeille, etc.), filtres, règles de tri, étiquettes, tags, données de recherche et historique de navigation dans la boîte, paramètres personnalisés (signature, préférences d'affichage, thèmes) ;</p> <p><u>Données liées à la sécurité et à la conformité :</u> détection et filtrage des spams, malwares, phishing, suivi pour la prévention des abus (tentatives d'accès frauduleux, envoi massif de courriels)</p>
<p><u>Données de navigation sur le site internet et cookies</u> adresses IP, logs de connexion, cookies fonctionnelles</p>
<p><u>Données liées au service TV</u> Les données de connexion, d'usage des services et d'interaction, choix de langue, données techniques, téléchargements, historique</p>
<p><u>Données du contenu (pour les Clients hébergés)</u> Son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence</p>

Données économiques et financières Identification financière, données et identification bancaires, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements et moyens de paiement
Produits et services détenus ou utilisés Offres et options souscrites, équipement / terminal détenu ou acquis, paramétrage, contenus achetés ou souscrits (notamment pack chaînes audiovisuelles), applications téléchargées (MyMT etc)
Profil, scores et segmentation client Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction client, profil payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque impayé

2. Source des données personnelles :

A l'occasion de certains traitements, Monaco Telecom est susceptible de traiter des documents contenant des données dont les catégories sont décrites ci-dessus. Il peut notamment s'agir de documents d'identité, de justificatifs de domicile ou de justificatifs liés à diverses situations individuelles.

En particulier, Monaco Telecom est susceptible de collecter des données personnelles de la façon suivante et non limitative :

- Lors de votre souscription à un service de Monaco Telecom
- Lors de votre visite du site ;
- Lors de remplissage des formulaires de contact;
- Lors d'échanges avec les Services Monaco Telecom via appel téléphonique, l'Assistant Virtuel, Whatsapp ou l'Espace Client MyMT.

Quel que soit le mode de collecte, Monaco Telecom vous informe des finalités du traitement, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses à apporter, des conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse (notamment l'incapacité d'exécuter les prestations), des destinataires des données, de l'existence et des modalités d'exercice des droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ces données lors de la demande de communication des données personnelles.

3. Pour quelles raisons Monaco Telecom traite vos données ?

Monaco Telecom traite vos données personnelles pour les finalités décrites ci-dessous.

Monaco Telecom collecte et traite vos données personnelles volontairement communiquées pour des finalités explicites, légitimes et déterminées afin d'assurer :

Finalité du traitement	Base légale applicable
Gestion des abonnés et des contrats : Le suivi circonstancié et personnalisé des demandes clients ; Fournir au client des rapports d'analyse de ses usages ou de ses offres ; Permettre au client d'administrer la configuration de ses produits et services ; Recueillir et enregistrer l'acceptation de la proposition commerciale.	Exécution du contrat
Assurer le service avant-vente et vendre : Identifier le prospect ou le client et ses besoins ou offres ; Gérer les prises d'intérêt pour certains offres et services ; Prospecter, gérer les rdv clients, présenter les offres, gérer les documents commerciaux et contractuels.	Intérêt légitime
Assurer le Service Après-vente incluant : La gestion des demandes de prise de contact téléphonique.	Exécution du contrat
Fournir des services de renseignements universels et non universels : Mettre à disposition un annuaire, Fourniture des services de renseignements universels et non universels, Traiter les réquisitions judiciaires et administratives, et les décisions de justice ainsi que les demandes de l'Agence Monégasque de Sécurité Numérique ; Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation.	Obligation légale
Traiter les résiliations : Gérer la résiliation à l'initiative du client ou de son représentant ; Gérer la résiliation à l'initiative de Monaco Telecom	Exécution du contrat pour la résiliation à l'initiative du Client, Intérêt légitime pour la résiliation à l'initiative de Monaco Telecom
Gérer les courriers entrants : Réception, numérisation et archivage des courriers et documents ;	Exécution du contrat ou intérêt légitime
La gestion du compte client MyMT auprès de Monaco Telecom.	Exécution du contrat
S'authentifier à un service Monaco Telecom via le service MConnect	Intérêt légitime
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat L'identification du client titulaire du compte client pour les services souscrits, ou des utilisateurs des services rattachés à ce compte et leur authentification	Exécution du contrat
Fourniture des services de communications électroniques (voix, SMS, data): Accès aux réseaux (voix, SMS, data), roaming et interconnexion ; Gestion de la qualité et maintenance du réseau ; WIFI.	Exécution du contrat

<p>Déployer et opérer les réseaux : Construire, exploiter et optimiser les réseaux ; Assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement ; Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif ; Paramétrer les réseaux ; Acheminer les communications (voix, SMS, data).</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Gérer le matériel (terminal mobile, box etc) : Préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire) ; La gestion des commandes et du matériel nécessaire à la fourniture, administration et supervision des services.</p>	<p>Exécution du contrat</p>
<p>Assurer le blocage, à l'utilisation, des terminaux mobiles déclarés volés</p>	<p>Obligation légale</p>
<p>Gérer la commande client / fournisseur i. Recueillir et gérer les informations nécessaires à la commande ; ii. Gérer l'état de la commande : validation, annulation / rétractation, refus, iii. Gérer la livraison de la commande : préparer, expédier, suivre la livraison, iv. Livrer et installer la commande, v. Recueillir les consentements pour les sollicitations hors commandes</p>	<p>Pour i), ii), iii), iv) – Exécution du contrat Pour v) – Consentement</p>
<p>Traiter les réclamations Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement client ;</p>	<p>Exécution du contrat</p>
<p>Communiquer au titre de la gestion de la clientèle (Cibler et envoyer des communications nécessaires à l'exécution du contrat vers les clients) .</p>	<p>En fonction de la communication soit obligation légale ou exécution du contrat</p>
<p>La gestion de la facturation, des échéances et l'encaissement des paiements ; Mettre à disposition un suivi de consommation ; Calculer et facturer l'offre ou l'achat ; Communiquer et expliquer la facture ; Encaisser le paiement, rembourser ; Gérer la comptabilité ; Remettre en banque le paiement encaissé ; Gérer les caisses des boutiques.</p>	<p>Exécution du contrat</p>
<p>Intervenir en présentiel au domicile indiqué par le client : Informer le client de l'intervention ; Permettre au client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous ; Installer, Dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement ; Permettre au client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien ; Permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention.</p>	<p>Exécution du Contrat</p>
<p>Proposer un service d'hébergement de pages web Créer et héberger avec possibilité de supprimer des pages sur signalement dans les cas prévus par la loi ou les conditions générales)</p>	<p>Exécution du Contrat</p>
<p>Analyse et optimisation du réseau : Surveillance et amélioration des performances ; Prévention des pannes et maintenance proactive ; La gestion des infrastructures utilisées pour rendre les services, leur maintien en condition opérationnelle et sécuritaire ainsi que leur maintenance. Les données personnelles étant nécessaires à la bonne exécution du contrat envers ses clients collectées à Monaco et hors Monaco , Monaco Telecom n'est pas en mesure d'exécuter ses prestations sans celles-ci.</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Développement / Usage des systèmes d'Intelligence Artificielle : mener des travaux de recherche scientifique par les équipes de Monaco Telecom et/ou par ses Partenaires ; développer de nouveaux systèmes et fonctionnalités pour les utilisateurs d'un service ; améliorer un produit ou un service pour augmenter sa performance ; développer un système d'IA permettant de détecter des contenus ou comportements frauduleux.</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Proposer un service de messagerie électronique : créer et gérer jusqu'à la suppression l'adresse e-mail de messagerie électronique, envoyer et recevoir des emails et leurs pièces jointes et les stocker jusqu'à suppression de l'email par l'utilisateur), gérer un annuaire de contacts, gérer un agenda et exporter les emails</p>	<p>Exécution du Contrat</p>
<p>Assurer un service de messagerie vocale (Sauvegarder les messages vocaux, notifier les clients sur l'arrivée d'un nouveau message, Supprimer les messages, soit sur demande du client soit après un délai d'expiration, Gérer les préférences pour certains clients mobiles)</p>	<p>Exécution du Contrat</p>

<p>La gestion des différends : les réclamations, communication au titre de la gestion de la clientèle)</p>	<p>Exécution du contrat pour le traitement des réclamations Obligation légale pour la constitution d'un dossier dans le cadre des différends lié au secteur des communications électroniques</p>
<p>Site internet : Le bon fonctionnement et l'amélioration permanente du site internet, de ses services et de ses fonctionnalités</p>	<p>Intérêt légitime et consentement en cas d'acceptation des cookies</p>
<p>La gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, d'effacement, de limitation et le droit d'introduire une réclamation auprès de l'APDP.</p>	<p>Exécution de la loi : Loi n° 1.565 du 3 décembre 2024 relative à la protection des données personnelles</p>
<p>Gérer les activités publicitaires digitales (sur ordinateur, terminal mobile, décodeur TV) : Diffuser les publicités.</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client : Analyser le contexte client, collecter les besoins potentiels et faire des propositions,</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Organiser des animations : Informer et interagir autour de l'actualité de MT ; Organiser des événements physiques (séminaires, conférences) ; Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort...)</p>	<p>Intérêt légitime pour les clients, Consentement pour les prospects</p>
<p>Assurer la sécurité des technologies de l'information : Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs ; Auditer et évaluer les vulnérabilités ; Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services ; Anonymiser les données personnelles ; Authentification et gestion des accès ; Détection et prévention des fraudes ; Lutte contre le spam et les cyberattaques.</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Innovation et développement de nouveaux services : Recherche et développement (R&D) ; Intelligence artificielle et analyse prédictive ; Expérimentation de nouvelles technologies (5G, IoT, etc.).</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Eviter toute fraude et préserver le chiffre d'affaires : Contrôler les processus sur nos canaux de vente ; Vérifier la réalité de l'identité des personnes à l'aide d'une solution de vérification d'identité électronique (analyse de la pièce d'identité et de la vidéo du visage par un fournisseur de solution électronique, sans conservation des données personnelles. La seule information conservée est le certificat de preuve de vérification d'identité. ; Estimer et prévenir les risques d'impayé client ; Détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires ; Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude ; Gérer les impayés (Recouvrer à l'amiable, inscrire les clients en contentieux, recouvrer les impayés des clients en contentieux, interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant).</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Sonder les clients ou les utilisateurs : Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des clients, ou conversation avec ChatBot ; Enrichir la connaissance clients au travers des sondages clients.</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Améliorer notre offre et relation client : Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation client et afin d'améliorer nos produits et services ; Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients; Améliorer la satisfaction client ; Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services ; Enrichir la connaissance clients au travers d'études ; Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation client.</p>	<p>Intérêt légitime</p>
<p>Piloter notre impact environnemental : Calculer et restituer l'empreinte carbone</p>	<p>Obligation légale</p>

4. Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Dans le but de s'assurer que vos données soient traitées en toute sécurité et confidentialité, Monaco Telecom a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées tenant compte de la nature et de la sensibilité des différents types de donnée traitée, et du niveau de risque associé à chaque traitement lors de sa mise en place.

Ces mesures de sécurité et de protection des données personnelles des clients s'imposent à l'ensemble des collaborateurs de Monaco Telecom, Monaco Telecom International et Monaco Telecom Services, ainsi qu'à tous ses sous-traitants et prestataires. Ces mesures évoluent régulièrement et sont documentées autant que de besoin avec le niveau de sécurité et confidentialité nécessaires.

Monaco Telecom a mis en place des procédures visant à détecter, analyser et traiter toute suspicion de violation de vos données personnelles, et vous avertit ainsi que toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsque Monaco Telecom est légalement ou contractuellement tenue de le faire.

5. A quoi correspondent différents fondements légaux sur lesquelles les données sont collectées ?

A. Consentement

L'ensemble des données personnelles vous concernant sont collectées uniquement directement auprès de vous lors de votre demande de prise de contact, lors de votre inscription, souscription des contrats, nos différents échanges (demandes en ligne, courriers, appels téléphonique...).

Lors de votre demande de prise de contact vous remplissez divers formulaires et communiquez différentes données personnelles vous concernant pour pouvoir être contacté par le Service Client de Monaco Telecom.

Votre consentement est nécessaire et est systématiquement demandé.

Monaco Telecom peut envoyer des sollicitations et prospections commerciales aux utilisateurs qui l'ont expressément accepté.

Monaco Telecom peut transmettre les données personnelles à des partenaires commerciaux à des fins de prospection directe. Cet accord peut être révoqué nominativement à tout moment.

Si, par la suite, les prospects et les clients ne souhaitent plus recevoir de telles sollicitations par courrier électronique, les prospects et les clients peuvent à tout moment cliquer sur un bouton « se désinscrire » disponible directement dans l'email de sollicitation ou sinon envoyer un courrier postal sans fournir d'autre motif à l'adresse suivante :

Monaco Telecom
4/6 Avenue Albert II
Zone F – 8ème étage
98000 Monaco

B. Intérêt légitime

Monaco Telecom peut également être amenée à utiliser les données personnelles de ses clients lorsqu'elle a un intérêt légitime plus général à le faire, notamment par exemple dans le but de permettre l'amélioration constante de ses services, recherche et développement, amélioration des services en utilisant les technologies de l'intelligence artificielle, en collaboration avec les partenaires. Ces données sont utilisées à des fins de campagnes marketing, de mesure de satisfaction et attentes client, de prospection commerciale, de promotion, d'enrichissement de son catalogue, de suivi et amélioration de qualité des services fournis, de fidélisation mais également dans le but d'assurer la protection des services fournis aux clients.

Monaco Telecom pourra également, sauf opposition de la part de ses clients, intégrer des données personnelles relatives à l'identité et aux coordonnées à l'annuaire officiel de la Principauté de Monaco.

Toute personne peut s'opposer à tout moment à l'utilisation faite par Monaco Telecom de ses données personnelles.

C. Obligations légales et réglementaires

En tant qu'opérateur de communications électroniques au sein de la Principauté de Monaco, Monaco Telecom peut être amenée à utiliser certaines de vos données personnelles afin de répondre à ses obligations légales comme réglementaires, et ce notamment dans le but de garantir la sécurité, l'intégrité, l'étanchéité de son réseau selon la faisabilité technique, répondre aux réquisitions judiciaires et administratives et autres demandes des autorités publiques dûment habilitées, ou encore afin d'assurer le blocage à l'utilisation des lignes mobiles des terminaux déclarés volées. Vos données personnelles pourront ainsi être utilisées afin de garantir le niveau de sécurité du réseau attendu selon les architectures techniques et prévenir les potentielles tentatives de fraude, d'intrusion, de malveillance.

6. Quelle est la durée de conservation de vos données ?

Monaco Telecom détermine les durées de conservations propres à chacune des finalités de traitement effectué sur vos données personnelles collectées et de leur nature, en conformité avec les dispositions légales et réglementaires en vigueur au sein de la Principauté de Monaco ainsi que des délibérations et recommandations publiées par l'Autorité de Protection des Données Personnelles à Monaco.

Vous êtes informé de la durée de conservation de vos données au moment de la collecte de vos données personnelles.

Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale	Les données d'un client d'une offre grand public sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un client d'une offre entreprise sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
Données de la relation contractuelle	Les données sont conservées pendant 5 ans après la résiliation
Données de connexion, d'usages des services et d'interaction	ces données sont conservées un an à compter de leur collecte
Données d'interactions avec le Services Clients	les conversations écrites (e-chat, emails) sont conservées pendant 12 mois. Les conversations orales sont enregistrées de manière aléatoire (échantillonnage) et sont conservées 6 mois.
Les données de contenus des services vendus par Monaco Telecom	sont conservées le temps de délivrer le service (acheminement, remise du contenu et accès au contenu).

Données relatives au paiement	ces données relatives sont conservées pendant 36 mois suivant la date de débit à titre de preuve
Données relatives au score et à la segmentation client	ces données sont conservées pendant la durée de la relation durée contractuelle et 5 ans après résiliation
Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés	en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à 5 ans après la résiliation, En cas de paiement les informations sont conservées 5 ans à compter du paiement.
Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaire :	les données d'alerte en cas de fraude sont conservées pendant 1 an à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant 5 ans à compter de l'exécution de l'opération. Justificatifs d'identité : Ils ne sont pas conservés.
Données permettant de réaliser des jeux concours sur les réseaux sociaux	les données liés aux gagnants sont conservées 24h
Données permettant de piloter notre impact environnemental	pour le traitement des plaintes environnementales, les données sont conservées 12 mois à partir de la collecte ou du dépôt de la plainte. Pour le calcul et la restitution de l'empreinte carbone, les données ne sont pas conservées.
Données relatives à la géolocalisation pour déployer et opérer les réseaux et les services	ces données sont conservées jusqu'à 12 mois à compter de leur collecte.
Cookies et traceurs	les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de 12 mois.
Données relatives aux annuaires	les données sont conservées deux ans après la fin de la parution de vos données à l'annuaire.
Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail MT pour les offres internet	Les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 12 mois à compter de la résiliation du client si celui-ci n'utilise plus le service. .
Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail MT pour les offres mobile	Les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 6 mois à compter de la résiliation du client.
Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie vocale	les données d'identification (numéro de téléphone) et de contact (mail) sont conservées pendant toute la durée vie du contrat. Les messages vocaux sont supprimés 14 jours après l'enregistrement d'un nouveau message et ils sont sauvegardés 14 jours en cas de choix pour la sauvegarde. 14 jours
Données spécifiques traitées dans le cadre de l'identification d'un client via son compte	les données de logs lors de l'utilisation du service sont conservées pendant 1 an.
Données spécifiques traitées dans le cadre de MT TV	les données de connexion, d'usage des services et d'interaction sont conservées pendant 12 mois. Les autres données sont conservées tant que le Client est actif sur le service TV.
Données utilisées dans le cadre de contentieux	les données sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.
Données comptables devant être archivées	ces données sont conservées 10 ans en base d'archivage à titre de preuve.
Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice	ces données sont conservées pendant 12 mois à compter de la réponse
Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées	ces données sont conservées pour une durée de 5 ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.

Données nécessaires pour assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés	ces données sont conservées pendant 18 mois après la date d'inscription.
---	--

7. Qui a l'accès à vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées avec le plus grand soin par les équipes internes de Monaco Telecom, dans le strict respect des obligations légales et réglementaires en vigueur en Principauté de Monaco.

Elles peuvent également être communiquées aux filiales et sociétés affiliées, auquel appartient ou est lié Monaco Telecom, notamment dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et infrastructures.

Par ailleurs, certains partenaires de Monaco Telecom, publics ou privés, peuvent être destinataires de vos données personnelles, notamment lorsqu'ils interviennent dans la fourniture d'offres ou de services complémentaires. Dans ces cas, une information claire vous sera fournie, et votre consentement sera recueilli lorsque la réglementation l'exige.

Enfin, vos données personnelles peuvent être transmises aux autorités compétentes, sur demande, dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives valablement formées, ou pour répondre à des obligations légales ou réglementaires auxquelles Monaco Telecom est soumise.

Monaco Telecom s'engage à ce que l'ensemble de ces traitements soient réalisés dans le respect des dispositions de la loi n° 1.565 du 3 décembre 2024 relative à la protection des données personnelles, garantissant ainsi la sécurité et la confidentialité de vos informations personnelles.

8. Où sont traitées vos données ?

Monaco Telecom accorde une importance primordiale à la protection de vos données personnelles. À ce titre, vos données sont principalement hébergées et traitées au sein des infrastructures sécurisées situées en Principauté de Monaco.

Certains traitements spécifiques peuvent être réalisés en France ou, plus largement, au sein de l'Union Européenne, dans le respect des réglementations en vigueur.

Dans des cas exceptionnels, certaines données personnelles peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne. Dans ces situations, Monaco Telecom s'assure que des mesures appropriées sont mises en place pour garantir un niveau de protection adéquat de vos données, conformément à la législation applicable. Cela inclut, le cas échéant, la signature de clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne ou l'application de règles internes contraignantes validées par les autorités compétentes.

Monaco Telecom s'engage à ce que tous les transferts de données soient effectués dans le strict respect des dispositions de la loi n° 1.565 du 3 décembre 2024 relative à la protection des données personnelles, garantissant ainsi la sécurité et la confidentialité de vos informations personnelles.

9. Quels sont vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, d'opposition, de suppression et de rectification de vos données personnelles à tout moment, sans obligation de remplir un formulaire, par tout moyen écrit permettant de prouver votre identité.

Vous pouvez contacter par notre Délégué à la protection des données personnelles :

- Par email: dpo@monaco-telecom.mc.
- Par courrier postal :
Monaco Telecom
4/6 avenue Albert II
Zone F – 8^e étage
98000 Monaco

Pour faciliter le traitement de votre demande, des formulaires types sont mis à votre disposition. Leur utilisation est recommandée pour structurer votre demande, mais en aucun cas obligatoire. Vous pouvez les remplir en suivant la procédure suivante :

1. Imprimer, suivant votre situation, l'un des deux formulaires accessibles sur le site monaco-telecom.mc :
 - [Demande concernant les données personnelles.](#)
 - [Demande des ayants-droits concernant les données personnelles.](#)
2. Remplissez le formulaire en indiquant votre numéro de compte client Monaco Telecom, si vous êtes client, les services concernés, les différentes données personnelles nécessaires à votre identification et en indiquant l'objet de votre demande.
3. Transmettez votre demande accompagnée d'une copie de la pièce d'identité (ou de tout document permettant de vérifier votre identité) à l'adresse mentionnée ci-dessus, par courrier ou email.

La copie de votre pièce d'identité n'a pour but que de permettre à Monaco Telecom de vérifier votre identité. Elle sera conservée pendant le délai de prescription prévu par la loi.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. La copie de votre pièce d'identité sera détruite dès la demande traitée.

Si vous n'êtes pas satisfait de vos échanges avec Monaco Telecom, ou en cas d'absence de la réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente :

Autorité de Protection des Données Personnelles

Le Concorde – 11 rue du Gabian 98000 MONACO

10. Particularités de certains services

Concernant les particularités liées au traitement de données personnels de certains services fournis par Monaco Telecom, merci de consulter le site monaco-telecom.mc, Informations Légales / Politique de protection des données personnelles.

ANNEXE 2

ACCES ET CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE ET DU SERVICE DE STOCKAGE EN LIGNE DRIVE

Cette **Annexe 2** définit les modalités selon lesquelles MT fournit un **service de Messagerie Electronique** et, le cas échéant, un **service de stockage en ligne Drive**. et précise en complément des CGV les obligations respectives de MT et du Client. Tous les termes en majuscule renvoient aux Définitions de l'article 1 des **Conditions Générales de Vente (CGV)**, sauf mention contraire.

1. Prestation du service de Messagerie Electronique :

Création Messagerie Electronique - Le Client ayant souscrit à une Offre éligible peut créer le nombre de messageries supplémentaires correspondant à son offre qui seront rattachées à la Messagerie Electronique qu'il définit comme principale et à partir de laquelle il peut administrer ses autres Messageries Electroniques.

Sous réserve du respect des conditions d'éligibilité énoncées ci-après, ce Service de Messagerie Electronique permet notamment au Client MT, d'avoir accès à une Messagerie Electronique en ligne (par exemple sous la forme «xxxx@monaco.mc»), et d'y accéder depuis tout Terminal afin de pouvoir consulter ses e-mails et en envoyer.

Activation de l'espace de stockage Drive lié à la Messagerie Electronique - MT met à la disposition des Clients y ayant souscrit un (1) espace de stockage Drive.

Le Client peut activer son service Drive par le biais de son espace client MyMT en renseignant une adresse de Messagerie Electronique active, qui y sera rattachée.

2. Conditions d'éligibilité techniques et d'accès

L'accès à la Messagerie Electronique peut se faire via l'installation sur le Terminal du Client, d'un client de messagerie conformément aux règles de paramétrage disponibles sur la page Assistance du site monaco-telecom.mc ou peut encore se faire par connexion au Webmail suivant le format choisi.

L'accès au Drive se fait exclusivement par connexion au Webmail. L'accès au Service requiert un navigateur internet ou un client de messagerie compatible à jour.

Pour des raisons de sécurité du service, le Client est informé que l'envoi de mails via un logiciel de messagerie (ex. Outlook, Mail, Thunderbird) avec une adresse en monaco.mc ou libello.com, devra être effectué impérativement avec un serveur de messagerie sécurisé de Monaco Telecom.

3. Fonctionnalités de la Messagerie Electronique MT :

Paramétrage - Le paramétrage de la Messagerie Electronique s'effectue principalement par connexion au Webmail, mais peut s'effectuer via le portail MyMT.

Anti-spam - Les Messageries Electroniques mises à disposition par MT et hébergées par MT, intègrent une fonction anti-spam. L'anti-spam est un outil de traitement automatique qui filtre et limite les messages reçus pouvant être identifiés comme non sollicités et dont le Client reconnaît et accepte le traitement. Ces messages pourront être marqués automatiquement par l'outil par la mention « SPAM » ou « SUSPECTED SPAM » au niveau de leur objet.

Les messages marqués SPAM pourront être automatiquement filtrés ou classés dans le dossier «indésirables» de la Messagerie Electronique MT concernée dans la limite de la capacité de stockage autorisée. Les messages classés dans ce dossier seront

automatiquement supprimés au bout de 30 jours. Le Client peut toutefois les supprimer définitivement de façon manuelle

Capacité - Chaque Messagerie Electronique et le Drive associé dispose d'une capacité de stockage qui varie en fonction de l'Offre souscrite (voir correspondante pour plus d'information). Au-delà de la capacité de stockage autorisée, les nouveaux e-mails seront automatiquement refusés et le stockage de nouveaux fichiers sur le Drive ne sera pas possible.

Corbeille - un message déplacé dans le dossier Corbeille de la Messagerie Electronique sera supprimé automatiquement au bout de 30 jours. Les mails stockés dans ce dossier peuvent être définitivement supprimés de façon manuelle par le Client.

4. Résiliation du Contrat - Inactivité et clôture de la Messagerie Electronique et du Service de Stockage Drive:

Résiliation du Contrat - L'accès à la Messagerie Electronique et l'espace de stockage Drive lié à la Messagerie Electronique constituent les accessoires du Contrat souscrit par le Client. En conséquence, la résiliation du contrat d'abonnement concerné implique la clôture des Messageries Electroniques créées et du Drive activé à la date de résiliation.

Inactivité - Le Client est informé que toute Messagerie Electronique inactive sera clôturée par MT. Une Messagerie Electronique est réputée inactive, lorsque le Client ne s'est pas connecté à son compte de Messagerie Electronique pendant une période supérieure à douze (12) mois.

Clôture - Le Client peut à tout moment et pour quelque motif que ce soit, à son initiative, clôturer une Messagerie Electronique et l'espace stockage Drive via une demande auprès de MT.

La clôture d'une Messagerie entraîne l'inaccessibilité de tout le contenu de la Messagerie Electronique (notamment les emails reçus et envoyés) et du Drive rattaché, qui restera conservé pendant une période de six (6) mois suivants la date de clôture prise en compte par MT. A l'expiration de cette période de 6 mois, le contenu de la Messagerie Electronique et du Drive rattaché sera définitivement supprimé, sans possibilité pour le Client de récupération.

En cas de demande de clôture de la Messagerie Electronique définie comme principale, le Client est invité à renseigner une nouvelle Messagerie Electronique principale.

5. Obligations du Client :

Le Client est responsable de la gestion de sa Messagerie Electronique ainsi que de l'utilisation de son espace de stockage Drive, et il lui appartient de prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'éviter une possible saturation.

MT ne peut être tenue responsable de la perte ou de la détérioration des e-mails au-delà des délais et modalités stipulés ci-dessus ainsi que de toute perte, altération, ou divulgation involontaire des fichiers stockés sur l'espace de stockage Drive.

Le Client est entièrement responsable de l'usage de ses Terminaux et s'engage à prendre toute mesure nécessaire afin de les protéger d'une contamination éventuelle par des virus ou des tentatives d'intrusion.

Le Client s'engage à ne pas utiliser la Messagerie Electronique et/ou le Drive pour collecter ou/et stocker des données personnelles en infraction avec la réglementation sur la protection des données personnelles applicable.

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas utiliser le service de Messagerie Electronique ou le stockage Drive pour transmettre des messages ou contenu illicite ou frauduleux, ou à des fins de publicité non sollicitée ou non autorisée, de harcèlement ou autre activité sanctionnée par la Loi, notamment en transmettant des messages infectés par des virus informatiques ou en perturbant les réseaux ou services de communications électroniques ou en ne se conformant pas aux conditions imposées par les procédures communiquées d'accès et de sécurité ou dispositions réglementaires. MT se réserve le droit de suspendre sans délai la Messagerie Electronique et, le cas échéant, le Drive de tout Client enfreignant, par l'usage de celle-ci, les présentes CGV et pourra le cas échéant engager des poursuites.

6. Confidentialité et Sécurité

Le Client est informé qu'il demeure entièrement responsable du contenu de sa Messagerie Electronique et son Drive et des manipulations qu'il réalise. MT ne réalise aucune copie des Messageries Electroniques et des fichiers stockés sur le Drive de ses Clients et ne pourra en aucun cas restaurer le contenu.

Confidentialité – Mot de passe - Il est rappelé que les courriers électroniques sont soumis au secret des correspondances, étant précisé que MT pourrait être amenée à communiquer des informations ou contenus de la Messagerie Electronique aux autorités judiciaires et administratives en conformité avec la législation en vigueur.

La confidentialité des courriers électroniques reçus au sein des Messageries Electroniques et des fichiers stockés sur le Drive est assurée par l'utilisation d'un identifiant de messagerie et d'un mot de passe qu'il appartient au Client de personnaliser de manière suffisamment complexe pour assurer un fort niveau de sécurité. Le Client est seul et entièrement responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe permettant son accès à sa Messagerie Electronique et de son Drive.

Le Client s'engage à avertir MT de toute utilisation non autorisée de sa Messagerie Electronique, de son identifiant de messagerie ou de son mot de passe, ou de toute autre atteinte à la sécurité le concernant.

Sécurité - Le Client est informé qu'afin de garantir la sécurité du service, notamment en cas de :

- campagne de tentatives de phishing,
- envoi d'emails en masse non sollicités,
- usage non raisonnable au regard du descriptif du service de Messagerie,
- risque avéré ou réalisé pour la sécurité de la Messagerie Electronique du Client, celles d'autres Clients, ou la sécurité des réseaux et équipements de MT,
- risque ou atteinte à la sécurité des réseaux et équipements de MT,
- risque ou atteinte à la sécurité des systèmes d'information ou service de l'Etat monégasque,
- demande de l'Agence Monégasque de la Sécurité Numérique ou de toute autorité dûment habilitée de la Principauté,

MT pourra être amené à appliquer des mesures de restriction techniques au service de Messagerie Electronique et au stockage Drive, telles qu'une limitation du nombre d'emails pouvant être émis sur une période donnée, et pouvant aller, en fonction de la gravité des faits, jusqu'à la suspension ou la restriction d'accès à la Messagerie Electronique ou au Drive.