Comontel

Flytel SAS • 58 rue de Monceau, 75008 Paris
SIREN 999 104 573 • RCS Paris • TVA FR54999104573

Conditions générales de vente et d'utilisation

Version 7, en vigueur le 23 octobre 2026.

L'essentiel

Cet encadré résume le contrat ; il ne le remplace pas.

- Forfaits mobiles réservés aux professionnels et aux associations, **sans engagement**, ligne par ligne.
- **Prix publics**, identiques dès la première ligne, hors taxes ; TVA en sus.
- Facture le **1er de chaque mois** :
  - les forfaits du mois qui commence, **d'avance** ;
  - le hors forfait du mois écoulé, **détaillé ligne par ligne**.

  Le reste du mois de la commande est offert : à la commande, seuls les frais de mise en service sont payés, par **carte bancaire**. Les factures mensuelles sont payées par **prélèvement SEPA**, sans frais.
- **Lignes activées après le paiement, la signature du mandat de prélèvement et la vérification d'identité** de la personne qui commande. Les jours facturés avant l'activation, s'il y en a, donnent lieu à un **avoir automatique**. Sans mandat ou sans vérification dans les 14 jours, la commande est annulée et remboursée.
- **Résiliation à tout moment** depuis l'Espace client, effet à la fin du mois en cours, **aucun frais**.
- **Portabilité gratuite**, entrante et sortante. Un numéro conservé est en général transféré 3 jours ouvrés après la validation de la commande en eSIM, 6 en carte SIM. Les RIO sont accessibles depuis l'accueil de l'Espace client.
- **Forfaits français**, pour des professionnels établis en France. **Frontaliers bienvenus** : chaque jour où la Ligne se connecte au réseau en France compte comme un jour de présence en France, même si elle sert chaque jour de l'autre côté de la frontière.
- **Deux enveloppes de données** chaque mois : une pour la France, une pour la Zone Europe. Une enveloppe consommée, l'internet mobile s'arrête là où elle s'applique jusqu'au mois suivant ; les appels et SMS restent disponibles. Alertes par email à 80 % et 100 %, **non désactivables**.
- **Seuil d'alerte de hors forfait** de 50 € HT par ligne et par mois, réglable, avec alertes par email à 80 % et 100 %. Il ne coupe pas les communications ; sur demande, Comontel restreint une ligne.
- **Internet hors Zone Europe et à bord des avions et des bateaux : non disponible.** Aucune donnée n'y est fournie ni facturée.
- **Numéros surtaxés et achats sur facture bloqués** à la mise en service. S'ils sont autorisés, ils sont refacturés sans majoration.
- En cas d'impayé : **mise en demeure et 15 jours** pour régulariser avant toute suspension ; les appels d'urgence restent possibles.

Sommaire

1. Objet, champ d'application et documents contractuels
2. Définitions
3. Souscription
4. Mise en service et portabilité entrante
5. Services
6. Suivi de la consommation et maîtrise des dépenses
7. Usage des services
8. Carte SIM et eSIM
9. Gestion des Lignes
10. Prix
11. Facturation et paiement
12. Retard et incident de paiement
13. Durée et résiliation par le Client
14. Restriction, suspension et résiliation par Comontel
15. Qualité de service
16. Sécurité
17. Responsabilité
18. Force majeure
19. Données personnelles, secret des correspondances et annuaires
20. Micro-entreprises, petites entreprises et organisations à but non lucratif
21. Modification du contrat
22. Réclamations et litiges
23. Accessibilité
24. Dispositions diverses

Préambule

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (les « **CGV** ») régissent la fourniture des services de téléphonie mobile commercialisés sous la marque **Comontel** par :

Flytel, société par actions simplifiée à capital variable (capital minimum : 10 €), dont le siège est situé 58 rue de Monceau, 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 999 104 573, numéro de TVA intracommunautaire FR54999104573 (ci-après « **Comontel** »).

Adresse postale : le siège, 58 rue de Monceau, 75008 Paris.

Contact et réclamations :

- par messages WhatsApp, depuis le lien publié dans l'Espace client et sur comontel.fr, du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9 h à 19 h ;
- par email : support@comontel.fr ;
- depuis l'Espace client, sur comontel.fr.

Les services Comontel sont fournis sur le réseau mobile Orange, par l'intermédiaire du partenaire opérateur de Comontel. Comontel est l'unique interlocuteur du Client pour l'exécution du contrat.

Article 1 — Objet, champ d'application et documents contractuels

1.1. Les CGV définissent les conditions dans lesquelles Comontel fournit au Client des forfaits de téléphonie mobile (voix, SMS, MMS et internet mobile) et les services associés :

- cartes SIM et eSIM ;
- portabilité du numéro ;
- Espace client ;
- réglages de la Ligne, lorsqu'ils sont disponibles.

1.2. **Professionnels et associations.** Les services sont réservés aux sociétés, entrepreneurs individuels, professions libérales, associations et autres organismes disposant d'un numéro SIREN, qui souscrivent pour les besoins de leur activité. La personne qui souscrit le déclare au nom du Client. Comontel ne contracte pas avec des consommateurs.

Lorsque le Client est une personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles (« non-professionnel » au sens du Code de la consommation), toute clause qui serait abusive à son égard au sens des articles L212-1 et L212-2 de ce code est réputée non écrite. En particulier, ne lui sont pas applicables :

- les limitations et exclusions de responsabilité des articles 17.3, 17.4 et 17.5 ;
- le délai pour agir de l'article 17.7 ;
- la clause attributive de juridiction de l'article 22.4 ;
- la valeur probante de l'article 24.6, en ce qu'elle mettrait à sa charge une preuve qui ne lui incombe pas.

1.3. **Pas de droit de rétractation.** Le contrat est conclu à distance, sans démarchage. Il ne comporte pas de droit de rétractation ; le Client peut toutefois résilier à tout moment dans les conditions de l'article 13.

1.4. **Documents contractuels.** Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant :

- les éventuelles conditions particulières signées par les deux parties ;
- le **récapitulatif contractuel** et les informations précontractuelles remis au Client avant la commande, et la confirmation de commande ;
- la **fiche tarifaire** : la page « Forfaits » de comontel.fr en vigueur à la date de la souscription (contenu des Forfaits, prix et frais) ;
- le **guide tarifaire** publié sur comontel.fr/guide-tarifaire : usage raisonnable, au-delà du volume de données, tarifs hors forfait, appels vers l'étranger, itinérance hors Zone Europe ;
- les présentes CGV.

La politique de confidentialité publiée sur comontel.fr complète l'article 19. Un document de rang inférieur ne déroge aux CGV que si celles-ci le prévoient. La fiche tarifaire, le guide tarifaire et les CGV ne sont modifiés que dans les conditions de l'article 21.

1.5. Les CGV en vigueur sont accessibles à tout moment sur comontel.fr. Elles peuvent être téléchargées et conservées, et sont communiquées sur support durable à tout professionnel qui en fait la demande.

Article 2 — Définitions

- **Client** : le professionnel partie au contrat, identifié par son SIREN.
- **Administrateur** : la personne qui souscrit au nom du Client et administre le contrat dans l'Espace client (désignée « titulaire » dans l'Espace client). Il est unique. Son rôle peut être transféré à un autre membre depuis l'Espace client.

- **Membre** : toute personne invitée dans l'Espace client du Client avec l'un des rôles de l'article 5.10.
- **Responsable de flotte** : le membre, unique et facultatif, désigné pour gérer toutes les Lignes et recevoir les informations qui les concernent.
- **Gestionnaire** : tout membre invité à gérer les Lignes du Client, toutes ou seulement celles de certains centres de coût.
- **Collaborateur** : l'Utilisateur invité dans l'Espace client pour sa seule Ligne.
- **Utilisateur** : la personne, collaborateur du Client ou autre, qui utilise une Ligne. L'Utilisateur n'est pas partie au contrat.
- **Ligne** : un abonnement mobile associé à un numéro et à une carte SIM ou à une eSIM.
- **Forfait** : l'offre choisie pour une Ligne (Essentiel, Pro ou Business), décrite dans la fiche tarifaire.
- **Opérateur hôte** : Orange, dont le réseau mobile est utilisé pour fournir les services. Il n'est pas partie au contrat.
- **Partenaire opérateur** : l'opérateur auprès duquel Comontel achète l'accès au réseau de l'Opérateur hôte, les cartes SIM et les profils eSIM. Il n'est pas partie au contrat.
- **Zone Europe** : les pays et territoires où s'utilise l'enveloppe de données Zone Europe du Forfait, et avec lesquels les appels, SMS et MMS sont compris. Ce sont :
  - les États membres de l'Union européenne, régions ultrapériphériques comprises ;
  - les départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon ;
  - l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein ;
  - le Royaume-Uni (hors îles Anglo-Normandes et île de Man) et Monaco ;
  - l'Ukraine et la Moldavie ;
  - la Suisse et Andorre.

  La liste à jour figure sur comontel.fr.
- **Itinérance** : l'usage d'une Ligne depuis un réseau mobile étranger, ou à bord d'un avion ou d'un bateau.
- **Hors forfait** : toute communication ou tout usage facturé en plus du prix du Forfait, selon le guide tarifaire.
- **RIO** : le relevé d'identité opérateur d'une Ligne, qui permet d'en porter le numéro chez un autre opérateur.
- **Espace client** : l'interface en ligne de Comontel accessible depuis comontel.fr. On s'y connecte avec un code à usage unique envoyé par email et, si la personne l'a activée, une double authentification (article 16.3).
- **Jour ouvré** : du lundi au vendredi, hors jours fériés en France métropolitaine.
- **Micro-entreprise** et **petite entreprise** : au sens de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE, notamment :
  - micro-entreprise : moins de 10 personnes, et un chiffre d'affaires annuel ou un total de bilan de 2 M€ au plus ;
  - petite entreprise : moins de 50 personnes, et 10 M€ au plus.

Article 3 — Souscription

3.1. **Conditions.** La souscription se fait en ligne sur comontel.fr :

- une commande porte sur 20 Lignes au plus ;
- le Client peut ensuite ajouter des Lignes en libre-service depuis l'Espace client, tant que son contrat compte 20 Lignes au plus au total.

Au-delà, les Lignes se commandent sur demande à Comontel.

3.2. **Informations à fournir.** Le Client fournit des informations exactes et à jour :

- raison sociale, SIREN et adresse ;
- adresse email de contact et, le cas échéant, numéro de téléphone.

La personne qui souscrit indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. Ces informations, avec les adresses postales et électroniques et les numéros de téléphone associés au compte, constituent l'identité civile que Comontel doit recueillir, vérifier et conserver en application du Code des postes et des communications électroniques (article 19.3). La personne qui souscrit déclare être habilitée à engager le Client.

3.3. **Vérifications.** Après le paiement et avant l'activation des Lignes, la personne qui souscrit vérifie son identité en ligne, depuis la page de confirmation de la commande ou depuis l'Espace client, par l'intermédiaire du prestataire de vérification de Comontel. Selon la commande :

- elle présente une pièce d'identité ;
- ou, pour certaines commandes, elle présente une pièce d'identité et prend une photo de son visage, que le prestataire compare à la photo de la pièce.

Les critères qui déterminent le niveau de vérification ne sont pas publiés.

Comparaison du visage. Elle n'a lieu qu'avec le consentement explicite de la personne, donné à l'écran avant la photo. La personne peut refuser, sans autre conséquence qu'un délai plus long. Elle passe alors par la vérification sans biométrie : sa pièce d'identité seule, examinée par un membre de l'équipe Comontel. Celui-ci peut lui demander un pouvoir signé par un représentant légal du Client, ou un échange en visioconférence.

Si la personne qui souscrit n'est pas inscrite au registre comme représentant légal du Client, elle remet un pouvoir signé par un représentant légal, examiné par Comontel. Comontel vérifie aussi, dans le registre public des entreprises, que le Client existe et est actif.

Aucune commande n'est refusée sur la seule décision automatique d'un outil : en cas d'échec, le dossier est examiné par une personne de l'équipe Comontel. Aucune Ligne n'est activée avant la fin de ces vérifications.

Mandat de prélèvement. Lors de la commande, juste avant le paiement de la mise en service, la personne qui souscrit autorise le prélèvement SEPA des factures mensuelles (article 11.4) : elle indique l'IBAN du compte à débiter et accepte le mandat en ligne. Si le mandat n'a pas pu être accepté à ce moment, il l'est après le paiement, depuis la page de confirmation de la commande ou depuis l'Espace client. Aucune Ligne n'est activée avant la signature du mandat.

Annulation faute de vérification ou de mandat. Comontel rappelle par email la vérification ou le mandat qui reste à faire. La commande est annulée dans deux cas : à défaut de vérification ou de mandat de prélèvement dans les quatorze jours suivant la commande, ou si la vérification est refusée après examen par l'équipe Comontel. Comontel émet alors un avoir du montant payé et le rembourse intégralement sur le moyen de paiement utilisé, frais de mise en service compris. L'annulation automatique n'a pas lieu tant que le dossier est en cours d'examen par Comontel ou que le paiement de la commande est en cours de traitement.

Comontel peut en outre demander un justificatif de l'existence du Client (extrait Kbis, avis de situation SIRENE ou équivalent) et vérifier la régularité du moyen de paiement. Comontel peut refuser une souscription, ou la subordonner à une garantie (article 11.6), dans les cas suivants :

- informations inexactes ou incomplètes ;
- risque de fraude ;
- impayé antérieur auprès de Comontel ;
- l'entreprise a déjà un contrat Comontel : les Lignes supplémentaires se commandent alors depuis l'Espace client (article 3.1).

3.4. **Récapitulatif contractuel.** Avant de valider sa commande, le Client reçoit gratuitement un récapitulatif contractuel établi sur le modèle européen (services, débits, prix, durée, résiliation). Ce récapitulatif est :

- affiché en entier dans le parcours de commande ;
- téléchargeable en PDF daté depuis la case d'acceptation des CGV ;
- envoyé par email avec la confirmation de commande.

Comontel attire expressément l'attention du Client sur l'intérêt de le télécharger et de le conserver. Sur demande, il est fourni dans un format accessible aux personnes handicapées.

3.5. **Formation du contrat.** Le contrat est conclu lorsque le Client valide son paiement, après avoir :

- vérifié le détail de sa commande et le montant à payer ;
- pris connaissance du récapitulatif contractuel ;
- accepté les CGV en cochant la case prévue à cet effet.

La version des CGV acceptée et son empreinte numérique sont enregistrées avec la commande. Si une nouvelle version des CGV est publiée pendant la commande, le Client est invité à l'accepter avant de payer. Comontel accuse réception de la commande et la confirme par email sans délai.

3.6. **Preuve.** Voir l'article 24.6.

3.7. **Un seul paiement par commande.** Chaque commande ne peut être payée qu'une fois. Si le Client relance le paiement d'une même commande (double clic, second onglet, coupure du réseau), la même page de paiement lui est présentée. Si la commande est modifiée, une nouvelle page de paiement remplace la précédente. Si un paiement en double était néanmoins constaté, Comontel le rembourse intégralement, sur le moyen de paiement utilisé, sous **cinq jours ouvrés** à compter de sa constatation.

Article 4 — Mise en service et portabilité entrante

4.1. **eSIM et carte SIM.** Pour chaque Ligne, le Client choisit une eSIM ou une carte SIM physique ; une même commande peut comprendre les deux.

- L'eSIM est fournie sous la forme d'un code d'activation transmis par voie électronique. Le Client vérifie la compatibilité eSIM du téléphone avant de la choisir.
- La carte SIM est livrée, sans frais de livraison, à l'adresse indiquée lors de la commande, sous 3 jours ouvrés à compter de la validation de la commande, c'est-à-dire une fois le paiement encaissé, le mandat de prélèvement signé et les vérifications de l'article 3.3 terminées. Ce délai est indicatif.

4.2. **Activation.** Une Ligne n'est activée qu'une fois trois conditions remplies :

- le paiement de la commande est **encaissé** ;
- le mandat de prélèvement SEPA est **signé** (article 3.3) ;
- les vérifications de l'article 3.3 sont terminées.

Comontel active ensuite les eSIM sous **un jour ouvré**, et les cartes SIM au plus tard le jour ouvré qui suit leur livraison, sauf portabilité (article 4.3). Ces délais sont indicatifs. En cas de dépassement de plus de **cinq jours ouvrés** imputable à Comontel, le Client peut annuler la commande de la Ligne concernée, sans frais, et obtenir le remboursement des sommes versées pour elle. L'état de chaque Ligne est visible dans l'Espace client.

Si le premier paiement est rejeté, aucune Ligne n'est activée et Comontel en informe le Client par email. Le Client peut régler la commande par un autre moyen de paiement dans les **quatorze jours** ; à défaut, Comontel peut l'annuler, sans frais pour le Client.

4.3. **Portabilité entrante.** Le Client peut conserver un numéro mobile existant en indiquant ce numéro et le RIO de la ligne, au choix :

- lors de la commande (facultatif) ;

- ou après la commande, depuis l'Espace client.

Il peut indiquer la date de portage souhaitée. Le RIO est contrôlé à la saisie ; celui d'une ligne professionnelle s'obtient auprès de l'opérateur actuel, en général dans son espace client. Si la commande est abandonnée sans paiement, le numéro et le RIO indiqués sont effacés.

La demande de portabilité adressée à Comontel vaut mandat d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur actuel et **vaut demande de résiliation** du contrat de cette ligne chez lui, qui prend effet le jour du portage. Les sommes éventuellement dues à l'ancien opérateur au titre d'une durée d'engagement restent dues à ce dernier.

- Comontel accepte la demande de portabilité une fois le paiement encaissé, le mandat de prélèvement signé et les vérifications de l'article 3.3 terminées, et indique alors au Client la date prévue du portage. Le portage intervient au plus tard trois jours ouvrables après cette acceptation, et au plus tard un jour ouvrable après la confirmation d'éligibilité par l'opérateur actuel. Ce délai ne s'applique pas si le Client demande une date ultérieure ou, pour une carte SIM, tant qu'elle n'a pas été reçue.
- En pratique, la date prévue tombe en général le troisième jour ouvré suivant l'acceptation pour une eSIM, et le sixième pour une carte SIM, le temps de la livrer. Ces délais habituels ne réduisent pas les droits du Client prévus au présent article, notamment l'indemnité de retard.
- Si l'opérateur actuel déclare la demande inéligible, Comontel en informe le Client sans délai, avec le motif. Il lui demande s'il souhaite garder la Ligne Comontel avec un nouveau numéro.
- Le jour du portage, le service peut être interrompu pendant quatre heures au plus.
- En cas de retard de portage imputable à Comontel, le Client a droit à une indemnité au moins égale à un cinquième du prix mensuel TTC du Forfait de la Ligne par jour de retard. En cas de perte du numéro imputable à Comontel, l'indemnité est au moins égale à 24 fois ce prix mensuel TTC. Ces indemnités sont versées dans les 30 jours suivant la demande du Client.

4.4. **Gratuité.** La portabilité du numéro, entrante comme sortante, est gratuite.

Article 5 — Services

5.1. **Forfaits.** Le contenu de chaque Forfait est décrit dans la fiche tarifaire : volume de données en France, volume de données en plus dans la Zone Europe, appels, SMS et MMS, technologie 4G ou 5G, usages compris dans la Zone Europe. Chaque Ligne peut avoir un Forfait différent. Le volume de données non utilisé n'est pas reporté sur le mois suivant.

5.2. **Réseau et couverture.** Les services sont fournis sur le réseau mobile de l'Opérateur hôte, dans les zones couvertes et selon les technologies disponibles à l'emplacement de l'Utilisateur et sur son téléphone. Les cartes de couverture publiées par l'Opérateur hôte et par l'ARCEP sont indicatives : la qualité du service peut varier selon l'environnement (intérieur des bâtiments, relief, affluence) et le téléphone.

5.3. **Internet mobile.**

a) **Débits.** Les débits maximaux estimés de l'internet mobile, d'après les données publiées par l'Opérateur hôte, sont :

- 4G+ (tous les Forfaits) : jusqu'à 655 Mbit/s en réception et 132 Mbit/s en émission ;
- 5G (Forfaits Pro et Business, bande 3,5 GHz) : jusqu'à 2,1 Gbit/s en réception.

Ce sont des débits théoriques maximaux, partagés entre les utilisateurs d'une même antenne. Le débit réel dépend notamment de la couverture, de la distance à l'antenne, de l'intérieur des bâtiments, du nombre d'utilisateurs connectés, de la vitesse de déplacement et du téléphone.

b) **Effet des limites de volume.** Une fois une enveloppe de données consommée, l'internet mobile s'arrête là où elle s'applique (article 5.6). Plus aucun usage de données mobiles n'y est possible (messageries, courriel, navigation, applications), hors Wi-Fi ; les appels et les SMS restent disponibles.

c) **Gestion du trafic.** Comontel, son partenaire opérateur et l'Opérateur hôte peuvent appliquer des mesures de gestion du trafic raisonnables, transparentes et non discriminatoires, fondées sur des exigences techniques de qualité de service. Elles servent à préserver l'intégrité et la sécurité du réseau ou à prévenir une congestion. Ces mesures ne reposent pas sur l'observation du contenu des communications et ne visent aucun contenu, service ou application en particulier. Lors d'une saturation, elles peuvent ralentir temporairement certains usages (téléchargements plus longs, qualité vidéo réduite).

d) **Écarts et recours.** En cas d'écart permanent ou récurrent entre les débits constatés et ceux indiqués ci-dessus, le Client adresse une réclamation (article 22). Si le problème n'est pas résolu, il peut résilier la Ligne concernée à tout moment, sans frais (article 13), et demander réparation selon l'article 17.

e) **Téléphones.** Comontel ne fournit pas de téléphone. Les cartes SIM et eSIM fonctionnent dans tout téléphone compatible, au choix du Client, sous réserve de l'article 7.2.

5.4. **Appels d'urgence.** Les appels vers les numéros d'urgence (dont le 112) sont gratuits, y compris lorsqu'une Ligne est restreinte ou suspendue, dans la mesure permise par le réseau. Ils n'apparaissent pas sur les factures. Les informations de localisation de l'appelant disponibles sur le réseau, et celles fournies par le téléphone lorsqu'elles existent, sont transmises gratuitement aux services d'urgence. Les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques peuvent joindre les services d'urgence par le 114 (SMS, visiophonie ou application).

Limites. L'appel d'urgence peut être impossible, ou la localisation imprécise :

- hors couverture du réseau ;
- avec un téléphone qui ne permet pas la voix sur 4G (VoLTE), là où les réseaux 2G et 3G ont été arrêtés ;
- en cas de panne du réseau ou du téléphone.

À l'étranger, l'Utilisateur compose le 112.

5.5. **Forfaits français et Zone Europe.** Les Forfaits sont des forfaits français, destinés à des Clients établis en France et à un usage principalement en France, apprécié selon l'article 7.4. Un Utilisateur frontalier, qui travaille de l'autre côté de la frontière et se connecte chaque jour au réseau en France, en fait un usage principalement en France. Depuis la Zone Europe, l'Utilisateur utilise son Forfait dans les conditions de la fiche tarifaire. Seule une Ligne dont la présence et la consommation sont toutes deux majoritairement à l'étranger peut faire l'objet de restrictions ou d'une facturation supplémentaire, après information préalable du Client, dans les conditions de l'article 7.4.

5.6. **Au-delà du volume de données.** Chaque Forfait comprend deux enveloppes de données, chacune avec son compteur :

- l'enveloppe France ;
- l'enveloppe Zone Europe, utilisable dans les autres pays de la Zone Europe, en plus de l'enveloppe France.

Une fois l'une de ces enveloppes consommée, l'internet mobile s'arrête là où elle s'applique. Il reprend au renouvellement mensuel des enveloppes. Aucune donnée n'est alors facturée en supplément ; les appels et SMS restent disponibles. Les deux enveloppes sont traitées de la même façon.

Les enveloppes se renouvellent le 1er de chaque mois. Le mois de son activation, la Ligne dispose de l'intégralité de chaque enveloppe.

5.7. **Hors forfait.** Les communications suivantes ne sont pas comprises dans le Forfait :

- appels, SMS et MMS vers un numéro situé hors de la Zone Europe ;
- appels, SMS et MMS émis ou reçus depuis un pays situé hors de la Zone Europe ;
- appels et SMS sur les réseaux à bord des avions et des bateaux ;

- appels vers les numéros surtaxés et achats facturés sur la Ligne, lorsque le Client les a autorisés (article 5.12).

Elles sont facturées selon le guide tarifaire en vigueur, dans les conditions des articles 6 et 11. L'internet mobile n'est pas disponible hors de la Zone Europe ni à bord des avions et des bateaux (article 6.4).

Numéros surtaxés et achats facturés sur la Ligne. Ils sont bloqués à la mise en service. Une fois autorisés par le Client, ils sont refacturés au prix du service appelé ou de l'achat, sans majoration.

Renvois d'appel. Un appel renvoyé compte comme un appel émis depuis le pays où se trouve la Ligne vers le numéro de renvoi. Depuis la France ou la Zone Europe, le renvoi vers un numéro situé en France ou dans la Zone Europe est compris dans le Forfait. Dans les autres cas, il est facturé au prix de l'appel correspondant, selon le guide tarifaire.

5.8. **Partage de connexion.** Le partage de connexion est autorisé, dans la limite du volume de données du Forfait.

5.9. **Droits attachés à chaque Ligne.**

Relevé détaillé. Le Client peut obtenir gratuitement le relevé détaillé de chaque Ligne. Lorsque la fonction est disponible, il figure dans l'Espace client et se télécharge ; sinon, il est fourni sur demande à support@comontel.fr. Le relevé liste les communications facturées en plus du Forfait : date et heure, type, lieu, destination, durée ou volume, prix unitaire et montant. Les communications comprises dans le Forfait n'y figurent que par un total. Les appels gratuits pour l'appelant et les appels d'urgence n'y figurent pas.

Numéros masqués. Les quatre derniers chiffres des numéros y sont toujours masqués. Les numéros complets ne sont communiqués que sur demande écrite, expresse et motivée de l'Administrateur. Le Client s'engage à ne faire cette demande qu'en cas d'usage manifestement abusif d'une Ligne, et à n'utiliser ces numéros que pour traiter cet abus, dans le respect des règles applicables au contrôle de l'activité des salariés (article 19.1). La demande est tracée, et l'Utilisateur de la Ligne en est informé. L'Utilisateur peut obtenir, au titre de son droit d'accès, les numéros complets des communications de sa propre Ligne, sur demande à support@comontel.fr.

Présentation du numéro et renvois. Chaque Ligne peut, gratuitement, masquer son numéro appel par appel depuis les réglages du téléphone ou de façon permanente (article 5.12), et le réafficher appel par appel. L'Utilisateur vers lequel des appels sont renvoyés peut interrompre gratuitement ce renvoi.

5.10. **Espace client et rôles.** Le Client gère son contrat dans l'Espace client avec les rôles suivants :

- l'**Administrateur** (unique) : toutes les actions, y compris le contrat, le moyen de paiement, l'équipe et le transfert de son rôle ;
- le **Responsable de flotte** (unique, facultatif) : toutes les Lignes. Il invite et retire les Gestionnaires, les accès en lecture seule et les Collaborateurs. Il reçoit les informations sur les Lignes (activations, consommation, réglages, suspensions) à la place de l'adresse de l'entreprise ;
- les **Gestionnaires** : toutes les Lignes, ou seulement celles de leurs centres de coût ;
- les membres **Finance** : factures, export des coûts par Ligne et moyen de paiement ; aucune action sur les Lignes. L'Administrateur est prévenu quand un membre Finance ouvre la page du moyen de paiement ;
- les accès en **lecture seule** : consultation ;
- les **Collaborateurs** : leur seule Ligne (consommation, code PUK, perte ou vol) ; ni RIO, ni factures, ni équipe.

Un membre limité à des centres de coût ne voit que les Lignes de ces centres, sans les factures de l'entreprise. L'Administrateur invite et retire tous les rôles. **Les actions faites par un membre, dans les limites de son rôle, sont réputées faites par le Client.** Le Client choisit ses membres, vérifie leurs droits et retire sans délai l'accès d'une personne qui quitte l'entreprise ou change de fonction (article 16.3).

5.11. **Recharges de données.** Comontel ne propose pas de recharges de données à ce jour. S'il en propose, leurs volumes, leurs prix et les pays où elles s'utilisent figureront dans la fiche tarifaire avant leur commercialisation.

5.12. **Réglages de la Ligne.** Lorsque la fonction est disponible, l'Administrateur, le Responsable de flotte et les Gestionnaires peuvent, pour chaque Ligne et depuis l'Espace client :

- bloquer ou autoriser les appels vers les numéros surtaxés ;
- bloquer ou autoriser les achats facturés sur la Ligne ;
- bloquer ou autoriser l'envoi de SMS et MMS vers l'étranger ;
- masquer ou afficher le numéro.

À la mise en service, les appels vers les numéros surtaxés et les achats facturés sur la Ligne sont bloqués. Une fois autorisés, ils sont refacturés sans majoration (article 5.7).

Attention : bloquer l'envoi de SMS et MMS vers l'étranger coupe aussi les SMS et MMS vers les numéros de la Zone Europe, pourtant compris dans le Forfait.

Un réglage prend effet après sa confirmation par le réseau, dans le délai indiqué dans l'Espace client :

- jusqu'à 24 heures pour les numéros surtaxés et les achats ;
- jusqu'à 2 heures pour les SMS vers l'étranger ;
- jusqu'à 24 heures pour le numéro masqué.

Tant que la fonction n'est pas disponible, ces réglages se demandent par email à support@comontel.fr. Les communications passées pendant ce délai, ou après que le Client a retiré un blocage, sont facturées selon l'article 5.7 et le guide tarifaire.

Article 6 — Suivi de la consommation et maîtrise des dépenses

6.1. **Suivi de la consommation.** L'Espace client permet, gratuitement et pour chaque Ligne, de suivre les données consommées dans le mois en cours dans chacune des deux enveloppes (France et Zone Europe), au regard du volume du Forfait. Lorsque la fonction est disponible, il affiche aussi le montant du hors forfait du mois en cours, par zone et par type de communication, et le relevé détaillé des communications (article 5.9).

Ces informations sont mises à jour plusieurs fois par jour et, lorsque la fonction est disponible, peuvent être actualisées à la demande. Des décalages sont possibles, notamment pour les communications passées depuis un réseau étranger, que ce réseau transmet parfois avec retard.

6.2. **Notifications.** Comontel envoie gratuitement une notification par email au Responsable de flotte ou, s'il n'y en a pas, à l'adresse email de l'entreprise enregistrée dans l'Espace client :

- quand 80 % de l'une des enveloppes de données d'une Ligne (France ou Zone Europe) est consommé, puis quand elle l'est entièrement, une fois par Ligne, par enveloppe et par mois ;
- quand 80 % du seuil d'alerte de hors forfait d'une Ligne est atteint, puis quand il est atteint (article 6.3).

Ces notifications ne peuvent pas être désactivées.

Comontel n'envoie pas, à ce jour, de SMS aux Utilisateurs.

6.3. **Seuil d'alerte de hors forfait.**

a) Chaque Ligne a par défaut un seuil d'alerte de hors forfait de **50 € HT par mois civil**. Il couvre toutes les communications facturées en plus du Forfait, en France comme à l'étranger. Il se remet à zéro le 1er de chaque mois.

b) **Alertes.** Le Client est prévenu par email à 80 % du seuil, puis quand il est atteint (article 6.2). Ces alertes ne peuvent pas être désactivées. L'équipe Comontel est aussi alertée quand le seuil est atteint.

c) **Pas de blocage automatique.** Atteindre le seuil ne coupe pas les communications. Le réseau ne permet pas de bloquer le seul hors forfait sans couper aussi des usages compris dans le Forfait.

Le Client peut, à tout moment, demander à Comontel de restreindre une Ligne : par exemple les appels émis depuis l'étranger, les appels vers l'international ou les SMS vers l'étranger. Comontel lui indique alors les usages compris qui seront aussi coupés, puis applique la restriction dans le délai indiqué. Comontel peut aussi restreindre une Ligne en cas de consommation anormale qui laisse craindre une fraude (article 16).

d) **Réglage du seuil.** Pour chaque Ligne, l'Administrateur, le Responsable de flotte ou le Gestionnaire de la Ligne peut :

- relever le seuil, jusqu'à 500 € HT par mois ;
- l'abaisser ;
- choisir une alerte dès la première communication hors forfait.

Le seuil ne peut pas être supprimé : ses alertes ne se désactivent pas. Le réglage se fait depuis l'Espace client lorsque la fonction est disponible, et sinon par email à support@comontel.fr. Le changement est gratuit et journalisé. Un relèvement durable du seuil peut être subordonné à une garantie (article 11.6).

e) Les communications passées restent dues, y compris au-delà du seuil et y compris celles que les réseaux étrangers transmettent avec retard. Elles sont facturées selon les articles 11.1 à 11.1 ter.

6.4. **Internet hors Zone Europe et à bord des avions et des bateaux.** L'internet mobile n'est pas disponible depuis un pays situé hors de la Zone Europe, ni sur les réseaux à bord des avions et des bateaux : aucune donnée n'y est fournie, et aucune n'y est facturée. Les appels et SMS y restent possibles, au tarif du guide tarifaire.

Si Comontel ouvre un jour ce service, il l'accompagnera d'un plafond par défaut de 50 € HT par mois et par Ligne, conforme au règlement (UE) 2022/612 :

- notification sur le téléphone à 80 % du plafond, puis avant son dépassement ;
- arrêt de l'internet payant au plafond, sauf demande de poursuite.

Cette ouverture suivra la procédure de modification de l'article 21.

6.5. **Décompte différé.** Les réseaux étrangers transmettent parfois avec retard les communications passées depuis l'étranger. Elles apparaissent alors plus tard dans le suivi de la consommation et peuvent être facturées sur une facture ultérieure, dans la limite de l'article 11.1 ter.

6.6. **Itinérance involontaire.** Près des frontières, le téléphone peut se connecter à un réseau étranger : l'Utilisateur peut l'éviter en choisissant manuellement le réseau Orange France dans les réglages. À bord des avions et des bateaux, il peut désactiver la connexion aux réseaux embarqués en activant le mode avion.

Article 7 — Usage des services

7.1. **Responsabilité du Client.** Le Client est responsable de l'usage de toutes ses Lignes, y compris par ses Utilisateurs, et s'engage à les informer des présentes règles. Les actions faites par un Utilisateur pour signaler une perte ou un vol sont réputées faites pour le compte du Client.

7.2. **Usage conforme.** Les services sont destinés à un usage de communication entre personnes, depuis un téléphone mobile, par un Utilisateur. Pour lutter contre la fraude et le contournement des règles d'acheminement des appels, sont notamment interdits, sauf accord écrit de Comontel :

- l'utilisation des cartes SIM dans des passerelles, boîtiers radio, « SIM box » ou tout équipement permettant de réacheminer des communications ;
- la revente des services, ou leur mise à disposition de tiers à titre onéreux ;
- les appels ou messages générés automatiquement ou en masse (automates, numérotation automatique, envois commerciaux en nombre) ;

- les usages de type machine à machine (objets connectés, alarmes, terminaux de paiement) ;
- tout usage frauduleux, illicite, ou portant atteinte au réseau ou aux droits de tiers.

7.3. **Usage raisonnable des communications illimitées.** Les appels, SMS et MMS illimités, en France et dans la Zone Europe, s'entendent pour un usage non abusif. Par Ligne et par mois, cela représente au maximum :

- 199 correspondants différents ;
- 50 heures d'appels ;
- 2 000 SMS et MMS.

Les SMS surtaxés, Push SMS et Chat SMS ne sont pas compris dans les SMS illimités.

Sont interdits :

- la cession ou la revente des appels ;
- les appels depuis ou vers des plateformes téléphoniques et des centres d'appels ;
- les dispositifs de rappel ou de mise en relation (callback) ;
- l'utilisation de la carte SIM dans un routeur, un modem ou tout autre équipement de réseau, au lieu d'un téléphone.

Peuvent notamment révéler un usage abusif, apprécié au cas par cas :

- une Ligne dont la présence et la consommation sont toutes deux majoritairement à l'étranger, au sens de l'article 7.4 ;
- des appels vers l'Union européenne anormalement élevés par rapport aux appels en France ;
- beaucoup plus de communications émises que reçues (moins d'une reçue pour deux émises).

En cas d'usage interdit ou abusif, Comontel peut restreindre, suspendre ou résilier la Ligne concernée, dans les conditions de l'article 14. Aucune majoration de prix n'est appliquée à ce titre.

7.4. **Usage principalement en France ; frontaliers ; itinérance dans l'Union européenne.** Les Forfaits sont destinés à un usage principalement en France. Conformément à la réglementation européenne, Comontel peut contrôler, sur une période d'au moins quatre mois, la présence et la consommation de chaque Ligne. Chaque jour où la Ligne s'est connectée au réseau en France compte comme un jour de présence en France : un Utilisateur frontalier qui rentre chaque jour en France reste ainsi principalement présent en France. Si la présence et la consommation constatées à l'étranger sont toutes deux majoritaires, Comontel en informe le Client. Les mêmes règles s'appliquent, par contrat, en Suisse et en Andorre. Celui-ci dispose d'au moins deux semaines pour modifier l'usage de la Ligne avant l'application éventuelle d'un supplément, dans les limites fixées par cette réglementation. Le Client peut contester l'application de cette règle par une réclamation (article 22).

7.5. **Manquement.** En cas d'usage non conforme, Comontel peut prendre les mesures de l'article 14.

Article 8 — Carte SIM et eSIM

8.1. **Propriété.** Les cartes SIM et les profils eSIM restent la propriété de Comontel ou de son partenaire opérateur. Ils sont incessibles et ne peuvent être utilisés que pour les services Comontel.

8.2. **Codes.** Le Client veille à la confidentialité des codes associés (PIN, PUK, code d'activation eSIM).

8.3. **Perte ou vol.** La perte ou le vol d'une Ligne se signale à toute heure, depuis l'Espace client, par l'Administrateur, le Responsable de flotte, un Gestionnaire ou le Collaborateur de la Ligne.

- Lorsque la fonction est disponible, la Ligne est suspendue sur le réseau sans attendre.

- Sinon, la demande alerte immédiatement l'équipe Comontel, qui fait suspendre la Ligne dans les deux heures pendant les horaires du support (jours ouvrés, 9 h à 19 h), et sinon le jour ouvré suivant avant 11 h.

Toute autre personne du Client peut aussi écrire à support@comontel.fr. Les communications passées avant la réception de la demande par Comontel restent à la charge du Client ; celles passées après sont à la charge de Comontel. Le Forfait reste dû pendant la suspension. La remise en service se demande depuis l'Espace client et est traitée par Comontel.

8.4. **Remplacement.** Une carte SIM perdue, volée ou défectueuse est remplacée à la demande de l'Administrateur, du Responsable de flotte ou d'un Gestionnaire. Une Ligne peut aussi passer de la carte SIM à l'eSIM. Le remplacement est gratuit en cas de défaut de la carte. Dans les autres cas, les frais de carte SIM, livraison comprise, ou d'eSIM prévus par la fiche tarifaire s'appliquent.

Article 9 — Gestion des Lignes

9.1. Depuis l'Espace client, l'Administrateur, le Responsable de flotte et les Gestionnaires (pour les Lignes de leur périmètre) peuvent notamment demander, pour une Ligne ou pour plusieurs à la fois :

- l'ajout de Lignes ;
- le changement de Forfait ;
- le passage en eSIM ou le remplacement d'une carte SIM ;
- le renvoi du code d'installation d'une eSIM ;
- la suspension d'une Ligne perdue ou volée, et sa réactivation ;
- la réattribution d'une Ligne à un autre Utilisateur ;
- la résiliation d'une Ligne.

Lorsque la fonction est disponible, ils peuvent aussi régler les blocages d'une Ligne (article 5.12) et afficher le RIO et le code PUK d'une Ligne ; un Collaborateur peut afficher le code PUK de sa Ligne. La liste des numéros et des RIO reste, dans tous les cas, accessible depuis l'accueil de l'Espace client (article 13.3). Chaque affichage d'un code est signalé par email à l'Administrateur. Une dépense, un réglage ou l'affichage d'un code demandent une connexion récente. Chaque demande est confirmée par email et peut être annulée tant que l'équipe Comontel ne l'a pas prise en charge.

9.1 bis. **Perte ou vol.** Voir l'article 8.3.

9.2. **Ajout de Lignes.** Les Lignes ajoutées le sont au prix de la fiche tarifaire en vigueur à la date de la demande, sans engagement, dans la limite de l'article 3.1. Une Ligne ajoutée est facturée à compter de son activation, au prorata du mois en cours, sur la facture suivante.

9.3. **Changement de Forfait.** Le changement de Forfait prend effet le 1er du mois suivant la demande.

9.4. **Numéros.** Les numéros sont des ressources publiques attribuées par l'ARCEP à des opérateurs. Le Client dispose du droit d'utiliser ceux de ses Lignes et de les porter chez un autre opérateur. Il est seul habilité à demander la portabilité des numéros de ses Lignes, y compris lorsqu'une Ligne est utilisée par un collaborateur. Le portage d'un numéro vers une offre souscrite par un tiers (par exemple un collaborateur qui quitte l'entreprise) nécessite l'accord écrit du Client.

9.5. **Départ d'un Utilisateur.** Quand un Utilisateur quitte l'entreprise, le Client choisit, depuis l'Espace client :

- de réattribuer la Ligne ;
- de la résilier (article 13) ;
- ou de laisser l'ancien Utilisateur conserver le numéro.

Dans ce dernier cas, le Client lui remet le RIO de la Ligne, disponible dans l'Espace client : **la remise du RIO vaut accord écrit du Client au portage**. Le portage résilie la Ligne le jour où il a lieu ; le Forfait du mois en cours reste dû par le Client. Le RIO est une information confidentielle du Client : Comontel n'est pas responsable d'un portage fait avec un RIO que le Client a communiqué ou laissé accessible. Avant le départ, le Client retire à l'ancien Utilisateur tout accès à l'Espace client.

Article 10 — Prix

10.1. Les prix des Forfaits et des frais sont ceux de la fiche tarifaire en vigueur ; les tarifs hors forfait sont ceux du guide tarifaire. Ils sont exprimés **hors taxes** ; la TVA au taux en vigueur s'y ajoute. Le prix d'un Forfait est identique quel que soit le nombre de Lignes souscrites.

10.2. Les frais de mise en service sont dus une fois par Ligne. Leur montant dépend du type de carte : eSIM ou carte SIM. Les frais d'une carte SIM comprennent sa livraison : aucun frais de livraison n'est facturé en plus. Leurs montants figurent dans la fiche tarifaire. Aucun frais de résiliation n'est facturé.

10.3. Les prix évoluent dans les conditions de l'article 21.

Article 11 — Facturation et paiement

11.1. **Périodicité.** Comontel émet une facture mensuelle unique pour l'ensemble des Lignes du Client, à son nom, avec la TVA, le 1er de chaque mois. Elle comprend :

- les Forfaits du mois qui commence, facturés **d'avance** ;
- les consommations hors forfait du mois écoulé, détaillées par Ligne et par rubrique (zone et type de communication), avec la période de consommation ;
- le cas échéant, les régularisations de l'article 11.1 ter et les avoirs de l'article 11.2.

11.1 bis. **Décompte et arrondi.**

- Les appels sont décomptés à la seconde dès la première seconde.
- Les SMS et MMS sont décomptés à l'unité.
- L'internet est décompté au prorata exact du volume échangé, sans arrondi au palier supérieur (1 Mo = 1 048 576 octets).

Chaque communication garde son montant exact. Chaque ligne de la facture est la somme exacte de ses communications, arrondie au centime le plus proche.

Comontel ne facture jamais automatiquement une communication qu'il ne peut pas tarifer avec certitude d'après le guide tarifaire (zone inconnue, réseau non identifié). L'équipe Comontel la vérifie, puis la tarife selon le guide tarifaire ou l'offre au Client.

11.1 ter. **Régularisations.** Une communication transmise par le réseau après l'émission de la facture du mois concerné est facturée sur une facture suivante, sous la mention « régularisation » et avec son mois d'origine. Elle l'est **au plus tard trois mois après la fin du mois de la communication** : par exemple, pour une communication d'octobre, sur la facture du 1er janvier au plus tard. **Au-delà, la communication est offerte** : elle n'est jamais facturée.

Après la résiliation, les consommations non encore facturées font l'objet d'une dernière facture, dans la même limite. Le détail de chaque montant figure dans le relevé de la Ligne lorsque la fonction est disponible (article 5.9), et sinon sur demande.

11.2. **Facturation au mois civil.** Les factures sont émises le 1er de chaque mois. Le premier paiement, fait à la commande par carte bancaire, comprend les frais de mise en service des eSIM et des cartes SIM, livraison comprise.

Reste du mois offert. Les Forfaits commandés sont offerts du jour de la commande jusqu'au 1er du mois suivant à 0 h (heure de Paris) : ils figurent sur la première facture avec une remise de 100 %. Ils sont ensuite facturés d'avance le 1er de chaque mois.

Le montant du premier paiement est affiché avant le paiement ; en cas d'écart, le montant indiqué sur la page de paiement fait foi.

Avoir pour les jours sans service. Les Lignes de la commande sont activées après l'encaissement du paiement, la signature du mandat de prélèvement et les vérifications (articles 3.3 et 4.2). Si une Ligne est activée après le 1er du mois qui suit la commande, Comontel émet automatiquement un avoir pour les jours facturés sans service, au prorata du prix du Forfait, sur la facture suivante. Le Client n'a rien à demander.

Pour des raisons techniques, le paiement d'une commande peut être fermé pendant une courte période autour du changement de mois ; l'heure de réouverture est alors indiquée au Client.

11.3. **Facture électronique.** Les factures sont mises à disposition dans l'Espace client, au format PDF, et y restent consultables au moins 12 mois. À compter de la date à laquelle l'émission de factures électroniques devient obligatoire pour Comontel, les factures sont émises et transmises par l'intermédiaire d'une plateforme agréée. Le Client communique à Comontel les informations nécessaires à leur réception, dont son identifiant de réception le cas échéant.

11.4. **Moyens de paiement.** Les frais de mise en service, payés à la commande, se règlent par **carte bancaire**. Les factures mensuelles sont payées par **prélèvement SEPA**, sur le compte dont le Client a donné l'IBAN en acceptant le mandat de prélèvement (article 3.3). Aucun frais supplémentaire n'est appliqué. Les paiements sont traités par un prestataire de paiement agréé, établi dans l'Union européenne ; Comontel n'a jamais accès aux numéros de carte. L'Administrateur peut changer le compte prélevé depuis l'Espace client, en acceptant un nouveau mandat.

11.5. **Échéance.** Les factures sont payables à réception. Le montant est débité automatiquement sur le moyen de paiement enregistré, à la date indiquée sur la facture. Une facture en attente ou en retard peut être réglée en ligne depuis l'Espace client, y compris par carte bancaire. Pas d'escompte pour paiement anticipé.

En cas de prélèvement SEPA, le Client est informé du montant et de la date de chaque prélèvement avant le débit, par un email du prestataire de paiement, dans le délai prévu par le mandat de prélèvement accepté lors de la commande, dont les parties conviennent.

Le prélèvement utilisé est le prélèvement SEPA dit « Core » : le Client peut, auprès de sa banque, demander le remboursement d'un prélèvement dans les huit semaines suivant le débit. **Un tel remboursement ne libère pas le Client de sa dette** : la facture redevient immédiatement exigible et l'article 12 s'applique.

11.6. **Garantie.** Comontel peut demander un dépôt de garantie ou une avance sur consommation dans les cas suivants :

- incident de paiement ;
- consommation hors forfait anormalement élevée ;
- relèvement durable du seuil d'alerte de hors forfait ;
- commande d'un nombre important de Lignes.

Son montant est proportionné et ne peut excéder le prix d'un mois des Forfaits souscrits. Le dépôt est restitué au plus tard 30 jours après le paiement de la dernière facture, déduction faite des sommes restant dues.

11.7. **Réclamation sur facture.** Pour être traitée rapidement, toute réclamation sur une facture est adressée à Comontel (Espace client ou support@comontel.fr), de préférence dans les deux mois suivant son émission, avec les éléments contestés. La réclamation ne suspend pas le paiement de la partie non contestée. Ce délai n'a aucun effet

sur les délais légaux : la demande en restitution du prix se prescrit par un an à compter du paiement (article L34-2 du Code des postes et des communications électroniques).

Article 12 — Retard et incident de paiement

12.1. **Pénalités.** Toute somme non payée à l'échéance porte de plein droit des pénalités de retard, dès le lendemain de la date de règlement indiquée sur la facture et sans qu'un rappel soit nécessaire. Leur taux est le **taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage**. Ce taux ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

12.2. **Indemnité de recouvrement.** Le Client en retard de paiement est de plein droit débiteur d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €**. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, Comontel peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

12.3. **Rejet.** Aucun frais de rejet forfaitaire n'est facturé. Seuls les frais bancaires réellement supportés par Comontel du fait d'un rejet de prélèvement peuvent être refacturés, sur justificatif.

12.4. **Mise en demeure et suspension.** En cas de non-paiement d'une somme exigible, Comontel adresse au Client une mise en demeure par email, à l'adresse de notification, avec copie au Responsable de flotte s'il est nommé (article 24.4). Elle indique :

- le montant dû ;
- le délai de paiement de **quinze (15) jours** ;
- la suspension envisagée.

Elle **mentionne expressément la clause résolutoire de l'article 12.5, qu'elle reproduit**.

Si la mise en demeure reste sans effet à l'expiration de ce délai, Comontel peut suspendre tout ou partie des Lignes, en commençant, lorsque c'est techniquement possible, par le hors forfait et l'itinérance. Pendant la suspension :

- les appels d'urgence restent possibles dans la mesure permise par le réseau ;
- la liste des numéros et des RIO reste accessible (article 13.3) ;
- les Forfaits restent dus.

12.5. **Clause résolutoire.** Si les sommes visées dans la mise en demeure ne sont pas intégralement payées **quinze (15) jours** après la suspension, le contrat est résilié de plein droit, par notification écrite de Comontel indiquant ce motif. Toutes les sommes dues deviennent alors immédiatement exigibles. Les numéros restent portables pendant quarante jours après la résiliation.

12.6. **Remise en service.** La remise en service intervient après paiement intégral des sommes dues.

Article 13 — Durée et résiliation par le Client

13.1. **Durée.** Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, **sans engagement** de durée, Ligne par Ligne.

13.2. **Résiliation d'une Ligne ou du contrat.** Le Client peut résilier à tout moment une ou plusieurs Lignes, ou l'ensemble du contrat, sans avoir à se mettre en relation avec un conseiller :

- depuis l'Espace client (demande « Résilier une ligne », par l'Administrateur, le Responsable de flotte ou un Gestionnaire) ;
- ou par email à support@comontel.fr.

La résiliation **prend effet à la fin du mois en cours** si la demande est reçue au plus tard le dernier jour du mois à 23 h 59 (heure de Paris) ; reçue plus tard, elle prend effet à la fin du mois suivant. **Aucun frais de résiliation** n'est facturé. Le Forfait du mois en cours, facturé d'avance, reste dû et n'est pas remboursé au prorata.

13.3. **Portabilité sortante.** Le Client peut conserver un numéro en le portant chez un autre opérateur, en communiquant à celui-ci le RIO de la Ligne.

La liste des numéros du Client et de leurs RIO est accessible gratuitement, directement depuis la page d'accueil de l'Espace client. Elle le reste pendant une suspension, lorsqu'une facture est impayée, et pendant quarante jours après la résiliation d'une Ligne.

Toute information complémentaire utile au portage est fournie gratuitement sur demande à support@comontel.fr : Comontel accuse réception sous un jour ouvré et répond sous trois jours ouvrés.

La demande de portabilité vaut résiliation de la Ligne concernée, qui prend effet le jour du portage ; le Forfait du mois du portage reste dû en totalité, sans prorata. Après la résiliation d'une Ligne, le numéro reste portable pendant quarante jours.

13.4. **Manquement de Comontel.** En cas de manquement grave de Comontel non réparé quinze jours après une mise en demeure par email, le Client peut résilier sans frais, avec effet immédiat, la ou les Lignes concernées, sans préjudice de l'article 17.

13.5. **Effets.** À la résiliation, les Lignes concernées sont désactivées et les sommes dues restent exigibles. Les consommations non encore facturées font l'objet d'une dernière facture (article 11.1 ter). L'Espace client reste accessible pendant au moins quarante jours pour consulter les factures et les RIO.

Article 14 — Restriction, suspension et résiliation par Comontel

14.1. **Mesures progressives.** En cas de manquement du Client (impayé : article 12 ; usage interdit : article 7 ; informations de souscription fausses), Comontel peut, dans cet ordre et en visant d'abord la seule Ligne concernée :

- (a) **restreindre** la Ligne, par exemple bloquer le hors forfait ou l'itinérance ;
- (b) **suspendre** la Ligne ;
- (c) **résilier** la Ligne ou le contrat.

Hors impayé, chaque mesure est précédée d'une mise en demeure par email, à l'adresse de notification (article 24.4), restée sans effet pendant quinze jours, qui vise le présent article et indique la mesure envisagée. L'impayé suit la procédure de l'article 12.

14.2. **Urgence.** Sans mise en demeure préalable, Comontel peut restreindre ou suspendre immédiatement une Ligne en cas de fraude avérée ou fortement suspectée, d'atteinte au réseau ou de demande d'une autorité. Il en informe le Client sans délai et rétablit la Ligne dès que la cause a disparu.

14.3. **Pendant une restriction ou une suspension**, les appels d'urgence restent possibles dans la mesure permise par le réseau. Le Forfait reste dû si la mesure est due au Client ; il ne l'est pas si elle est due à Comontel.

14.4. **Fin de l'accès au réseau.** Comontel peut mettre fin au contrat si la fourniture du service devient impossible pour une cause extérieure à sa volonté, notamment la fin de son contrat avec son partenaire opérateur ou de l'accès de celui-ci au réseau de l'Opérateur hôte. Il en informe le Client dès qu'il en a connaissance et au moins un mois à l'avance, ou, si cette cessation lui est imposée dans un délai plus court, dès qu'il en a connaissance ; la résiliation est sans frais pour le Client. Il rembourse la part non consommée des Forfaits payés d'avance et l'accompagne pour la portabilité de ses numéros.

Article 15 — Qualité de service

15.1. Comontel met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des services et rétablit le service dans les meilleurs délais en cas d'incident. Les incidents se signalent dans l'Espace client ou par email.

15.2. **Interruption prolongée.** Cet article vise l'interruption totale du service sur une Ligne pendant plus de 48 heures consécutives, imputable à Comontel, à son partenaire opérateur ou à l'Opérateur hôte, hors force majeure. Le Client reçoit alors, sur demande faite dans les 30 jours, un avoir égal à 1/30 du prix mensuel HT du Forfait de la Ligne par jour d'interruption, dans la limite d'un mois de Forfait. Cet avoir s'impute sur l'indemnisation éventuellement due au titre de l'article 17.

15.3. **Autres paramètres.** Hors l'engagement de l'article 15.2, Comontel ne garantit pas de niveau minimal de qualité de service (délai de rétablissement, débit, latence, gigue, perte de paquets). Le Client conserve le droit de résilier sans frais à tout moment (article 13) et les droits prévus à l'article 17.

15.4. **Travaux programmés.** Quand son partenaire opérateur ou l'Opérateur hôte l'en informe, Comontel prévient le Client par email, dans les meilleurs délais, des travaux qui peuvent interrompre le service.

Article 16 — Sécurité

16.1. Comontel prend des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité de ses services. Pour réagir à un incident de sécurité, à une menace ou à une vulnérabilité, Comontel peut notamment :

- bloquer un trafic frauduleux ou anormal (par exemple vers des numéros internationaux ou surtaxés) ;
- suspendre une Ligne, ou désactiver une carte SIM ou un profil eSIM compromis ;
- renforcer les vérifications avant un remplacement de carte SIM ou un transfert d'eSIM ;
- demander au Client de changer ses codes.

Comontel informe le Client de ces mesures dans les meilleurs délais, sauf si la loi ou une autorité s'y oppose. En cas de menace particulière et importante, Comontel informe les Clients concernés des mesures qu'ils peuvent prendre.

16.2. **Remplacement de carte.** Une nouvelle carte SIM ou eSIM n'est émise qu'à la demande de l'Administrateur, du Responsable de flotte ou d'un Gestionnaire, depuis l'Espace client.

16.3. **Accès à l'Espace client.** La connexion se fait avec un code à usage unique envoyé par email. Chaque membre peut activer une double authentification par application ; une fois activée, elle est exigée à chaque connexion. Chaque membre peut fermer toutes ses sessions ouvertes (« Tout déconnecter »).

Les codes de connexion sont personnels. Le Client désigne des membres nominatifs et retire sans délai l'accès d'une personne qui quitte l'entreprise. Une dépense, un réglage ou l'affichage d'un code (RIO, PUK) demandent une connexion récente. Les actions faites avec un accès valide sont réputées faites par le Client, jusqu'à ce qu'il signale une perte ou un usage non autorisé.

16.4. Si Comontel réagit de manière inappropriée à un incident de sécurité qu'il connaît et que le Client en subit un préjudice, celui-ci est indemnisé selon l'article 17.

Article 17 — Responsabilité

17.1. **Réseau.** Les services sont fournis sur le réseau de l'Opérateur hôte, par l'intermédiaire du partenaire opérateur de Comontel ; ni l'un ni l'autre n'est partie au contrat. Comontel est seul responsable envers le Client de l'exécution du contrat, dans les limites du présent article. Le partenaire opérateur, l'Opérateur hôte et les prestataires de Comontel sont, directement ou indirectement, ses sous-traitants : ils ne sont pas des tiers au sens de l'article 17.2.

17.2. **Exclusions.** Comontel n'est pas responsable des interruptions ou dégradations dues :

- à un cas de force majeure ;
- à une faute ou à un usage non conforme du Client ou d'un Utilisateur ;
- au téléphone ou à sa configuration ;
- aux limites de couverture du réseau décrites à l'article 5.2 ;
- à des travaux de maintenance programmés, annoncés lorsque c'est possible et limités dans le temps ;
- au fait d'un tiers.

17.3. **Dommages indemnisables.** Seuls les dommages directs et prévisibles sont réparables. Les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, de données ou d'image ne constituent pas des dommages directs indemnisables.

17.4. **Plafond.** La responsabilité totale de Comontel au titre d'un même événement est limitée au plus élevé des deux montants suivants :

- le montant HT facturé au Client pour les Lignes concernées au cours des **trois mois** précédant l'événement ;
- **1 000 €**.

Ce plafond ne s'applique pas :

- en cas de faute lourde ou dolosive ;
- en cas de dommage corporel ;
- en cas de manquement de Comontel à ses obligations en matière de données personnelles ;
- aux indemnités légales de portabilité (article 4.3) ;
- au Client non-professionnel (article 1.2).

17.5. **Réciprocité.** Le plafond de l'article 17.4 s'applique aussi à la responsabilité du Client, sauf pour les sommes dues au titre du contrat (prix, hors forfait, pénalités et indemnités de retard).

17.6. **Seul le Client agit.** Le Client est seul habilité à demander réparation à Comontel, y compris pour les dommages invoqués par ses Utilisateurs.

17.7. **Délai pour agir.** Toute action en responsabilité d'une partie contre l'autre doit être engagée dans un délai d'**un an** à compter du jour où la partie qui agit a connu ou aurait dû connaître les faits. Ce délai ne s'applique pas aux actions en paiement ou en restitution des sommes dues, qui suivent les délais légaux.

Article 18 — Force majeure

18.1. Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La défaillance d'un sous-traitant de Comontel, dont son partenaire opérateur et l'Opérateur hôte, n'est un cas de force majeure que si elle en remplit elle-même les conditions.

18.2. La partie empêchée informe l'autre sans délai de la survenue et de la fin de l'événement, et fait le nécessaire pour en limiter les effets. Pendant l'événement, le Forfait des Lignes privées de tout service n'est pas dû. Si l'empêchement dure plus d'un mois, chaque partie peut résilier le contrat, ou les Lignes concernées, sans frais, par email.

Article 19 — Données personnelles, secret des correspondances et annuaires

19.1. **Rôles.** Comontel est responsable des traitements nécessaires à la fourniture des services : souscription, gestion des comptes, acheminement des communications, facturation, recouvrement, prévention de la fraude, sécurité du réseau et respect de ses obligations légales d'opérateur.

Le Client est responsable des traitements qu'il réalise lui-même, notamment l'attribution des Lignes à ses collaborateurs et l'usage qu'il fait des informations de consommation, des relevés détaillés et des factures. Il s'engage à informer ses Utilisateurs et à respecter les règles applicables au contrôle de l'activité des salariés. Il suit en particulier les recommandations de la CNIL sur les relevés téléphoniques :

- numéros masqués par défaut ;
- accès aux numéros complets exceptionnel et justifié (article 5.9) ;
- aucun contrôle des communications des représentants du personnel liées à leur mandat.

Chaque partie est un responsable de traitement indépendant.

19.2. **Information.** La politique de confidentialité publiée sur comontel.fr détaille :

- les données traitées, les finalités et les bases légales ;
- les destinataires et les sous-traitants ;
- les transferts hors de l'Union européenne et leurs garanties ;
- les durées de conservation et les droits des personnes.

Une notice courte destinée aux Utilisateurs est publiée sur comontel.fr/confidentialite/utilisateurs. Comontel l'envoie dans l'email d'invitation d'un Collaborateur et dans l'email d'activation de chaque Ligne. Le Client s'engage à la transmettre à ses Utilisateurs.

Le Client transmet sans délai à Comontel les demandes d'exercice de droits qu'il reçoit et qui concernent ces traitements. Le Client exerce gratuitement son droit d'accès et de rectification sur les données le concernant.

19.3. **Conservations imposées par la loi.** Comontel conserve :

- l'identité civile (raison sociale du Client ; nom, prénom, date et lieu de naissance de la personne qui a souscrit ; adresses postales et électroniques et numéros de téléphone associés) pendant cinq ans à compter de la fin du contrat ;
- les autres informations fournies à la souscription et les informations de paiement pendant un an à compter de la fin du contrat ;
- les données de trafic nécessaires à la facturation jusqu'à la fin de la période pendant laquelle la facture peut être contestée ou son paiement réclamé, dans la limite d'un an, et les données utiles à la sécurité du réseau pendant trois mois au plus.

Le détail des communications (article 5.9) est conservé douze mois à compter de la communication, puis effacé automatiquement.

Les données techniques d'identification des connexions et des téléphones sont conservées un an par les opérateurs qui les produisent.

Ces données ne portent jamais sur le contenu des communications. Elles peuvent être communiquées aux autorités habilitées par la loi. En itinérance, les communications passent par des réseaux étrangers et peuvent relever de lois moins protectrices que celles de l'Union européenne.

19.4. **Secret des correspondances.** Comontel et son personnel respectent le secret des correspondances, qui couvre le contenu des communications et l'identité des correspondants. Comontel n'accède au contenu des communications que dans les cas prévus par la loi.

19.5. **Violation de données.** En cas de violation de données personnelles, Comontel avertit la CNIL dans les 24 heures qui suivent sa constatation lorsque c'est possible, comme la loi l'impose aux fournisseurs de services de communications électroniques (loi Informatique et Libertés, art. 83 ; règlement (UE) n° 611/2013). Il informe le Client dans les meilleurs délais de toute violation qui concerne ses Lignes, en précisant sa nature, ses conséquences probables et les mesures prises. Lorsque la violation peut porter atteinte aux données ou à la vie privée d'une personne, Comontel l'en avertit aussi sans délai.

19.6. **Annuaires.** Les numéros ne sont inscrits dans les listes destinées aux annuaires et aux services de renseignements qu'avec le consentement préalable du Client, donné depuis l'Espace client, ligne par ligne. Il peut le retirer à tout moment ; à défaut de choix, les numéros ne sont pas inscrits. Seuls le numéro et le nom de l'entreprise du Client sont publiés.

19.7. **Prospection.** Comontel n'utilise pas les coordonnées des Utilisateurs pour leur adresser des offres commerciales.

19.8. **Vérification d'identité et commandes abandonnées.** Les photos de la pièce d'identité et, le cas échéant, du visage sont traitées par le prestataire de vérification de Comontel, sur des serveurs situés dans l'Union européenne. La comparaison du visage n'a lieu qu'avec le consentement explicite de la personne (article 3.3). Comontel ne conserve aucune photo ni aucun gabarit du visage : il ne garde que les informations figurant sur la pièce et le résultat de la vérification.

Une commande jamais payée est supprimée trente jours après sa création. Le RIO éventuellement indiqué est effacé dès qu'elle est abandonnée.

Article 20 — Micro-entreprises, petites entreprises et organisations à but non lucratif

20.1. Lorsque le Client est une micro-entreprise, une petite entreprise ou une organisation à but non lucratif, il bénéficie des dispositions du Code de la consommation qui lui sont étendues par l'article L224-26-2 :

- informations précontractuelles, y compris celles de l'article L224-27-1, et récapitulatif contractuel (article 3.4) ;
- limitation à 24 mois de toute durée d'engagement ;
- outil gratuit de suivi de la consommation et notifications (article 6) ;
- information directe sur les procédures de résiliation (article 13).

20.2. Comontel applique ces dispositions **par défaut** et ne demande pas au Client d'y renoncer. En particulier, les notifications de l'article 6.2 ne peuvent pas être désactivées.

20.3. Aucun médiateur de la consommation n'est compétent pour les contrats conclus par un professionnel pour les besoins de son activité. Les modes de règlement des litiges sont décrits à l'article 22.

Article 21 — Modification du contrat

21.1. Comontel peut modifier les CGV, la fiche tarifaire, y compris les prix, et le guide tarifaire, y compris l'usage raisonnable. Tout projet de modification est notifié au Client par email à l'adresse de notification (article 24.4), sur support durable, de manière claire et compréhensible, au moins un mois avant son entrée en vigueur.

La notification indique que le Client peut, s'il n'accepte pas les nouvelles conditions, résilier le contrat ou les Lignes concernées sans aucun frais et sans droit à dédommagement, dans un délai de quatre mois suivant la notification. La résiliation prend effet, au choix du Client, à la fin du mois en cours ou à la date d'entrée en vigueur de la modification

; les nouvelles conditions ne lui sont pas appliquées dans l'intervalle. Ces règles s'appliquent quelle que soit la taille du Client.

21.2. Ce droit de résiliation n'existe pas lorsque les modifications sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, ont un caractère purement administratif sans incidence négative pour lui, ou découlent directement de la législation applicable.

21.3. Les prix ne sont pas indexés.

Article 22 — Réclamations et litiges

22.1. **Réclamations.** Toute réclamation, y compris sur les débits, la gestion du trafic ou l'application de l'usage raisonnable, est adressée au service client : par messages WhatsApp (coordonnées au préambule), par email à support@comontel.fr ou depuis l'Espace client.

- Le support par WhatsApp répond du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9 h à 19 h. Comontel ne prend pas d'appels téléphoniques.
- Le support par email répond sous 24 heures.

Comontel accuse réception de toute réclamation sous 1 jour ouvré et y apporte une réponse motivée sous **dix jours ouvrés**. Le support est assuré par des personnes, en français, et il est gratuit, hors coût éventuel de la communication.

22.2. **Médiation.** En cas de désaccord persistant après réclamation, chaque partie peut proposer une médiation, notamment auprès du Médiateur des entreprises (service gratuit et confidentiel du ministère de l'Économie). Le médiateur des communications électroniques n'est compétent que pour les clients particuliers. La médiation est facultative : elle n'empêche ni une action en paiement ni une demande en référé.

22.3. **Droit applicable.** Le contrat est soumis au droit français.

22.4. **Juridiction.**

> **CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION : LORSQUE LE CLIENT A LA QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA FORMATION, À L'EXÉCUTION OU À LA FIN DU CONTRAT RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES DE PARIS PENDANT L'EXPÉRIMENTATION DE CE TRIBUNAL, PRÉVUE JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2028, PUIS DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS OU DE LA JURIDICTION QUI LUI SUCCÈDE, Y COMPRIS EN RÉFÉRÉ, EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.**

Dans les autres cas, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun.

Article 23 — Accessibilité

Sur demande, Comontel fournit les CGV, le récapitulatif contractuel, les factures et les informations sur les services dans un format accessible aux personnes handicapées. Les Lignes fonctionnent avec les fonctions d'accessibilité des téléphones. Comontel ne propose pas, à ce jour, de produit ou de tarif spécifique pour les personnes handicapées ; toute demande d'adaptation peut être adressée au service client.

Article 24 — Dispositions diverses

24.1. **Intégralité.** Le contrat est constitué des documents listés à l'article 1.4. Il remplace tout échange antérieur sur son objet. Les conditions générales d'achat du Client ne s'appliquent pas, même si elles sont jointes à une commande.

24.2. **Cession.** Le Client peut céder le contrat avec l'accord écrit de Comontel, qui ne peut le refuser sans motif légitime ; les sommes échues sont réglées avant la cession. Le Client accepte dès à présent que Comontel cède le contrat à toute société qui reprendrait l'activité Comontel. La cession lui est notifiée par email au moins un mois à l'avance, et le Client peut alors résilier sans frais.

24.3. **Sous-traitance.** Comontel peut confier une partie de l'exécution du contrat à des sous-traitants, notamment son partenaire opérateur, l'Opérateur hôte et ses prestataires techniques, de paiement, de vérification d'identité et d'hébergement. Il en reste responsable envers le Client.

24.4. **Notifications.**

- Les notifications contractuelles de Comontel sont valablement adressées à l'**adresse de notification** : l'adresse email de l'entreprise enregistrée dans l'Espace client (adresse de facturation), que le Client tient à jour. Une copie est envoyée au Responsable de flotte, s'il est nommé. Ces notifications comprennent notamment la mise en demeure, la modification du contrat, la cession et la résiliation.
- Les informations sur les Lignes vont au Responsable de flotte, s'il y en a un, et les factures à l'adresse de facturation et aux membres Finance.
- L'email constitue un support durable.
- Les notifications du Client sont adressées depuis l'Espace client ou à support@comontel.fr.
- Les délais courent à compter de l'envoi.

24.5. **Confidentialité.** Chaque partie garde confidentielles, pendant le contrat et deux ans après sa fin, les informations non publiques de l'autre partie dont elle a connaissance pour son exécution. Elle peut les communiquer si la loi, une autorité ou un juge l'exige, ou à ses conseils tenus au secret.

24.6. **Preuve.** Les parties conviennent que les enregistrements informatiques de Comontel et de ses prestataires, conservés dans des conditions garantissant leur intégrité, font foi entre elles, sauf preuve contraire. Il s'agit notamment :

- de la version des CGV acceptée et de son empreinte numérique ;
- du récapitulatif contractuel remis ;
- de l'horodatage de la commande et de l'identifiant utilisé ;
- du mandat de prélèvement ;
- des demandes faites et du journal d'activité de l'Espace client ;
- des données techniques du partenaire opérateur et de l'Opérateur hôte qui fondent les factures.

La validation de la commande après acceptation des CGV vaut signature électronique du Client.

24.7. **Non-renonciation.** Une partie ne renonce à un droit que de façon expresse et écrite. Une tolérance ne vaut pas renonciation.

24.8. **Divisibilité.** Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables, sauf si la clause annulée était déterminante pour l'engagement d'une partie.

24.9. **Titres et langue.** Les titres des articles servent au repérage ; seul leur contenu compte. Le contrat est rédigé en français ; seule la version française fait foi.

24.10. **Référence commerciale.** Comontel ne cite le nom ou le logo du Client comme référence qu'avec son accord écrit.

24.11. **Probité.** Chaque partie respecte les règles de lutte contre la corruption et les mesures restrictives de l'Union européenne. Comontel peut suspendre ou résilier sans indemnité une Ligne dont le maintien le placerait en infraction avec ces règles.

24.12. **Survie.** Les clauses relatives aux sommes dues, à la responsabilité, à la confidentialité, aux données personnelles et aux litiges continuent de s'appliquer après la fin du contrat.
