

CONDITIONS PARTICULIÈRES – TÉLÉPHONIE MOBILE

1. OBJET

1.1. L'objet des présentes est de déterminer, en complément des Conditions Générales de services, les conditions particulières d'exécution des obligations des Parties pour le Service de Téléphonie Mobile proposée sous le nom commercial TELNET.

2. DÉFINITIONS

2.1. Outre les définitions exposées dans les Conditions Générales, lorsque les termes ci-dessous sont écrits avec une première lettre en majuscule, ils renvoient aux définitions qui suivent :

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : Carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client et sa connexion au réseau.

PIN (Personal Identification Number) : numéro d'identification personnel de l'utilisateur final permettant l'accès au Terminal.

Opérateur : L'opérateur exploitant le réseau mobile mis à disposition de RLG Informatique puis au Client.

Terminal : Appareil électronique de télécommunication qui, doté d'une Carte SIM activée, permet la connexion au réseau de l'Opérateur.

3. SERVICE DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Le Service de Téléphonie Mobile est mis à la disposition du Client, pour les utilisateurs finaux (salariés ou collaborateurs du Client). RLG Informatique remet des cartes SIM activées sur le réseau d'Orange, de Bouygues ou de SFR. Le prêt ou la vente des Terminaux n'est pas organisé par les présentes Conditions Particulières, mais par les Conditions Générales.

Le Service de Téléphonie Mobile est composé des services suivants :

- Service voix : Appels voix sortants et entrants depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger.
- Service SMS/MMS : Envoi et réception de SMS et de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger. Dans le cas où le Terminal de l'utilisateur final n'est pas compatible avec le service MMS, il recevra un SMS pour l'informer de la non-compatibilité du Terminal.
- Service Data : Échange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'Opérateur et en itinérance depuis un réseau étranger.

4. NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

RLG Informatique attribue le ou les numéros de téléphone au Client. En cas de changement du plan de numérotation national, RLG informatique pourra modifier ces numéros, après avoir informé le Client dans un délai raisonnable. Le Client ne pourra pas solliciter la réparation d'un quelconque préjudice.

Lors de la Commande, le Client peut demander à bénéficier du service de portabilité en communiquant :

- L'identité de l'utilisateur final souhaitant bénéficier du portage ;
- Le numéro de téléphone mobile ;
- Le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) ;

- Le cas échéant, un mandat signé de l'utilisateur final autorisant RLG Informatique à effectuer les démarches auprès de l'ancien Opérateur.

Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité (numéro toujours actif) et du paiement complet des factures de l'ancien opérateur. Il est rappelé que la demande de portabilité auprès de l'ancien opérateur vaut demande de résiliation du contrat

Au jour de la portabilité, après une coupure de service de quelques heures, le numéro de l'utilisateur final devient actif sur la nouvelle carte SIM.

5. CARTE SIM

Le Contrat n'emporte aucun transfert de propriété sur la carte SIM ni aucun transfert de propriété intellectuelle, applications logicielles, produits semi-conducteurs, secret de fabrique, incorporés dans la Carte SIM. Ces éléments demeurent la propriété de l'Opérateur et/ou de RLG Informatique, selon le cas.

En cas d'altération, de perte ou de vol d'une carte SIM, le Client en informe sans délai RLG Informatique en communiquant le numéro de la carte SIM. Une nouvelle carte SIM sera adressée au Client, laquelle sera refacturée au Client selon le prix stipulé dans l'Annexe « Annexe financière ».

L'utilisation conseillée d'une carte SIM est de deux années. Passé ce délai, le Client peut commander une nouvelle carte SIM qui sera refacturée selon le prix stipulé dans l'Annexe « Annexe financière ».

Le Client demeure seul responsable des utilisations frauduleuses des cartes SIM perdues ou volées et fait son affaire des conséquences et des dommages y afférents, notamment en termes de consommation.

6. NIVEAU DE SERVICE

6.1. Indisponibilité

Le Service de Téléphonie Mobile est considéré comme indisponible si le service Voix, le service SMS/MMS ou le service DATA n'est pas disponible pour des raisons étrangères à la couverture réseau et qu'aucun retard ou défaut de paiement n'est constaté pendant la période concernée. Ne sont pas prises en compte les indisponibilités résultant d'un cas de force majeure dans les conditions définies dans les Conditions Générales et celles résultant d'une action ou d'une omission du Client ou de ses partenaires.

Lorsque l'indisponibilité est constatée, le Client contacte le service Support, qui pourra effectuer une série de tests en collaboration avec le Client, afin de déterminer le problème technique. Le Client apporte son concours pendant toute la durée de l'intervention et s'engage à être disponible pour toutes demandes formulées par RLG Informatique ou ses Fournisseurs.

6.2. Taux de disponibilité

Sur une période de 30 jours calendaires, RLG Informatique s'efforcera de rendre le Service de chaque abonnement disponible au moins 99,5% du temps, soit une indisponibilité maximale de Service de 3 heures et 36 minutes sur 30 jours.

Si le niveau de disponibilité du Service n'est pas atteint durant 30 jours calendaires, le Client peut solliciter un avoir auprès de RLG Informatique égal à un pourcentage du montant de l'abonnement mensuel, dans les conditions décrites ci-après, dans la limite de 20 % :

De 99,5 à 98 %	5 %
De 98 à 95 %	10 %
Moins de 95 %	20 %

6.3. Règlement des pénalités

Pour recevoir un avoir, le Client doit en faire la demande dans un délai de 30 jours suivants le fait générateur de l'avoir.

Le montant des avoirs cumulés sur une année pour un abonnement mensuel ne peut pas dépasser le montant de l'abonnement mensuel.

Le Client accepte que les avoirs soient libératoires et qu'ils constituent le seul dédommagement pour le non-respect des engagements de niveau de service.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Le Client s'engage à utiliser le Service de manière licite, dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière de télécommunications.

Il informe sans délai RLG Informatique du détournement et/ou d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse d'une ou plusieurs lignes.

Le Client est seul responsable des Terminaux et des Codes PIN utilisés, de leurs sécurités et des conséquences s'ils sont communiqués à des tiers.

7.2. Le Client s'interdit de réaliser ou de faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte aux Services fournis par RLG Informatique ou au réseau de l'Opérateur.

Ne sont notamment pas autorisés l'utilisation de « passerelles », « simbox », « boîtier de raccordement radio », de « hérissons » ou de tout autre équipement dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile.

Ne sont également pas autorisés les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type *peer-to-peer* ou *newsgroup*.

En cas de non-respect par le Client de ces interdictions, RLG Informatique pourra faire supporter au Client les pénalités à acquitter auprès de l'Opérateur ou de ses Fournisseurs, outre l'indemnisation des autres préjudices subis.

8. RESPONSABILITÉ

8.1. RLG Informatique n'est pas responsable :

- des utilisations faites par le Client et les utilisateurs finaux du Service de Téléphonie Mobile, notamment des utilisations du Service à des fins illicites ou en violation de droits de tiers ;
- des perturbations causées aux Services par des tiers, y compris par des travaux d'entretien, de maintenance ou d'évolution effectués par l'Opérateur sur son réseau.

La responsabilité de RLG Informatique ne saurait être engagée, y compris au titre de l'indisponibilité du Service, en cas de défaillance d'un équipement ou d'un service non fourni par RLG Informatique, d'actes ou omissions du Client ou de tout tiers ou encore du manquement du Client à coopérer avec RLG Informatique.

8.2. La lutte contre la fraude visant l'utilisation du Service de Téléphonie Mobile relève de la seule responsabilité du Client. RLG Informatique fera ses meilleurs efforts pour apporter son aide au Client afin de détecter, de documenter ou de faire cesser les fraudes.

Le Client reconnaît que RLG Informatique est autorisé, sans encourir de responsabilité, à modifier ou à suspendre tout ou partie du Service pour un ou plusieurs utilisateurs finaux en vue de lutter contre une fraude qui lui porte directement un préjudice. Le Client en est informé dans les meilleurs délais.

9. DURÉE DE L'ENGAGEMENT

Sauf stipulation contraire, le Service de Téléphonie Mobile est souscrit sans engagement de durée.

Le Client peut solliciter la résiliation du Contrat à tout moment par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Le courrier de résiliation doit être réceptionné avant le 15 du mois en cours pour une prise d'effet à la fin du mois. À défaut, la résiliation prendra effet à la fin du mois suivant.

RLG Informatique peut solliciter la résiliation du Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 mois avant l'expiration d'une durée d'engagement, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

La durée initiale court à compter de la date de mise en service du Service.

10. SUSPENSION

10.1. En cas d'inexécution par le Client de ses obligations contractuelles, le délai de prévenance stipulé dans les Conditions Générales avant que RLG Informatique suspende le Service de Téléphonie Mobile est porté à 5 jours calendaires.

En outre, sans préjudice de l'application des Conditions Générales, RLG Informatique est en droit de suspendre, sans encourir de responsabilité, tout ou partie du Service pour un ou plusieurs utilisateurs finaux en cas :

- De circonstances pouvant causer un dommage ou perturber le réseau de l'Opérateur, notamment du fait de l'incompatibilité d'un équipement ou d'un Terminal utilisé par le Client. Dans ce cas la suspension est immédiate et le Client en est informé sans délai.
- D'action ou d'omission du Client portant ou risquant de porter aux Services fournis par RLG Informatique ou au réseau de l'Opérateur. Dans ce cas, la suspension est immédiatement et il est demandé au Client, sans délai, de corriger le manquement.
- De suspension de la licence de l'Opérateur, de RLG Informatique ou de son Fournisseur.

Si le Service est totalement suspendu pendant 1 mois consécutivement, chacune des Parties pourra résilier le Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

11. MODIFICATION

11.1. RLG Informatique a la possibilité de modifier unilatéralement les tarifs, moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois, dans les hypothèses suivantes :

- Évolution du cadre légal et réglementaire applicable à la téléphonie mobile ;
- Décision judiciaire, d'une autorité de régulation, de concurrence ou de l'Union européenne, s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Modification importante, et indépendante des Parties, des conditions économiques s'appliquant à la téléphonie mobile.

Il est convenu que toute évolution tarifaire ne saurait avoir de caractère rétroactif, sauf si ce caractère est imposé par la disposition ou la décision contraignante à l'origine de la modification.

11.2. RLG Informatique se réserve le droit de changer librement d'Opérateur, moyennant le respect d'un délai de prévenance d'un mois, sans que cela remette en cause le présent Contrat ni n'ouvre droit à une indemnisation quelconque du Client.

Dans cas, le Client recevra de nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du Service.

12. PRIX

12.1. Le prix du Service est fixé dans la Commande. Il comprend des frais de mise en service, une redevance mensuelle et des frais d'utilisation. Les frais d'utilisation sont facturés selon le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif en vigueur au jour de la facturation.

Outre la revalorisation de la redevance mensuelle selon les Conditions Générales, les frais d'utilisation pourront être modifiés à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins 7 jours calendaires à l'avance. Le Client pourra refuser cette augmentation des frais d'utilisation et résilier le Contrat en cours moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

12.2. Forfaits illimités

Les forfaits illimités incluent :

- Les appels nationaux fixe (01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobiles (06 et 07) jusqu'à 40h ou jusqu'à 150 numéros différents le même mois.
- Les SMS nationaux jusqu'à 1000 SMS ou limités à 50 destinataires différents dans le même mois.
- Les MMS, dans la limite du forfait data.
- Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.
- La data n'est pas illimitée, elle est délimitée dans la Commande.

Les communications par le Client ne répondant pas à ces critères seront facturées à la minute ou au SMS, selon les tarifs en vigueur communiqués lors de la Commande.

12.3. Eurotarif

L'Eurotarif est appliqué automatiquement pour toutes les communications mobiles émises depuis et vers l'Union européenne. Le Client bénéficie du Service d'itinérance dans les mêmes conditions qu'en France métropolitaine, sous réserve de résider en France métropolitaine ou de justifier de liens stables avec la France métropolitaine, et dans la limite d'une utilisation normale ou non abusive du Service.

Afin de déterminer une utilisation abusive ou anormale du Service d'itinérance, RLG Informatique peut se fonder sur l'un des quatre indicateurs suivants :

- Consommation nationale moins élevée que la consommation en itinérance ;
- Présence nationale moins importante que la présence en itinérance ;
- Inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive ;
- Activation et utilisation en série de multiples cartes SIM par le même utilisateur final en itinérance.

RLG Informatique pourra observer pendant une période de 3 mois si l'un de ces éléments est vérifié. Si tel est le cas, RLG Informatique pourra facturer rétroactivement les consommations réalisées en dehors de la France. RLG Informatique pourra résilier les abonnements concernés moyennant le respect d'un préavis de 15 jours.

13. DONNÉES PERSONNELLES

13.1. L'Annexe « Données Personnelles – Conditions Particulières Téléphonie Mobile » complète l'Annexe « Données Personnelles – Conditions Générales » pour le Service spécifique de Téléphonie Mobile.

**ANNEXE « DONNEES PERSONNELLES – CONDITIONS PARTICULIERES
 TELEPHONIE MOBILE »**

Dans le cadre de l'exécution du service de Téléphonie Mobile, en qualité de sous-traitant, RLG Informatique pourra avoir accès à certaines données des collaborateurs du Client.

Données	Finalités	Base légale	Durée de conservation
Données d'identifications ; Données relatives à la vie professionnelle ; Données de connexion	Gestion des abonnements ; Gestion des dotations des téléphones mobiles ; Suivi des utilisateurs	Exécution d'un contrat ; Obligation légale (demande de réquisition)	Cinq années à compter de la fin du contrat ; 12 mois à compter de la collecte des données pour les données de connexion

En outre, RLG Informatique et le Client ont la qualité de Responsables conjoints de traitement pour le traitement relatif à la facturation des consommations des collaborateurs du Client. En effet, si RLG Informatique doit disposer des informations de consommations pour établir ses factures, le Client souhaite avoir une facturation détaillée des consommations selon chaque utilisateur.

Données	Finalités	Base légale	Durée de conservation
Données d'identifications ; Données relatives à la vie professionnelle ; Données de connexion ; Données de localisation	Facturation des consommations	Exécution d'un contrat ; Intérêt légitime (établissement de la facture)	Une année à compter du paiement de la facture sauf pour les données de connexion et de localisation (une année à compter de la collecte de la donnée)

Le Client prend à sa charge toutes les obligations relatives au Responsable de traitement pour toutes les demandes d'exercice des droits des personnes concernées. RLG Informatique apportera tout son soutien pour accompagner le Client dans ses demandes.

Toutes les obligations exposées dans l'Annexe « Données Personnelles – Conditions Générales », notamment celles relatives aux sous-traitants, s'appliquent.