

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation (« CGU ») ont pour objet de fixer les conditions selon lesquelles la société AFONE PARTICIPATIONS (ci-après « le Fournisseur ») fournit en France métropolitaine au Client, par l'intermédiaire du réseau de SFR (ci-après « l'Opérateur ») et dans les zones de couverture de celui-ci, des services de radiocommunications GSM et UMTS (ci-après « le Service ») et de fixer les conditions selon lesquelles la société Meta-Lfone commercialise ces services par carte prépayée sous la marque Réglo Mobile (ci-après « RM »). Le Client doit être un particulier et utiliser le Service uniquement pour un usage personnel, privé et strictement non commercial. Un même Client ne peut pas procéder à plus de 5 souscriptions au Service.

Les CGU sont complétées par les conditions tarifaires afférentes à l'offre choisie par le Client (ci-après « la Fiche Offre », qui contient notamment une fiche tarifaire détaillant les tarifs de l'offre choisie), par les instructions de mise en service et d'utilisation relatives au Service (ci-après « le Guide d'Utilisation ») et par les instructions et les formulaires d'identification et de demande de portabilité (ci-après « la Fiche d'Identification et Demande de Portabilité ») communiqués au Client en même temps que les présentes et sont consultables à tout moment sur le site www.reglomobile.fr.

L'ensemble de ces documents – complétés, le cas échéant, par d'éventuelles conditions particulières applicables à certaines offres spécifiques pouvant être souscrites par le Client – forment l'intégralité du contrat (ci-après « le Contrat »).

En cas de contradiction entre ces différents documents, l'ordre de préséance sera le suivant : (i) la Fiche Offre, (ii) les CGU, (iii) le Guide d'Utilisation et (iv) la Fiche d'Identification et Demande de Portabilité.

Dans le cadre du Service, plusieurs offres (ci-après « Offres ») sont disponibles. Le choix de l'Offre est réalisé par le Client lors de la souscription. Pour souscrire l'Offre de son choix, le Client doit présenter en caisse un « kit SIM ». Chaque « kit SIM » contient une carte prépayée RM, un exemplaire des CGU, de la Fiche d'Identification, de la Fiche Offre et de la Demande de Portabilité.

Le fait, pour le Client, de détacher la carte prépayée RM de son support manifeste son acceptation d'ensemble du Contrat. Si le Client n'agrée pas les termes du Contrat, il a la faculté de se faire rembourser la carte prépayée RM en la rapportant, en parfait état et non-détachée de son support, dans les 24 heures qui suivent, dans le point de vente dans lequel il a souscrit au Service.

ARTICLE 2 - CARTE PRÉPAYÉE DESCRIPTION DU SERVICE

La carte prépayée RM est une carte SIM (Subscriber Identity Module) et USIM (Universal Subscriber Identity Module) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par le Fournisseur – ou porté dans le cadre d'une demande de portabilité – qui est communiqué au Client (ci-après la « Carte RM »).

Les tarifs appliqués dans le cadre de l'utilisation du Service sont décrits dans la Fiche Offre.

01.06.2022.

Ces tarifs portent notamment sur :

- Le montant fixe de perception mensuelle. Ce montant fixe de perception mensuelle peut, pour certaines Offres, donner droit à un crédit mensuel de communications, le type de communications incluses dans ce crédit étant déterminé dans la Fiche Offre applicable.
- Le prix des communications vocales, WAP, Internet, SMS et MMS,
- Le prix des autres services et options,
- Le prix de la mise à disposition de la Carte RM.

Afin de pouvoir émettre et recevoir l'ensemble des communications (appels vocaux, visio, SMS, MMS, WAP et Internet) dans la zone de couverture du réseau GSM/UMTS de l'Opérateur, le Client doit s'assurer qu'il insère la Carte RM dans un terminal mobile compatible (UMTS, ou bi-modes GSM 900/1800 - UMTS) et utilisable sur le réseau de l'Opérateur.

La Carte RM est mise à disposition du Client en contrepartie du paiement de la somme prévue dans la Fiche Offre. Elle demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible du Fournisseur. Hors le cas d'une éventuelle faute imputable au Fournisseur, le Client est responsable de son utilisation dans le respect des conditions posées par le Contrat et de sa conservation en sa qualité de gardien. Sous réserve des stipulations des CGU, en cas de cessation du Contrat, le Client devra restituer la Carte RM au Fournisseur.

Le compte prépayé associé à La Carte RM (ci-après le « Compte prépayé RM ») peut, selon l'Offre souscrite, comporter un crédit initial de communications. Le montant et les conditions d'utilisation de ce crédit initial de communications figurent dans la Fiche Offre.

Dans l'hypothèse où un délai d'utilisation est prévu s'agissant de ce crédit, ce délai court à compter de l'activation de la Carte RM. Au-delà de ce délai, le crédit est définitivement perdu. La Carte RM est activée dans le délai et les conditions indiqués à l'article 4. Le Client est prévenu de cette activation par SMS.

Au terme de l'éventuel délai d'utilisation du crédit initial ou à l'issue de l'éventuelle durée de validité du crédit en cas de rechargement du Compte prépayé RM (étant précisé que l'existence ou non d'une durée de validité est fonction de l'Offre et du rechargement souscrit, ce point étant précisé dans la Fiche Offre) ou bien à partir du moment où le crédit du Compte prépayé RM est nul ou négatif, le Client dispose d'un délai maximum, fonction de l'Offre choisie et défini dans la Fiche Offre applicable, pour recharger son Compte prépayé RM pendant lequel :

- il ne pourra plus émettre d'appel (sauf vers les numéros d'urgence et les numéros mentionnés dans la Fiche Offre) mais aura la faculté de recevoir des appels en France métropolitaine ;
- il perdra le crédit de communications éventuellement restant (non consommé avant la date de fin de validité du crédit). Il ne sera effectué aucun remboursement.

Passé le délai précité, si le Client n'a effectué aucun rechargement suffisant pour permettre d'avoir un crédit positif sur le Compte prépayé RM :

- le Service sera définitivement arrêté et le Contrat résilié ;

01.06.2022.

- aucune recharge ne sera plus possible et la Carte SIM sera désactivée ;
- le numéro de téléphone correspondant sera définitivement perdu (sauf si le Client a effectué une demande de portabilité sortante : cf. article 8).

ARTICLE 3 - IDENTIFICATION DU CLIENT

En application des dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques, le Client s'engage à justifier auprès du Fournisseur de son identité au moment de la souscription du Service en présentant l'original et/ou une copie recto verso d'une pièce d'identité valide, ainsi qu'en signant le ticket d'identification acheteur qui lui est remis à cette occasion. Si le Client ne s'acquiesce pas de cette obligation immédiatement, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso d'une pièce d'identité et la Fiche d'Identification et Demande de Portabilité dûment complétée dans un délai de quinze jours à compter de l'activation du Service. A défaut, le Fournisseur suspendra le Service sous quinze jours, puis le résiliera.

Le Client s'engage à prévenir le Fournisseur, par courrier adressé au service Relations Clients (« SAV »), de tout changement d'adresse ou de toute autorisation qu'il aurait donnée à un tiers, personne physique, pour utiliser le Service, dans un délai maximal d'une semaine.

À défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès du Fournisseur, pour quelque cause que ce soit.

ARTICLE 4 - ACTIVATION DU SERVICE

À partir du moment où le Client a présenté sa demande d'activation de la Carte RM – et hors le cas dans lequel le Client désire bénéficier de la Portabilité Entrante sans attribution d'un numéro temporaire (cf. article 8.1) – le délai maximum d'activation de la Carte RM est d'un jour ouvré.

En cas de dysfonctionnement persistant, le Client doit alors appeler le Service Clients (« SAV »).

ARTICLE 5 - RECHARGEMENT DU COMPTE PRÉPAYÉ RM ET TARIFS

5.1 - Le Client peut créditer le Compte prépayé RM à tout moment pendant sa durée de validité en achetant une recharge à cet effet (ci-après la « Recharge ») selon les modalités suivantes :

- Par achat d'une ou plusieurs Recharges physiques auprès des Centres E.LECLERC commercialisant le Service : le paiement en caisse de la Recharge donne lieu à l'impression d'un ticket de Recharge comportant un code d'activation de la Recharge. Pour activer sa Recharge, le Client peut appeler le serveur vocal interactif de rechargement dont le numéro figure sur le Guide d'Utilisation et suivre les instructions qui lui seront données. Les moyens de paiement autorisés pour la souscription des recharges sont indiqués dans le Guide d'Utilisation.
- Par achat d'une ou plusieurs Recharges auprès d'un autre établissement agréé par la société Meta-Lfone en se conformant aux instructions figurant sur le support physique de la Recharge. Les moyens de paiement autorisés pour les recharges sont indiqués dans le Guide d'Utilisation.
- Par achat en ligne d'une Recharge via le serveur vocal interactif de rechargement dont le numéro figure dans le Guide d'Utilisation ou via le site www.reglobile.fr. Ce type de rechargement nécessite obligatoirement un paiement par carte bancaire. Le montant de chaque Recharge acquise est immédiatement crédité sur le Compte prépayé associé RM du Client

01.06.2022.

sous réserve que l'opération de paiement se soit correctement déroulée. Il n'est délivré aucun support physique en contrepartie de ce type de rechargement.

Le Client peut également opter pour un rechargement automatique du Compte prépayé RM, soit selon une périodicité prédéfinie, soit en fonction de seuils prédéfinis. Les conditions afférentes à la périodicité et/ou au seuil de ces rechargements automatiques peuvent varier selon les Offres et sont définies dans la Fiche Offre. Cette option peut être souscrite sans engagement de durée. Le rechargement automatique est opéré par paiement par carte bancaire ou par prélèvement sur compte bancaire dont les coordonnées doivent être fournies par relevé d'identité bancaire (BIC + IBAN). La demande de mise en place d'un rechargement automatique peut être effectuée via le serveur vocal interactif de rechargement, sur le site www.reglomobile.fr, par SMS ou via le Service Clients (« SAV »). Le Client en prélèvement sur compte bancaire sera informé par SMS, avec un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés pour le premier prélèvement et de deux (2) jours ouvrés pour les prélèvements suivants, du montant du prélèvement et de sa date d'échéance.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens SEPA, le Client, optant pour le prélèvement sur compte bancaire devra impérativement adresser au Service Clients (« SAV ») un mandat de prélèvement valide, en complément de ses coordonnées bancaires. Faute de retour d'un mandat SEPA valide, aucun prélèvement automatique sur compte bancaire ne sera mis en œuvre pour créditer le Compte prépayé RM. Le Client devra alors recharger son compte prépayé RM à l'aide des autres moyens de paiement décrits dans le Guide d'Utilisation. Par ailleurs, la Référence Unique de Mandat (RUM) et l'Identifiant Créancier SEPA (ICS) sont consultables sur l'espace client accessible depuis le site www.reglomobile.fr. Par défaut, pour un rechargement automatique par carte bancaire, la date de fin de validité du rechargement automatique est la date de fin de validité de la carte bancaire utilisée à cette fin.

Cependant, le Client peut à tout moment modifier le montant de son rechargement automatique ou y mettre fin via le serveur vocal interactif de rechargement, sur le site www.reglomobile.fr ou via le Service Clients (« SAV »). Le montant du rechargement automatique choisi par le Client sera crédité sur le Compte prépayé RM du Client le jour choisi par le Client, sous réserve que l'opération de prélèvement automatique se soit correctement déroulée.

Les limitations appliquées au rechargement à distance payé par carte bancaire ou par prélèvement sont mentionnées dans le Guide d'Utilisation.

L'activation de la Recharge physique doit intervenir dans le délai indiqué ou communiqué au Client lors de l'acquisition de cette Recharge. A défaut, le Client perdra le crédit de communications de la Recharge (aucun remboursement n'étant effectué).

Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable des erreurs commises par le Client dans le cadre des opérations de rechargement décrites ci-dessus, sauf en cas de faute du Fournisseur. Les Recharges acquises par le Client ne sont pas remboursables.

Quel que soit le mode de rechargement choisi par le Client, le montant de la Recharge s'ajoute au solde du crédit restant sur le Compte prépayé RM et, si une durée de validité est associée à la Recharge, la date de fin de validité du nouveau montant ainsi constitué est fixée à la date de fin de validité de la Recharge. Tout crédit de communications est perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa durée de validité lorsqu'une telle durée est prévue. Le Client peut connaître à tout moment le crédit de communications disponible sur le Compte prépayé RM via le serveur vocal interactif Info Conso dont le numéro figure dans le Guide d'Utilisation.

5.2 - Les prix et les éventuelles durées de validité correspondantes des différentes Recharges figurent dans la Fiche Offre applicable.

ARTICLE 6 - DROIT DE RÉTRACTATION

6.1 - Existence du droit de rétractation. En cas de souscription à distance du Service, le Client dispose d'un droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de 14 jours à compter de la date où le Client ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client prend physiquement possession de la Carte RM.

6.2 - Modalités d'exercice du droit de rétractation. Le Client peut exercer son droit de rétractation en utilisant le formulaire transmis par le Fournisseur et en l'envoyant, avant l'expiration du délai prévu au présent article, ou en envoyant dans le même délai et selon les mêmes modalités toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter, par exemple par :

- courrier à l'adresse suivante : Réglo Mobile / co Afone Participations, Service rétractation, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02,
- télécopie au 0970 806 553 ou,
- courrier électronique adressé à l'adresse suivante : serviceclient@reglomobile.fr.

S'il exerce son droit de rétractation, le Client doit renvoyer la Carte RM à ses frais à l'adresse suivante : Réglo Mobile / co Afone Participations, Service rétractation, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02, sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard quatorze (14) jours après la communication de la décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. La responsabilité du Client ne sera engagée qu'à l'égard de la dépréciation de la Carte RM résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de cette Carte RM.

6.3 - Remboursement en cas d'exercice du droit de rétractation. Le Client ayant exercé son droit de rétractation sera remboursé de l'intégralité des sommes qu'il aura le cas échéant versées. Par exception, si le Client a expressément demandé à bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, il sera redevable à l'égard du Fournisseur d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se désister. Ce montant est proportionné au prix total du Service souscrit.

Le délai de remboursement est de quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Le Client accepte expressément que le remboursement soit effectué par virement sur le compte bancaire du Client.

6.4 - Conséquences en cas de demande de portabilité. Si le Client a demandé à bénéficier du Service avant la fin du délai de rétractation, la demande de portabilité sortante comme définie à l'article 8.2

01.06.2022.

adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il a souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le Client, l'obligation de payer au Fournisseur d'un montant correspondant au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro, dans des conditions identiques à celles prévues à l'article 6.3. Enfin, le Fournisseur remboursera les sommes versées par le Client dans des conditions identiques à celles prévues à l'article 6.3, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro.

ARTICLE 7 - PRÉSENTATION DU NUMÉRO DE L'APPELANT - IDENTIFICATION DE LA LIGNE DU CLIENT

7.1 - Le Fournisseur offre au Client un service de présentation du numéro de l'appelant. Toutefois, le Fournisseur ne peut assurer ce service :

- si l'appelant s'est opposé à la divulgation de son numéro,
- si l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'opérateurs tiers, si l'information n'est pas fournie par le service d'origine,
- si l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique : dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui apparaît,
- si l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique : dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui apparaît,
- lorsque l'appel provient d'une installation Numéris : le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation le communique.

Le Fournisseur n'est pas responsable des modalités de restitution des numéros appelants par le terminal mobile du Client.

De même, le Fournisseur n'est pas responsable de l'utilisation de ces numéros par le Client. Néanmoins, le Client s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, sans en constituer de fichier.

7.2 - Si le Client appelle un correspondant bénéficiant d'un service équivalent, son numéro sera systématiquement présenté à son correspondant, sauf s'il a utilisé le « Secret Appel par Appel ». Ce service, qui permet au Client de préserver au cas par cas la confidentialité de son numéro, est gratuit. Pour en bénéficier, le Client doit composer, avant l'appel en cause, la séquence #31#, suivie du numéro de téléphone de son correspondant. Le Fournisseur n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle du numéro qui pourrait être faite par le correspondant du Client.

Si le Client désire ne jamais communiquer son numéro d'appel, il lui suffit de choisir le mode « Secret Permanent ». Cette option est gratuite, désactivable appel par appel et disponible sur simple appel au Service Clients (« SAV »).

ARTICLE 8 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

8.1 - Portabilité entrante

Sous réserve des cas d'inéligibilité définis à l'article 8.1.3, le Client peut demander, lors de la souscription au Service ou à tout moment par la suite, le transfert du numéro de téléphonie mobile mis à sa disposition par son précédent opérateur métropolitain (la « Portabilité Entrante »). Pour ce faire, le Client doit communiquer au Fournisseur son numéro RIO (fourni par son précédent opérateur) en appelant le Service Clients (« SAV ») ou en lui renvoyant le document à cet effet figurant dans la Fiche d'Identification et Demande de Portabilité afin de mandater le Fournisseur pour réaliser les opérations afférentes à cette demande de portabilité et pour résilier le contrat de téléphonie mobile auquel était attaché le numéro en cause. Le Client est informé et reconnaît que :

- la demande de portabilité du numéro mobile vaut demande de résiliation du contrat du Client avec son précédent opérateur ;
- le portage effectif du numéro mobile entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat du Client avec son précédent opérateur ;
- la résiliation de son précédent contrat ne le dispense pas d'honorer les obligations qu'il avait souscrites auprès de son précédent opérateur (notamment si la durée minimale d'engagement de ce contrat n'est pas terminée).

Le prix de l'opération de portabilité entrante est indiqué dans la Fiche Offre.

8.1.1 - Portabilité Entrante lors de la souscription du Service

Le Client a la possibilité de bénéficier d'un numéro de téléphone temporaire afin d'être en mesure d'utiliser immédiatement le Service.

Dans ce cas, après sa souscription, l'activation de la Carte RM interviendra dans les conditions définies à l'article 4 et le Client pourra commencer à utiliser le Service grâce au numéro de téléphone temporaire qui lui sera communiqué. Le Client devra parallèlement formuler sa demande de portabilité dans les conditions posées à l'article 8.1.

Si la demande de Portabilité Entrante peut être mise en œuvre, le Client recevra une nouvelle Carte RM à laquelle sera attaché le numéro qu'il aura souhaité voir porter. Sous réserve de disponibilité de l'accès et sauf demande expresse du Client pour décaler la portabilité à une date ultérieure (dans la limite de 59 jours à compter de la demande de portage) ou incident technique impliquant un report de l'exécution du portage, celui-ci interviendra au plus tard dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la réception par le Client de sa nouvelle Carte RM.

La date du portage et la plage horaire auxquelles il interviendra lui seront communiquées par SMS.

Lors de la mise en œuvre de la portabilité, la Carte RM qui a été remise au Client lors de la souscription du Service sera désactivée et le crédit de communications qui lui était attaché sera transféré sur la nouvelle Carte RM à laquelle sera attaché le numéro porté. Le Client est informé du fait que les éventuelles informations (contacts, SMS, ...) stockées sur son ancienne Carte RM ne sont pas transférées sur sa nouvelle Carte RM.

Si le Client ne désire pas bénéficier d'un numéro de téléphone temporaire, il doit exprimer ce souhait lors du paiement de la Carte RM et formaliser sa demande de portabilité dans les conditions définies à l'article 8.1. Dans ce cas, la Carte RM qui lui a été remise lors de la souscription ne sera activée qu'au moment de la mise en œuvre de la portabilité et le Client pourra commencer à utiliser le Service en l'insérant dans un terminal mobile compatible à compter de cette date.

Dans cette hypothèse, sous réserve de disponibilité de l'accès et sauf demande expresse du Client pour décaler la portabilité à une date ultérieure (dans la limite de 59 jours à compter de la demande de portage) ou incident technique impliquant un report de l'exécution du portage, celui-ci interviendra au plus tard dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la demande de portabilité formulée par le Client.

La date du portage et la plage horaire auxquelles il interviendra seront communiquées au Client par SMS.

8.1.2 - Portabilité Entrante pendant l'exécution du Contrat

Le Client peut bénéficier de la Portabilité Entrante à tout moment pendant l'exécution du Contrat, le numéro qu'il souhaite voir porter ayant vocation à se substituer au numéro attaché jusqu'alors à sa Carte RM.

Dans ce cas, après avoir procédé à sa demande de Portabilité Entrante dans les conditions posées à l'article 8.1.1 et si cette demande peut être mise en œuvre, le Client recevra alors une nouvelle Carte RM à laquelle sera attaché le numéro qu'il aura souhaité voir porter. Sous réserve de disponibilité de l'accès et sauf demande expresse du Client pour décaler la portabilité à une date ultérieure (dans la limite de 59 jours à compter de la demande de portage) ou incident technique impliquant un report de l'exécution du portage, celui-ci interviendra au plus tard dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la réception par le Client de sa nouvelle Carte SIM.

La date du portage et la plage horaire auxquelles il interviendra, lui seront communiquées par SMS.

Lors de la mise en œuvre du portage, la Carte RM dont disposait préalablement le Client sera désactivée et le crédit de communications qui lui était attaché sera transféré sur la nouvelle Carte RM à laquelle sera attaché le numéro porté. Le Client est informé du fait que les éventuelles informations (contacts, SMS, ...) stockées sur son ancienne Carte RM ne sont pas transférées sur sa nouvelle Carte RM.

8.1.3 - Cas d'inéligibilité et conséquences de l'inéligibilité ou de l'annulation de la demande de Portabilité Entrante

Le Client est informé du fait que la Portabilité Entrante ne peut être mise en œuvre dans les cas suivants :

- le Client n'est pas le titulaire du précédent contrat d'abonnement dont la résiliation est sollicitée ou n'est pas dûment mandaté par ce dernier ;
- les informations fournies par le Client sont incomplètes ou erronées ;
- le numéro en cause est inactif le jour du portage ;

01.06.2022.

- une demande de portabilité est déjà en cours de traitement pour le numéro concerné ;
- la demande de portabilité ne respecte pas les règles de gestion du plan national de numérotation.

Le Client dispose également du droit d'annuler sa demande de Portabilité Entrante en appelant le Service Clients (« SAV ») jusqu'à 2 jours ouvrables avant sa mise en œuvre.

Le Client est également informé que, en cas d'inéligibilité de sa demande de portage ou d'annulation, le Contrat demeurera valablement conclu et il continuera à bénéficier du Service.

Ainsi, en cas d'inéligibilité de la demande ou d'annulation, si la Carte RM n'a pas déjà été activée, le Fournisseur procédera à l'activation de cette carte et un nouveau numéro de téléphone sera attribué au Client. Si la Carte RM a déjà été activée, le Client conservera le numéro associé à la carte préalablement à sa demande de portabilité.

8.2 - Portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile mis à sa disposition au titre du Service vers le réseau d'un autre Opérateur mobile métropolitain (la « Portabilité Sortante ») doit s'adresser directement auprès de son nouvel opérateur muni de son code RIO. Ce code est accessible en contactant le serveur vocal interactif RIO ou auprès du Service Clients (« SAV »).

Le Client est informé que la portabilité sortante entraîne la résiliation du contrat.

Le Client est informé que le Fournisseur pourra être amené à refuser une demande de Portabilité Sortante si :

- les données fournies par le Client à son nouvel opérateur sont incomplètes ou erronées ;
- le numéro en cause est inactif ;
- une demande de portabilité est déjà en cours de traitement pour le numéro concerné.

8.3 - Interruption du Service lors de la réalisation du portage

La réalisation des opérations de portage peut entraîner le jour du portage une interruption temporaire du Service qui ne pourra dépasser 4 heures. Cette interruption du Service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ni engager la responsabilité du Fournisseur. Dans le cas où le Client serait dans l'incapacité d'émettre ou de recevoir des communications au-delà de ce délai de 4 heures, celui-ci pourra prétendre à l'indemnisation prévue à l'article 13.1 en cas d'indisponibilité du réseau égale ou supérieure à 10 % mais inférieure ou égale à 11%. Dans l'hypothèse où l'indisponibilité se prolongerait au-delà de ce seuil de 11%, le Client pourra se prévaloir du dispositif d'indemnisation alors prévu à l'article 13.2 dans les conditions fixées par ce dernier.

ARTICLE 9 - ÉCHANGE, PERTE OU VOL DE LA CARTE RM

Le Fournisseur se réserve la faculté de procéder à des échanges de la Carte RM dont dispose le Client si elle s'avérait défectueuse ou afin de lui permettre de bénéficier des évolutions du Service. En cas de dysfonctionnement constaté par le Client concernant sa Carte RM, ce dernier pourra l'échanger gratuitement contre une nouvelle Carte RM dans un des Centres E.LECLERC.

Le Client doit informer immédiatement le Service Clients (« SAV ») de la perte ou du vol de sa Carte RM afin que sa ligne soit mise hors service.

En cas de vol de la Carte RM, le Client doit procéder à un dépôt de plainte auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Sous réserve des dispositions de l'article L.34-3 du code des postes et des communications électroniques, la carte RM sera automatiquement désactivée et le terminal mobile contenant la Carte RM bloqué dans un délai de 4 jours ouvrés à compter de la date de réception, par le Service Clients, de la déclaration officielle de vol du Client, transmise par les services de police ou de gendarmerie après que le Client ait porté plainte auprès de ces services ou par le Client. Le Client peut également, sans attendre cette désactivation, demander immédiatement la suspension de sa Carte RM en contactant le Service Clients par téléphone.

En cas de perte de sa Carte RM, le Client doit confirmer celle-ci au Fournisseur, en joignant une copie de sa pièce d'identité ou du procès-verbal de déclaration de perte de ses papiers d'identité, selon l'une des modalités suivantes :

- par lettre simple à l'adresse mentionnée sur le Guide d'Utilisation;
- par fax au numéro indiqué sur le Guide d'Utilisation;
- par courrier électronique à l'adresse mentionnée sur le Guide d'Utilisation;
- dans un des Centres E.LECLERC.

Une fois reçue la déclaration officielle de vol ou la déclaration de perte, le Fournisseur lui adresse une nouvelle Carte RM dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la déclaration officielle de vol ou de la déclaration de perte, laquelle lui est facturée au tarif figurant dans la Fiche Offre applicable.

Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte.

Si le Client disposait d'un crédit résiduel de communications sur sa Carte RM lors de sa suspension, ce crédit pourra être reporté sur sa nouvelle Carte RM et le Client conservera, dans la mesure du possible, son numéro d'appel si aucun impératif technique, ni de sécurité, ne s'y oppose.

ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DU CLIENT - INFORMATION SUR LES SERVICES WAP ET INTERNET - SUSPENSION ET RÉILIATION DU SERVICE

Le Client s'engage à utiliser la Carte RM pour un usage personnel, privé et strictement non commercial, ainsi que dans le respect des textes et lois en vigueur, notamment celles applicables aux communications électroniques.

01.06.2022.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service, y compris lorsque le Client a dûment autorisé un tiers, personne physique (y compris mineure), à utiliser le Service, y compris les éventuelles souscriptions d'options en ligne et par SMS.

Le Client est également informé que les informations stockées, utilisées, transmises, reçues et consultées par ses soins dans le cadre de l'utilisation du Service le sont sous sa seule responsabilité et sans que le Fournisseur exerce le moindre contrôle sur leur contenu conformément au secret dont doivent bénéficier les correspondances privées. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, le Fournisseur se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie. Il peut être fait exception à la règle de confidentialité des correspondances dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

Le Client reconnaît également que, dans la mesure où le réseau Internet n'est pas un réseau sécurisé, il lui incombe de prendre toutes les mesures utiles pour se prémunir contre les virus ou les intrusions de tiers.

Le Client reconnaît par ailleurs que l'utilisation des contenus et services depuis le WAP et/ou l'Internet peut être réglementée, notamment par des droits de propriété et que l'abonné est seul responsable de l'usage qu'il en fait. Le Client s'interdit en particulier d'utiliser le Service depuis le WAP et/ou l'Internet à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. En cas de manquement à cette obligation, le Client pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra en outre recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Le Client reconnaît également que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal.

Le Client s'interdit en outre d'utiliser le Service aux fins de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative. Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion de contenus pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.

Le Client s'interdit d'insérer la Carte RM dans tout autre équipement qu'un terminal mobile, notamment des boîtiers radio ou tout autre équipement permettant des communications de type « machine to machine », ainsi que d'utiliser la Carte RM en vue de modifier l'acheminement de communications électroniques ou d'émettre en masse et automatiquement des communications (vocales, SMS / MMS, WAP ou Internet).

Le Client s'interdit également toutes les pratiques et usages prohibés par la Fiche Offre. L'accès au Service peut être suspendu de plein droit et sans préavis par le Fournisseur, cette suspension pouvant entraîner la perte du crédit de consommations (si son éventuelle date de validité expire pendant la période de suspension) sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de la souscription au Service ;
- fraude ou tentative de fraude du Client notamment dans les opérations de rechargement ;
- utilisation d'un téléphone qui porte atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur ;
- utilisation abusive, frauduleuse ou excessive du Service générant un encombrement ou une perturbation volontaire des serveurs ou des plateformes techniques du Fournisseur ou de l'Opérateur.

Par ailleurs, en dehors des cas de suspension immédiate visés ci-dessus, l'accès au Service pourra être suspendu, après une mise en demeure restée sans effet pendant 10 jours, dans les cas suivants :

- non respect par le Client d'un usage personnel licite et non commercial comme indiqué ci-dessus ;
- cession ou transmission de la Carte RM sans autorisation préalable du Fournisseur ;
- achat de Recharge ayant fait l'objet d'un incident de paiement.

Dans tous les cas, cette suspension peut être suivie de la résiliation du Contrat au terme d'un délai de 10 jours lorsque la cause de la suspension, si elle peut être régularisée, n'a pas disparu dans ce délai.

Le prix de la réactivation de la ligne suite à sa suspension est indiqué dans la Fiche Offre applicable.

ARTICLE 11 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL – ANNUAIRE

11.1 – Responsable de traitement

Le responsable du traitement des données est la personne ou l'organisme qui fixe les objectifs et les modalités de collecte et de traitement de vos données personnelles.

Dans le cadre de l'activité de fourniture du Service, le responsable de traitement est le Fournisseur (Afone Participations, Service Données Personnelles, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02).

11.2 - Finalités et bases légales des traitements de données personnelles

Les données sont collectées :

- a) lors de la souscription par le Client au Service aux fins :
 - de gestion et du suivi de la relation commerciale, sur la base de l'exécution du Contrat pour la fourniture du Service ;
 - de recouvrement des éventuelles factures impayées et de gestion des fraudes, sur la base de l'intérêt légitime du Fournisseur ;
 - de prospection du Client pour envoyer des informations sur les Offres, sur la base du consentement du Client qu'il peut retirer à tout moment ;

- b) lors d'un appel téléphonique du Client au Service Client du Fournisseur pour une demande au titre du service après-vente aux fins :
 - du traitement de la demande, sur la base de l'intérêt légitime du Fournisseur à répondre aux demandes adressées par le Client ;
 - d'écoute et/ou enregistrement sur la base de l'intérêt légitime du Fournisseur d'assurer, notamment, la formation des téléopérateurs, ainsi que le contrôle et l'amélioration de la qualité de service.

11.3 – Source et catégories de données personnelles qui ne sont pas collectées par le Fournisseur directement auprès du Client

Certaines données sont collectées par le Fournisseur par l'intermédiaire :

- soit de la société L TELECOM, éditeur du site internet www.reglomobile.fr, agissant en qualité de sous-traitant du Fournisseur ;
- soit des Centres E. LECLERC, agissant en qualité de sous-traitant du Fournisseur.

Ces données sont les données d'identification (nom, adresse, téléphone...), les données de livraison, une copie de pièce d'identité, les données financières de paiement.

11.4 – Destinataires des données personnelles

Les données strictement nécessaires à l'accomplissement de leurs missions sont destinées :

- au personnel habilité du service client du Fournisseur ;
- au personnel habilité du service comptable du Fournisseur ;
- au personnel habilité de L TELECOM, éditeur du site internet www.reglomobile.fr, agissant en qualité de sous-traitant du Fournisseur ;
- au personnel habilité des Centres E. LECLERC sélectionnés par le Client pour assurer des missions de service après vente telles que présentées dans les CGU ;
- au personnel habilité des prestataires de services tiers agissant en qualité de sous-traitants auxquels le Fournisseur peut recourir aux fins du traitement, tels que SFR ;
- aux autorités judiciaires et/ou administratives compétentes conformément à la réglementation applicable et aux obligations légales du Fournisseur en découlant ;
- aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignement, dans les conditions et limites fixées par l'article L 34 du Code des postes et des télécommunications ;
- au personnel habilité des services compétents pour assurer la gestion des appels d'urgence.

11.5 - Durée de conservation des données personnelles

Les données sont conservées pendant toute la durée de la souscription du Client à l'Offre. Elles sont archivées pendant toute la durée de prescription légale.

Les données nécessaires pour établir la preuve d'un droit ou d'un contrat seront par ailleurs conservées pour la durée nécessaire permettant au Fournisseur de respecter ses obligations légales et/ou réglementaires.

Les données justificatives liées à la fourniture de l'Offre sont archivées pendant un délai de 10 ans à des fins de preuve comptable conformément à l'article L 123-22 du Code de commerce.

Les données du Client traitées à des fins de prospection commerciale, par le Fournisseur ou ses partenaires commerciaux (et particulièrement les Centres E.LECLERC) sont supprimées dans un délai de 3 ans maximum courant à compter du dernier contact avec le Client.

Les enregistrements des appels téléphoniques du Client au Service Clients sont conservés, à des fins de formation des téléopérateurs, ainsi que le contrôle et l'amélioration de la qualité de service, pendant un délai maximal de 6 mois.

11.6 – Exercice de ses droits par le Client

11.6.1 – Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité et, le cas échéant, de retrait de son consentement, dans les conditions et limites prévues par la réglementation.

Le Client peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse postale suivante Réglo Mobile / co Afone Participations, Service Données Personnelles, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02 ou à l'adresse électronique suivante : serviceclient@reglomobile.fr

En outre, le Fournisseur met à la disposition du Client un espace personnel dédié au Service lui permettant notamment de gérer sa relation avec le Fournisseur, de modifier ses choix relatifs à l'Offre souscrite et de suivre le détail des prestations relatives à la fourniture du Service.

Par ailleurs, le Client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de Bloctel : <http://www.bloctel.gouv.fr/> (article L 223-1 et suivants du Code de la consommation).

Les droits qui lui sont précédemment consentis s'éteignent à son décès. Le Client dispose d'un droit de définir des directives spéciales relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort.

Lorsque ses données personnelles sont traitées avec son consentement, le Client peut, à tout moment, le révoquer. Il est cependant informé que les traitements mis en œuvre antérieurement à cette révocation demeureront valables.

Le Client peut introduire une réclamation relative à ses données à caractère personnel auprès de la CNIL.

11.6.2 – Le Client dispose du droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée, et notamment des droits suivants, exerçables à tout moment :

- Droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services universels de renseignements ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
- Droit à ce que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre le Fournisseur et le Client (article L 223-1 et suivants du Code de la consommation) ;
- Droit à ce que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Pour ce faire, le Client doit écrire à l'adresse postale suivante Réglo Mobile / co Afone Participations, Service Annuaire, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02 ou l'adresse électronique suivante : serviceclient@reglomobile.fr

ARTICLE 12 - SERVICE CLIENTS ET RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée en premier lieu au Service Clients par téléphone ou par courrier, à l'adresse suivante : Réglo Mobile / co Afone Participations, « Réclamations », BP 90530, 49105 Angers Cedex 02.

Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :

- en principe, réponse immédiate,
- à défaut, l'interlocuteur du Client lui annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois.

La réponse sera communiquée au Client par courrier postal ou électronique.

Toute réclamation formulée par écrit recevra, en principe, une réponse dans un délai de quinze jours ouvrés, sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande du Client avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois.

Si toutefois le Client estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs à l'adresse suivante, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale : Réglo Mobile / co Afone Participations, Service

01.06.2022.

Consommateurs, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02. A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage à apporter une réponse au Client dans un délai maximum d'un mois, sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec le Client.

Si après avoir porté sa réclamation auprès du Service Clients puis du Service Consommateurs dans les conditions prévues ci-dessus, le Client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apporté, il a la possibilité de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

ARTICLE 13 - QUALITÉ DU SERVICE

13.1 - Niveaux de qualité

- Disponibilité du réseau et rétablissement du Service :

Le Fournisseur s'engage à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès au réseau supérieure à 90 % chaque mois calendaire.

La disponibilité de l'accès au réseau consiste en la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication (vocale, WAP ou Internet) dans les conditions suivantes : le Client se trouve dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau s'affichant sur son mobile), dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau a est égale ou supérieure en durée cumulée à 10 % durant un mois calendaire, soit égale ou supérieure à 48 heures consécutives et que le Client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date, heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau a effectivement subi cette indisponibilité, une des compensations ci-après lui sera attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable conformément à l'article 13.2 :

- non-disponibilité égale ou supérieure 10 % mais inférieure ou égale à 11 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- non-disponibilité excédant 11 % mais inférieure ou égale à 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;
- non-disponibilité excédant quarante-huit (48) heures consécutives : attribution d'un crédit de communications d'un montant de cinq euros.

Les indemnisations attribuées au titre de l'indisponibilité du réseau sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler.

01.06.2022.

Le Fournisseur s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

- Acheminement des SMS :

Le Fournisseur s'engage chaque mois calendaire, à ce que, en zone couverte, plus de 90 % des SMS transitant exclusivement sur le réseau de l'Opérateur soient acheminés en moins de 30 secondes.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et si le Client en a été affecté, une des compensations ci-après lui sera attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable conformément à l'article 13.2 :

- si le pourcentage de SMS non acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 10 % mais inférieur à 11 % : attribution d'un crédit de communications correspondant à 10 SMS métropolitains ;
- si ce pourcentage est supérieur ou égal à 11 % mais inférieur à 12 % : attribution d'un crédit de communications correspondant à 20 SMS métropolitains ;
- si ce pourcentage est égale ou supérieur à 12 % : attribution d'un crédit de communications correspondant à 30 SMS métropolitains.

- Communications WAP ou Internet

Le débit ascendant est applicable aux données que le Client envoie depuis son terminal mobile. Il détermine notamment la rapidité avec laquelle le Client envoie des e-mails ou partage des fichiers. Le débit descendant est applicable aux données que le Client reçoit sur son terminal mobile. Ce débit détermine notamment la vitesse à laquelle le Client accède au réseau internet ou télécharge des fichiers.

Le Client reconnaît et accepte que les débits précisés dans la Fiche Offre ou sur le site www.reglobile.fr ne sont que des débits maximum susceptibles de varier notamment en fonction des conditions de réception et/ou d'utilisation du réseau du Fournisseur, notamment le nombre d'utilisateurs simultanément connectés sur la même antenne réseau mais également des spécificités techniques du terminal mobile utilisé, de la situation géographique du Client lors de la connexion et notamment du point de savoir s'il est en situation statique ou en situation de mobilité, .des éventuels obstacles existants entre le terminal et le réseau, du nombre d'applications ou services simultanément utilisés sur le terminal mobile, des débits offerts par les applications ou services utilisés ou des sites consultés. En particulier, le Client devra s'assurer qu'il utilise le Service dans des conditions normales, à savoir que le Client se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau s'affichant sur son mobile) et qu'il dispose d'un matériel compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Les éléments qui précèdent sont susceptibles d'expliquer les écarts pouvant apparaître entre les débits théoriques maximum et les débits effectivement constatés.

01.06.2022.

Le Fournisseur met en outre des mesures techniques afin de prévenir et de gérer les incidents susceptibles d'intervenir sur la fourniture du service. Ces mesures sont susceptibles d'avoir une incidence sur la qualité des services fournis, en particulier sur les débits ascendants et descendants.

Le Client est également informé qu'à l'exception des sites Internet dont il est l'éditeur, le Fournisseur ne saurait être tenu responsable des services et contenus accessibles depuis le WAP et/ou Internet, de leur nature ou de leurs caractéristiques, sur lesquelles le Fournisseur n'exerce aucun contrôle. En conséquence, dans le cas où le Client aurait une réclamation à formuler s'agissant de ces services et contenus, il devra s'adresser directement aux fournisseurs de contenus concernés.

Enfin le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur le WAP et sur l'Internet ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls.

- Répondeur Vocal :

Le Fournisseur s'engage à assurer une bonne qualité du service de messagerie vocale supérieure à 90 % chaque mois calendaire.

Une bonne qualité du service de messagerie vocale recouvre la faculté pour des correspondants de déposer des messages, la notification des messages reçus et la possibilité de consulter lesdits messages.

S'il est établi que cet engagement qualitatif n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le Client en a été affecté, une des compensations ci-après lui sera attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable conformément à l'article 13.2 :

- taux de dysfonctionnement supérieur ou égal à 10 % mais inférieur ou égal à 11 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;

- taux de dysfonctionnement excédant 11 % mais inférieur ou égal à 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ;

- taux de dysfonctionnement excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution d'un crédit de communications correspondant à 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

13.2 - Indemnisation

Tout Client, ayant été affecté par le non-respect de l'un des engagements de qualité annoncés à l'article 13.1, pourra présenter auprès du Service Clients (« SAV ») une demande en vue d'en être indemnisé conformément à l'article 13.1. Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément les dates, heures et localisation en précisant le code postal à cinq chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau ou a subi des dysfonctionnements du répondeur vocal ou a constaté une qualité d'acheminement des SMS inférieure aux niveaux de qualité annoncés.

01.06.2022.

Cette demande devra être ainsi adressée dans un délai maximal d'un mois à compter de la constatation du non-respect en cause, sans préjudice des règles de droit commun applicables en matière de délai de prescription.

Ces demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables, sauf faute du Fournisseur, en cas :

- de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du Service, comme à titre d'exemple, une mauvaise numérotation de l'utilisateur ou un mauvais paramétrage de ce dernier,
- de mauvais paramétrage du terminal mobile et/ou de ses accessoires comme à titre d'exemple, le mauvais paramétrage des MMS ou de l'accès à internet,
- d'utilisation de la Carte RM non conforme à son usage comme à titre d'exemple, l'insertion de la carte SIM dans un appareil non dédié à cet effet, ou l'envoi de masse de communication,
- d'utilisation par le Client contraire à ses obligations rappelées aux présentes, et/ou contraire à la réglementation en vigueur,
- de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- de perturbation ou d'interruption constitutives d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par le Fournisseur dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois. Le traitement de ces demandes peut être retardé si le Fournisseur ne dispose pas des résultats des mesures réalisées par l'Opérateur. Si le non-respect des engagements qualitatifs annoncés est établi au vu des mesures effectuées par le Fournisseur, la compensation correspondante sera attribuée au Client concerné. Une première réponse portant sur la conformité de la demande du Client sera apportée par le Fournisseur dans les meilleurs délais.

Les stipulations de l'article 13 sont sans préjudice de tout dommage et intérêt complémentaire qui pourrait être dû au Client.

13.3 - Informations relatives aux conditions de qualité de service en itinérance dans l'Union Européenne/DOM.

Attention, les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et, il en est de même à l'intérieur d'un même Etat Membre. Aussi la qualité de service peut varier dans une même journée.

La qualité de service sur le réseau de SFR ne sera pas identique à celle d'un autre réseau en itinérance dans l'Union Européenne/DOM (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents).

Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple:

- le choix du terminal mobile utilisé,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où l'utilisateur se trouve,
- Nombre de clients connectés à un même instant.

Pendant l'utilisation des services en itinérance, la qualité délivrée est notamment de la responsabilité de l'opérateur du réseau visité et, celle-ci dépend également des accords conclus entre les opérateurs dans les différents pays selon la génération de réseau.

En cas d'écart significatif entre la qualité de service délivré et les performances de la qualité de service mentionnées au Contrat, le Client peut contacter le Service Client Réglo Mobile au 728.

ARTICLE 14 – DIVERS

14.1 - Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans durée minimale d'engagement. Sans préjudice des autres cas de résiliation du Contrat prévus au Contrat, chacune des parties peut résilier le Contrat, sans avoir à justifier de sa décision, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie. La résiliation sera effective dans les 10 jours suivant la réception de la lettre précitée ou à toute date ultérieure spécifiée par le Client dans sa lettre de résiliation.

Dans le cas où la résiliation est à l'initiative du Client, la lettre de résiliation doit être envoyée à l'adresse suivante : Réglo Mobile / co Afone Participations, Service Résiliation, BP 90530, 49105 Angers Cedex 02.

14.2 - Le Contrat n'est pas conclu en considération de la personnalité du Fournisseur. Après information préalable du Client, le Fournisseur se réserve en conséquence la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du Contrat sans l'accord du Client dès lors que cette cession n'est pas susceptible d'engendrer une diminution des droits du Client. Dans ce cas, le Client renonce expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code Civil. Le Contrat étant en revanche conclu en considération de la personne du Client, ce dernier ne pourra le céder ou le transmettre à un tiers sans l'accord préalable et exprès du Fournisseur, qui ne pourra être refusé que pour un motif légitime.

14.3 - Les tarifs du Service et des options souscrites ainsi que leurs modalités d'application sont susceptibles d'évoluer auquel cas le Fournisseur en informera préalablement le Client. Dans le cas où plusieurs Offres seraient proposées au public par le Fournisseur et sauf dispositions contraires, les présentes CGU continuent à s'appliquer en cas de changement de l'Offre demandée par le Client et autorisée par le Service Clients (« SAV »). Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture du Service est communiqué au Client au moins un mois avant son entrée en vigueur. Tant qu'il ne l'a pas expressément accepté, le Client peut, jusque dans un délai de quatre mois à compter de ladite entrée en vigueur, résilier le Contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement.

14.4 - Les consommations téléphoniques du Client sont, sauf preuve contraire, déterminées par le système d'enregistrement de l'Opérateur. Le Client reconnaît et accepte le caractère probatoire des SMS qu'il échange avec le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du Contrat.

14.5 - Dans le cadre de la définition de sa politique de commercialisation du Service, le Fournisseur a confié aux sociétés L Telecom, et aux Centres E. Leclerc la mission d'encaisser les sommes dont s'acquitte le Client en paiement du Service. Le Fournisseur garantit au Client le caractère pleinement libératoire du paiement ainsi réalisé.

14.6 - Le Contrat est soumis à la loi française.

14.7 - Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Il peut en particulier saisir le médiateur des communications électroniques dans les conditions prévues à l'article 12.

Le Client est également informé de l'existence d'une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir et qui est accessible via le lien suivant :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

01.06.2022.

Imprimé par VDA

Afone Participations, Société anonyme au capital de 300 517,30 euros - RCS Angers 411 068 737 - Siège social : 11, place F. Mitterrand - 49100 Angers - TVA intracommunautaire : FR21411068737 Assurance de responsabilité professionnelle souscrite auprès de AIG Europe Limited – Tour CB21 16, place de l'Iris – 92040 Paris La Défense Cedex, couvrant la France métropolitaine
Opérateur déclaré auprès de l'Autorité des communications électroniques et des Postes – 7, square Max Hymans – 75015 Paris (récépissé n°05-153 en date du 21 janvier 2005)
Téléphone : 0970 806 970 – Fax : 0970 806 553 – E-mail : infoclient@reglmobile.fr

V.22.6.1