SDE Informatique
Solutions Déploiements Etudes
contact@sdeinfo.fr

SDE Mobile

TARIFS & CONDITIONS GÉNÉRALES

Présentation

SDEMobile est une solution vendue par SDE Informatique et orchestré par TRANSATEL permettant une connectivité 4G multi-opérateur.

En France métropolitaine, le réseau peut transiter par les antennes de Bouygues Telecom, Free, SFR et Orange, à partir d'une carte (e)SIM unique (Prix Unitaire : 12 € HT).

La solution est proposée sur une base d'un forfait mensuel et pouvant être augmenté au besoin par des enveloppes de données complémentaires.

Le routeur 4G peut être proposé à l'achat ou à la location à partir de 5 € HT / mois

Forfaits Mensuels

Le forfait est associé à une carte SIM et offre une enveloppe de donnée mensuelle pour un accès internet mobile.

INTERNET BACKUP	INTERNET PARTOUT	INTERNET MOBILE
5 Go	20 Go	Illimité *(Fair Use à 60 Go)*
10 €	14,50€	35 €

Recharge Complémentaire

Si l'enveloppe de données mensuelle est insuffisante, un complément peut être ajouté à la ligne soit en journée Internet, soit en enveloppe de donnée supplémentaire.

Recharge Internet

1 JOUR	7 JOURS	15 JOURS
Illimité *(Fair Use à 7 Go)*	Illimité *(Fair Use à 25 Go)*	Illimité *(Fair Use à 30 Go)*
10 €	29 €	35 €

Recharge Data

10 Go	25 Go	50 Go
Enveloppe de données valable 30 jours		
10 €	30 €	45 €

Internet Illimité et Fair Use

Les forfaits et recharges de données indiqués en illimité comportent une politique d'utilisation établie sur une enveloppe de données. Si cette enveloppe est dépassée, le débit alloué à la ligne est réduit permettant un usage élémentaire d'internet.

Conditions Générale de Vente et d'Utilisation

En résumé

- SDE Informatique revend des Forfaits de données mobiles de la marque Ubigi for Business, fournis techniquement par l'opérateur Transatel.
- SDE Informatique est votre interlocuteur unique : commande, livraison de la carte (e)SIM, facturation, support de premier niveau et relais auprès de Transatel.
- Les Forfaits sont prépayés et sans engagement de durée. Une fois activé, un Forfait de données n'est pas remboursable.
- Le Service fournit uniquement de la donnée mobile : pas de numéro de téléphone, pas d'appels (y compris numéros d'urgence), pas de SMS.
- Pour toute question commerciale ou technique : support@sdeinfo.fr ou support.sdeinfo.com/help/4197208561
- Pour toute question relative à vos données personnelles : dpo@sdeinfo.fr

Ubigi est une marque de Transatel S.A.S., SDE Informatique est revendeur officiel et n'est pas opérateur de communications électroniques.

Introduction

Si vous lisez ceci, c'est que vous avez souscrit ou envisagez de souscrire, auprès de SDE Informatique, un ou plusieurs Forfaits de données mobiles vous donnant accès à Internet via les réseaux cellulaires dans différents pays (le « Service »).

Le Service repose sur une carte SIM physique ou un profil eSIM de la marque Ubigi (la « carte (e)SIM »). La carte (e)SIM et le Service sont fournis techniquement par Transatel S.A.S. ou l'une de ses filiales (« Transatel »). SDE Informatique commercialise le Service, assure l'interface avec Transatel et vous accompagne tout au long de son utilisation.

Le Service peut être utilisé dans tout appareil compatible non verrouillé par un opérateur : routeur 4G, ordinateur portable, tablette, smartphone, équipement industriel ou IoT, etc. (l'« Appareil »).

Contact

SDE Informatique – Support

- Ouverture de ticket : https://support.sdeinfo.com/help/4197208561
- Email : support@sdeinfo.fr

SDE Informatique est votre point de contact pour toute demande liée au Service. Lorsqu'une demande relève exclusivement de l'opérateur (incident réseau, activation de profil, question d'ordre réglementaire), SDE Informatique la transmet à Transatel et vous tient informé de son suivi.

Définitions et cadre

- « SDE Informatique », « nous », « notre » : SDE Informatique, SAS, immatriculée sous le numéro 943 626 903, dont les coordonnées sont disponibles sur www.sdeinfo.fr
- « Transatel » : Transatel S.A.S. et ses filiales impliquées dans la fourniture du Service, opérateur de la marque Ubigi. Les coordonnées des entités Transatel sont disponibles sur www.transatel.com.
- « Client », « vous », « votre » : la personne morale ou le professionnel ayant souscrit le Service auprès de SDE Informatique. Le Service « Ubigi for Business » est réservé à un usage professionnel.
- « Forfait de données » : allocation de données mobiles prépayée, valable pour une durée et une zone géographique déterminées, telles que décrites dans le devis ou la grille tarifaire SDE Informatique.
- « Réseau mobile » : l'ensemble des réseaux cellulaires des opérateurs partenaires avec lesquels Transatel a conclu des accords d'accès.
- « Contrat » : les présentes Conditions Générales, le devis ou bon de commande SDE Informatique accepté par le Client, ainsi que les conditions Ubigi/Transatel applicables au Service, disponibles sur www.ubigi.com.

Le Service consiste à fournir des Forfaits de données cellulaires prépayés permettant la connexion de votre Appareil à Internet. Les pays couverts par chaque Forfait sont précisés dans l'offre correspondante. Les offres peuvent évoluer dans le temps, notamment en fonction des évolutions du catalogue Transatel.

Le Service ne comprend ni numéro de téléphone, ni appels vocaux (y compris vers les numéros d'urgence), ni SMS.

Formation et articulation des contrats

Le Contrat entre en vigueur à l'acceptation du devis ou du bon de commande SDE Informatique par le Client, ou au plus tard à la première utilisation du Service. Il se poursuit tant qu'un Forfait de données est actif et jusqu'à sa résiliation conformément aux présentes.

En souscrivant le Service, vous acceptez :

1. les présentes Conditions Générales SDE Informatique ;
2. les Conditions Générales Ubigi/Transatel régissant l'utilisation technique de la carte (e)SIM et du Réseau mobile, dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux présentes.

En cas de contradiction, les présentes Conditions Générales prévalent dans la relation entre SDE Informatique et le Client, sans préjudice des droits de Transatel en sa qualité d'opérateur.

Nous pouvons modifier les présentes Conditions Générales, notamment pour tenir compte des évolutions des conditions Transatel ou de la réglementation. Toute modification substantielle vous sera notifiée par email au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. La poursuite de l'utilisation du Service ou l'achat d'un nouveau Forfait après cette date vaut acceptation des nouvelles conditions. À défaut d'acceptation, vous pouvez cesser d'utiliser le Service sans frais, étant entendu que les Forfaits déjà activés ne sont pas remboursés.

Vous restez responsable envers nous des actions de toute personne que vous autorisez à utiliser le Service (salariés, prestataires, etc.).

Rôle de SDE Informatique

En tant que revendeur, SDE Informatique :

- vous conseille sur le choix des Forfaits adaptés à vos usages et à vos Appareils ;
- commande, provisionne et vous livre les cartes SIM ou profils eSIM ;
- active les Forfaits et effectue les recharges à votre demande ;
- vous facture le Service ;
- assure le support de premier niveau et le suivi de vos demandes auprès de Transatel ;
- vous informe des évolutions tarifaires, techniques ou contractuelles communiquées par Transatel.

SDE Informatique n'exploite pas le Réseau mobile et ne maîtrise ni la couverture, ni la qualité de service des opérateurs partenaires de Transatel. Nos obligations à ce titre sont des obligations de moyens.

Obligations de SDE Informatique et de Transatel

SDE Informatique s'engage à traiter vos commandes et vos demandes de support avec diligence.

Transatel fournit le Service conformément à la description du Forfait de données applicable, à compter de son activation.

La disponibilité et la qualité du Service peuvent être affectées par des éléments indépendants de notre volonté et de celle de Transatel : obstacles physiques, conditions atmosphériques, saturation ou pannes du Réseau mobile, opérations de maintenance des opérateurs partenaires. Ni SDE Informatique ni Transatel ne garantissent un service ininterrompu ou exempt d'erreur.

Le Service peut être modifié sans préavis pour des raisons de sécurité, de réglementation ou d'exigences légales. Nous veillerons à ce que ces modifications n'affectent pas substantiellement la portée du Service et vous en informerons dès que possible.

En cas d'incident ou de suspicion d'activité frauduleuse sur votre carte (e)SIM, contactez immédiatement le support SDE Informatique.

Obligations du Client

Vous vous engagez à utiliser le Service conformément au Contrat, aux lois en vigueur et aux instructions raisonnables communiquées par SDE Informatique ou Transatel.

Carte (e)SIM

- La carte (e)SIM reste la propriété de SDE Informatique
- Vous êtes seul responsable du contrôle de l'accès à votre carte (e)SIM et de l'usage qui en est fait, que vous l'ayez autorisé ou non. Ni SDE Informatique ni Transatel ne sont responsables de l'utilisation frauduleuse de votre carte (e)SIM.
- La carte (e)SIM n'a pas de code PIN par défaut. Nous vous recommandons d'en définir un si votre Appareil le permet.
- En cas de perte, vol ou utilisation non autorisée, prévenez immédiatement le support SDE Informatique afin que nous demandions la suspension à Transatel. Vous restez responsable de la consommation jusqu'à l'accusé de réception écrit de cette demande par SDE Informatique.
- La carte (e)SIM est rattachée au Client. En cas de transfert d'un Appareil équipé à un tiers, vous devez en informer SDE Informatique ; à défaut, vous demeurez responsable de son utilisation.

Identification Conformément à la réglementation applicable, vous devez nous communiquer les informations d'identification de votre entreprise (dénomination, SIREN, adresse, pays d'établissement) et, le cas échéant, une copie d'une pièce d'identité du représentant ou de l'utilisateur final, avant la mise en service ou au plus tard dans les quinze (15) jours suivant celle-ci. À défaut, Transatel peut suspendre le Service sans préavis. Vous devez nous informer sans délai de toute modification de vos coordonnées.

Usage Le Service est destiné à un usage professionnel raisonnable : navigation web, messagerie, accès à des applications et services en ligne, connexion de sites ou d'équipements, sans contribuer de manière excessive à l'encombrement du réseau.

Vous ne devez pas utiliser le Service :

- à des fins illégales, abusives ou frauduleuses ;
- d'une manière qui compromette la sécurité ou la capacité du Réseau mobile, dégrade ses performances ou porte préjudice à d'autres utilisateurs ;
- pour détourner un programme promotionnel ou vous soustraire au paiement du Service ;
- en violation des droits de tiers.

Vous êtes seul responsable du contenu que vous transmettez via le Service.

Si SDE Informatique ou Transatel a des raisons de croire que vous, ou une personne utilisant votre carte (e)SIM, enfreignez le Contrat, le Service peut être suspendu, restreint ou résilié sans préavis, et la vente de nouveaux Forfaits peut vous être refusée.

Commande, prix et facturation

Commande Les Forfaits de données sont commandés auprès de SDE Informatique par devis, bon de commande ou facture Pro-format. Les Forfaits sont vendus exclusivement sur une base mensualisée.

Prix Les prix applicables sont ceux indiqués dans le devis ou la grille tarifaire SDE Informatique en vigueur au jour de la commande, hors taxes, majorés de la TVA et de toute taxe, redevance ou surcharge applicable. SDE Informatique peut faire évoluer ses tarifs, notamment en cas de modification des conditions tarifaires de Transatel ; les nouveaux tarifs s'appliquent aux commandes postérieures à leur communication.

Facturation et paiement

Sauf stipulation contraire du devis, les Forfaits sont facturés par SDE Informatique à la commande, ou intégrés à la facturation mensuelle émise en début de mois pour les Clients sous contrat. Le paiement est exigible à réception de facture, selon les conditions convenues. Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce). SDE Informatique se réserve le droit de ne pas activer ou de suspendre tout Forfait en cas d'impayé.

Validité et consommation

Pour utiliser le Service, vous devez disposer d'un Forfait de données valide : non épuisé, non expiré et couvrant le pays dans lequel vous vous trouvez. Lorsque le Forfait est épuisé ou expiré, l'accès à Internet est automatiquement suspendu ; l'accès à l'espace selfcare Ubigi reste possible pour consulter votre solde.

Les allocations de données :

- ne sont utilisables que pour le Service sur votre Appareil ;
- ne sont ni transférables vers un autre compte, ni cessibles, ni convertibles en espèces ;
- ne donnent lieu à aucun remboursement du reliquat non consommé à expiration, sauf disposition contraire expresse du Contrat ;
- ne produisent aucun intérêt.

Les profils eSIM préchargés livrés sous forme de QR code restent valables six (6) mois à compter de la date d'achat auprès de Transatel. Nous vous invitons à les activer dans ce délai.

Suspension et déconnexion du Service

Le Service et/ou votre carte (e)SIM peuvent être suspendus ou déconnectés, sans préavis et sans que la responsabilité de SDE Informatique ou de Transatel ne soit engagée, dans les cas suivants :

a) manquement de votre part au Contrat, y compris défaut de paiement d'une facture SDE Informatique ; b) injonction d'une autorité gouvernementale, judiciaire, administrative ou des services d'urgence ; c) réparations, maintenance, raisons opérationnelles ou de sécurité ; d) utilisation frauduleuse ou inhabituelle constatée (ex. : profil de consommation anormal) ; e) soupçon raisonnable de violation du Contrat ; f) déclaration de perte, vol, détérioration ou destruction de la carte (e)SIM ; g) interférence de votre carte (e)SIM ou de votre Appareil avec le fonctionnement normal du Réseau mobile ; h) non-respect des lois et réglementations applicables ; i) absence d'utilisation de la carte (e)SIM ou de recharge pendant une période prolongée, et en tout état de cause après vingt-quatre (24) mois sans utilisation ; j) défaut de fourniture des éléments d'identification mentionnés à l'article 7.

En cas de suspension, vous disposez d'un délai de trois (3) mois pour demander la réactivation du Service auprès de SDE Informatique, sous réserve d'avoir remédié à la cause de la suspension et de respecter les exigences de Transatel. Passé ce délai, la carte (e)SIM peut être définitivement désactivée par Transatel.

Résiliation

Le Service est sans engagement de durée sauf indication contraire dans la proposition de service. Vous pouvez y mettre fin à tout moment en informant SDE Informatique par écrit. La résiliation prend effet immédiatement ; les Forfaits actifs ne sont pas remboursés et les factures émises restent dues.

SDE Informatique peut résilier le Contrat de plein droit, par écrit, en cas de manquement grave non corrigé dans les quinze (15) jours suivant mise en demeure, ou immédiatement dans les cas visés à l'article 9 a), d), e) et h).

En cas de cessation de la relation commerciale entre SDE Informatique et Transatel, SDE Informatique vous en informera au moins trente (30) jours à l'avance et vous indiquera, dans la mesure du possible, les modalités de continuité du Service directement auprès de Transatel ou d'un autre revendeur.

Appareils et compatibilité

Vous êtes responsable de vous assurer que votre Appareil :

- est compatible avec le Service (bandes de fréquences 4G/LTE, support eSIM le cas échéant) ;
- n'est pas verrouillé par un opérateur (« SIM-locked »).

SDE Informatique peut vous accompagner dans cette vérification et fournir, à titre indicatif, une liste non exhaustive d'Appareils compatibles. Cette liste ne tient pas compte des spécificités de chaque marché ; seules les spécifications du fabricant font foi.

Aucun remboursement n'est possible lorsque l'impossibilité d'utiliser le Service résulte d'un Appareil incompatible ou verrouillé.

Politique de remboursement

Les demandes de remboursement sont instruites par SDE Informatique et transmises à Transatel, dont les règles s'appliquent :

- Profil eSIM préchargé : remboursable uniquement si le QR code n'a pas été scanné. Toute demande concernant un profil déjà installé est refusée.
- Appareil verrouillé par un opérateur : aucun remboursement. Vous pouvez demander le déverrouillage à l'opérateur d'origine de votre Appareil (sur présentation de l'IMEI).
- Recharge d'un compte existant : non remboursable dès lors que le Service a commencé à être utilisé.
- Problème technique avéré imputable à Transatel empêchant l'activation du Service : remboursement possible à compter de la survenance du problème.

Le remplacement d'un Forfait ou son transfert vers un autre compte n'est pas possible.

Toute demande doit être adressée au support SDE Informatique, accompagnée de la référence de facture, dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la date d'achat ou de la survenance du problème technique. SDE Informatique accuse réception de votre demande, la transmet à Transatel et vous informe de la décision. En cas d'acceptation, le remboursement est effectué par SDE Informatique sous forme d'avoir ou de virement dans les dix (10) jours ouvrés suivant la confirmation de Transatel.

Accès à Internet et sécurité

Ni SDE Informatique ni Transatel ne garantissent l'exactitude, la fiabilité ou la continuité des contenus et ressources tiers accessibles via le Service.

Vous êtes responsable de la protection de vos Appareils (antivirus, pare-feu, mises à jour). Ni SDE Informatique ni Transatel ne sont responsables des dommages causés par un virus ou une intrusion, que ceux-ci transitent ou non par le Service. SDE Informatique peut, sur devis, vous proposer des solutions de sécurisation adaptées (Suite de Sécurité).

Responsabilité

SDE Informatique est tenue à une obligation de moyens pour les prestations qu'elle réalise directement (conseil, commande, activation, facturation, support de premier niveau). Elle n'est pas responsable :

- des défaillances, interruptions ou dégradations du Réseau mobile ou du Service imputables à Transatel ou à ses opérateurs partenaires ;
- de la couverture réseau dans une zone donnée ;
- de l'incompatibilité ou du verrouillage de vos Appareils ;
- de l'usage fait du Service par vous ou par les personnes que vous autorisez.

Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité de SDE Informatique au titre du Contrat est limitée, tous préjudices confondus, au montant hors taxes effectivement facturé par SDE Informatique au Client pour le Service au cours des trois (3) mois précédant le fait générateur.

En aucun cas SDE Informatique ne sera responsable des dommages indirects, notamment perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de données, de clientèle, préjudice d'image ou augmentation des coûts d'exploitation, même si elle a été informée de leur possibilité.

La responsabilité de Transatel est régie par ses propres Conditions Générales, qui limitent notamment sa responsabilité au montant des frais correspondant à l'utilisation réelle du Service au cours du mois précédent, et excluent les dommages indirects.

Garantie

Le Service est fourni « en l'état ». Ni SDE Informatique ni Transatel ne donnent de garantie, expresse ou implicite, de compatibilité technique, de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Le Service étant fourni en partie sur des réseaux hors du contrôle de SDE Informatique et de Transatel, il est sujet à des pannes, interruptions et interceptions dont ni l'une ni l'autre ne sont responsables. Aucun salarié ou représentant de SDE Informatique n'est habilité à accorder une garantie en son nom au-delà des présentes.

Indemnisation

Vous vous engagez à garantir et indemniser SDE Informatique et Transatel, ainsi que leurs dirigeants, salariés et partenaires, contre toute réclamation, action, condamnation ou dommage (y compris frais raisonnables de défense) résultant de (i) votre utilisation du Service, (ii) l'utilisation de votre carte (e)SIM ou de votre compte par un tiers, ou (iii) toute violation du Contrat de votre part.

Protection des données personnelles

Dans le cadre du Service, des données personnelles (identité des représentants et utilisateurs, coordonnées, pièces d'identité le cas échéant, données de connexion et de consommation) sont traitées par :

- SDE Informatique, en qualité de responsable de traitement pour la gestion de la relation commerciale (devis, commande, facturation, support) ;
- Transatel, en qualité de responsable de traitement pour la fourniture du Service, l'identification des utilisateurs imposée par la réglementation, et l'exploitation du Réseau mobile.

SDE Informatique transmet à Transatel les seules données nécessaires à l'activation et à la gestion du Service.

Ces traitements sont réalisés conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi Informatique et Libertés. Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis pendant les durées légales applicables (notamment obligations comptables et d'identification des utilisateurs). Transatel efface les données d'identification au plus tard un an après la fin du contrat, sauf obligation légale contraire.

En cas de transfert hors de l'Union européenne, des garanties appropriées sont mises en place conformément au RGPD.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Pour l'exercer auprès de SDE Informatique : dpo@sdeinfo.fr

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Propriété intellectuelle et marques

Les marques, logos et noms de domaine Ubigi et Transatel sont la propriété exclusive de Transatel. Les marques, logos et noms de domaine SDE Informatique, MySDE, SDEVPN, SDELink, SDEBastion et les domaines associés sont la propriété de SDE Informatique. Rien dans le Contrat ne vous confère de droit d'utilisation de ces marques sans autorisation écrite préalable de leur titulaire.

Cession

SDE Informatique peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat, notamment à Transatel ou à un autre revendeur agréé, moyennant information préalable du Client. Transatel peut céder ses propres droits dans les conditions prévues par ses Conditions Générales. Vous ne pouvez céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de SDE Informatique.

Dispositions diverses

Invalidité partielle – Si l'une des stipulations du Contrat est jugée invalide ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur plein effet.

Intégralité – Le Contrat (présentes Conditions Générales, devis ou bon de commande accepté, conditions Ubigi/Transatel applicables) constitue l'intégralité de l'accord entre SDE Informatique et le Client relatif au Service et remplace tout accord antérieur. Aucun document commercial ou déclaration non intégré au Contrat ne saurait le modifier.

Force majeure – Ni SDE Informatique ni Transatel ne peuvent être tenues responsables d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, incluant notamment incendie, inondation, guerre, embargo, décision gouvernementale, défaillance généralisée des réseaux de communications électroniques ou cyberattaque de grande ampleur.

Non-renonciation – Le fait pour SDE Informatique de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Réversibilité – Conformément à sa démarche de transparence, SDE Informatique s'engage à vous communiquer, sur demande et à la fin de la relation, les informations nécessaires (références de cartes (e)SIM, historique des Forfaits) pour vous permettre de poursuivre le Service directement auprès de Transatel ou d'un autre revendeur, dans la limite de ce que Transatel autorise.

Droit applicable et juridiction

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, tout litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Nîmes, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Les litiges opposant directement le Client à Transatel relèvent des tribunaux de Paris conformément aux Conditions Générales Ubigi.