OFFRES PARTICULIERS

BROCHURE TARIFS WEB NRJ MOBILE ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

AU 3 AVRIL
2017

FORFAIT
ULTIMATE SPEED EUROPE 3 Go

Description de l'offre	Depuis la France métropolitaine	**Appels et SMS / MMS illimités** en France métropolitaine
		Appels illimités vers fixes et mobiles de l'Union Européenne et les DOM
		SMS illimités vers l'Union Européenne et les DOM
	Depuis l'Union Européenne et les DOM	**Appels et SMS illimités** vers l'Union Européenne et les DOM (fixes et mobiles / émission et réception)
	Web en France métropolitaine	**Web 4G(1) : 3 Go** (débit ajusté au-delà)
	Prix mensuel 24 mois	**29,99 €**
	Prix mensuel 12 mois	35,99 €
	Usages illimités et Web	• Entre personnes physiques et à usage privé. Hors usages surtaxés. • Peer to Peer et Newsgroups non inclus. • 3H max/appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'UE/DOM.

LES COMMUNICATIONS ILLIMITÉES DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE (HORS COÛT DES FOURNISSEURS DE SERVICES)

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur métropolitain (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.
- Appels voix et SMS vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM. Détails des destinations pages « International ».
- Info conso.

LES COMMUNICATIONS ILLIMITÉES DEPUIS L'UNION EUROPÉENNE ET LES DOM (HORS COÛT DES FOURNISSEURS DE SERVICES)

- Appels voix (émission et réception) et SMS vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM. Détails des destinations pages « International ».

LES APPELS GRATUITS (EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 800 à 0 805.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les N° courts et N° spéciaux à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.
- Appels Visio : 0,50 €/min décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,10 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,30 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (web, appels....) non comprises dans le forfait (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Portabilité du N° (sur demande).
- Double appel.
- Mode modem.
- Voix sur IP.
- « Option internationale » pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande pour la navigation Web depuis l'étranger).**ATTENTION : LA NAVIGATION WEB DEPUIS L'ETRANGER N'EST POSSIBLE QU'A L'ISSUE DU 1ER MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF EN CAS D'IMPAYES).**

LES SERVICES OPTIONNELS

- Rétablissement du débit web(2) : 10€
- Options : voir détails page « Options et recharges »

AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

LE SERVICE CLIENT (TARIFS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique Assistance de votre Espace Client,ou directement sur www.assistance-mobile.com. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1re minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

PRIX CARTE SIM

- Sur www.nrjmobile.fr : gratuit (1 € en cas de souscription d'offre seule sans mobile).
- En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui de votre offre. Non reportable.

UNE QUESTION ?

Accédez 24h/24 à toutes les informations de votre compte (factures, consommations…), gérez votre forfait ou changez de mobile depuis votre **Espace Client** sur www.nrjmobile.fr. Retrouvez également toutes les réponses à vos questions dans la rubrique **Assistance** ou directement sur www.assistance-mobile.com

INFOS PRATIQUES

VOL

1) Suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM immédiatement :
- dans votre Espace Client sur www.nrjmobile.fr, ou
- en appelant votre Service Client depuis un poste fixe au 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

2) Déposez plainte le plus rapidement possible dans un commissariat ou une gendarmerie en pensant à fournir votre numéro IMEI (souvent indiqué sur l'emballage d'origine de votre mobile ou que vous avez préalablement noté en saisissant le *#06#). Le commissariat ou la gendarmerie transmettra à NRJ Mobile les données nécessaires au blocage de votre mobile.

3) Si vous êtes couvert par une assurance, n'oubliez pas de faire une déclaration de vol auprès de votre assureur sous 2 jours ouvrés.

PERTE

Dans le cas d'une perte de votre mobile, suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM dans votre Espace Client sur www.nrjmobile.fr ou auprès de votre Service Client. Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrons bien sûr rétablir votre ligne.

SMS

- **Taille d'un SMS :** 160 caractères standards. Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS, facturés en fonction de votre offre. Dans le cas où votre SMS contient des caractères spéciaux (^, ¨, €...), la taille peut être réduite à 70 caractères (en fonction de votre mobile). Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS facturés en fonction de votre offre.
- **Stop SPAM :** pour ne plus recevoir de SMS de la part d'un éditeur de services, il vous suffit d'envoyer le mot STOP par SMS au numéro expéditeur du message (L'envoi de STOP ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8. Le fait d'avoir répondu STOP par SMS au numéro expéditeur interrompt uniquement les messages commerciaux de la société émettrice du message et non l'ensemble des messages commerciaux. (L'envoi du message STOP au numéro expéditeur est gratuit chez Euro Information Telecom).
- **Contact :** pour obtenir les coordonnées du Service Client de l'expéditeur, il vous suffit d'envoyer le mot CONTACT par SMS au numéro d'expéditeur du message (L'envoi de CONTACT ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8. (L'envoi du message CONTACT au numéro expéditeur s'effectue gratuitement chez Euro Information Telecom).
- **Signal d'un SPAM (gratuit) :** dès la réception d'un SMS non sollicité sur votre mobile, vous pouvez le signaler en quelques secondes en le transférant par SMS au numéro 33700.
- **Plus d'informations sur http://www.33700.fr/**

OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

Les offres sont disponibles sur www.nrjmobile.fr, par téléphone au 0969 390 311 ou auprès des distributeurs agréés NRJ Mobile.

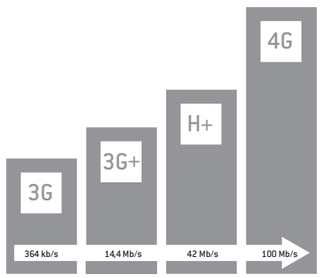
POUR MIEUX COMPRENDRE CE QU'EST L'INTERNET MOBILE

3G
Le réseau 3G offre un débit jusqu'à 364 kb/s (débit maximum théorique). Ce réseau vous permet de naviguer sur le web, télécharger des applications… Plus de 99 % de la population est couverte par ce réseau.

3G+
La technologie 3G+ permet d'accélérer le débit de transmission des données jusqu'à 14.4 Mb/s (débit maximum théorique). Vous pouvez ainsi utiliser vos applications, télécharger des emails et des photos plus rapidement. Plus de 99 % de la population est couverte par ce réseau. Retrouvez la zone de couverture sur http://www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html.

H+
Le débit H+ vous permet de surfer jusqu'à 42 Mb/s (débit maximum théorique) soit un débit 3 fois supérieur à la 3G+. Ainsi, vous pouvez regarder des vidéos, écouter de la musique en streaming avec plus de confort. Pour profiter de ce réseau, vous devez disposer d'un smartphone compatible, d'une offre compatible et être dans une zone couverte par cette technologie. Le débit H+ est disponible dans plusieurs milliers de villes en France dont Paris, Marseille, Lyon, Toulouse, Nice, Strasbourg, Bordeaux, Lille, Reims, Toulon, Grenoble. Retrouvez la zone de couverture sur http://www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html.

4G
Le débit 4G permet de surfer jusqu'à 100 Mb/s (débit maximum théorique) soit un débit jusqu'à 7 fois supérieur à la 3G+. Vous pouvez ainsi regarder des vidéos, écouter de la musique en streaming quasi instantanément. Pour profiter de ce réseau, vous devez disposer d'un smartphone compatible, d'une offre compatible et être dans une zone couverte par cette technologie. Retrouvez la zone de couverture du réseau sur : http://www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html.



FORFAIT AVEC WEB INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Il s'agit de deux fonctionnements différents.

Web inclus : lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité d'acheter des recharges dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options » pour continuer à surfer. Les Mo inclus ne sont pas reportables. Attention : ce fonctionnement ne s'applique pas dans le cadre des Options Voyage avec web inclus. Une fois le seuil atteint, la connexion Web est payante.

Web avec un débit ajusté : au-delà du volume de Web indiqué, la vitesse de connexion est réduite : applications, mails et navigation Web sont possibles mais le streaming est inutilisable. Le jour de renouvellement de votre forfait, le débit initial sera réinitialisé.

FORFAIT
ULTIMATE SPEED

Nom de l'offre	2h	1 Go
Description de l'offre Sauf indications contraires, usages en France métropolitaine	**2h**	**Appels illimités**
	SMS/MMS illimités	SMS/MMS illimités
	Web 4G[1] : 100 Mo (Inclus)	**Web 4G[1] : 1 Go** (Inclus)
Prix mensuel 24 mois	**12,99 €**	**19,99 €**
Prix mensuel 12 mois	18,99 €	25,99 €
Usages illimités et Web	• **En France métropolitaine.** • Entre personnes physiques et à usage privé. • 3h maximum par appel. 129 destinataires différents maximum dans le mois. • Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus.	

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT 2H (ILLIMITÉES POUR LE FORFAIT 1 Go, HORS COÛT DES FOURNISSEURS DE SERVICES), DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès Internet) d'un opérateur métropolitain : à la seconde dès la 1re seconde (au-delà : 0,38 €/min).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.
- Info conso à la seconde dès la 1re seconde. (au-delà : 0,38 €/min).

LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 800 à 0 805.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les N° courts et N° spéciaux à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.
- Appels visio : 0,50 €/min décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,10 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,30 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (web, appels...) (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Mode modem.
- Voix sur IP.
- Report des minutes chaque mois sans limite de date[2].
- Double appel.
- Portabilité du N° (sur demande).
- Alerte conso : alerte par SMS lorsque le forfait est bientôt épuisé, un second SMS est envoyé lorsque celui-ci est épuisé. (Appels pris en compte dans un délai de 48h environ).
- « Option Internationale » pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande).

ATTENTION : LES APPELS DEPUIS L'ÉTRANGER ET VERS L'ÉTRANGER NE SONT POSSIBLES QU'A L'ISSUE DU 1ER MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF EN CAS D'IMPAYÉS).

LES SERVICES OPTIONNELS

- Options et Recharges (cf. page « Options et Recharges »).

AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1re minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

PRIX CARTE SIM

Sur www.nrjmobile.fr : gratuit (1 € en cas de souscription d'offre seule sans mobile).
En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html.
(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours.

FORFAIT
ULTIMATE SPEED

Nom de l'offre	5 Go	10 Go	20 Go
Description de l'offre Sauf indications contraires, usages en France métropolitaine	**Appels illimités** **en France Métropolitaine et vers les fixes de 85 destinations internationales***		
		Appels illimités **depuis la France métropolitaine vers les mobiles des USA / Canada**	
	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 5 Go** (Débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 10 Go** (Débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 20 Go** (Débit ajusté au-delà)
Prix mensuel 24 mois	**30,99 €**	**42,99 €**	**64,99 €**
Prix mensuel 12 mois	36,99 €	54,99 €	76,99 €
Usages illimités et Web	• **En France métropolitaine.** • Entre personnes physiques et à usage privé. • 3h max/appel. 129 destinataires différents max / mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max / mois vers l'International. • Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus.		

LES COMMUNICATIONS ILLIMITÉES DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE, HORS COÛT DES FOURNISSEURS DE SERVICES

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur métropolitain (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès Internet).
- Appels vers les fixes de 85 destinations internationales (cf. pages « International ») pour les forfaits 5 Go, 10 Go et 20 Go.
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.
- Info conso.
- Appels vers les mobiles des USA / Canada pour les forfaits 10 Go et 20 Go.

LES APPELS GRATUITS (EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 800 à 0 805.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les N° courts et N° spéciaux à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.
- Appels visio : 0,50 €/min décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,10 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,30 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (web, appels...) non comprises dans le forfait (cf pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Mode modem.
- Voix sur IP.
- Double appel.
- Portabilité du N° (sur demande).
- « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger. Les appels vers l'étranger sont activés par défaut. Pour les appels depuis l'étranger, option activable sur demande.

ATTENTION : LES APPELS DEPUIS L'ÉTRANGER NE SONT POSSIBLES QU'A L'ISSUE DU 1er MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF CAS D'IMPAYÉS).

LES SERVICES OPTIONNELS

- Rétablissement du débit Web[2] :
- 10€ pour le forfait 5 Go
- 15€ pour les forfaits 10 Go et 20 Go
- Options et Recharges (cf page « Options et Recharges »).

AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

LE SERVICE CLIENT (tarifs en france métropolitaine)

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1re minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

PRIX CARTE SIM

Sur www.nrjmobile.fr : gratuit (1 € en cas de souscription d'offre seule sans mobile).
En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html.
(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Applicable immédiatement. Valable jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui de votre offre. Non reportable. *Détail des destinations pages «International».

FORFAIT WOOT

FORFAIT SANS MOBILE SANS ENGAGEMENT

Nom de l'offre	2h 500 Mo	2h 5 Go	2h 10 Go	5 Go	10 Go	20 Go
Description de l'offre	**2h** en France métropolitaine			**Appels illimités** en France métropolitaine		
	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 500 Mo** (inclus)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 5 Go** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 10 Go** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 5 Go** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 10 Go** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 20 Go** (débit ajusté au-delà)
Prix mensuel sans engagement	**9,99 €**	**12,99 €**	**17,99 €**	**15,99 €**	**20,99 €**	**24,99 €**
Usages illimités et Web	• **En France métropolitaine.** • Entre personnes physiques et à usage privé. • 3h maximum par appel. 129 destinataires différents maximum dans le mois. • Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus.					

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DES FORFAITS 2H (ILLIMITÉES POUR LES FORFAITS WOOT 5 Go, 10 Go ET 20 Go, HORS COÛT DES FOURNISSEURS DE SERVICES), DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès Internet) d'un opérateur métropolitain, à la seconde dès la 1re seconde (au-delà : 0,38 €/min).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.
- Info conso à la seconde dès la 1re seconde (au-delà 0,38 €/min).

LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 800 à 0 805.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les N° courts et N° spéciaux à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facture hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.
- Appels visio : 0,50 €/min décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,10 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,30 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (web, appels ...) (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Portabilité du N° (sur demande).
- Mode modem.
- Voix sur IP.
- « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande).

ATTENTION : LES APPELS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER, NE SONT POSSIBLES QU'À L'ISSUE DU 1er MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF EN CAS D'IMPAYÉS).

LES SERVICES OPTIONNELS

- Report de minutes sans limite de date[2] : 1 €/mois.
- Double Appel[3] : 1 €/mois.
- Alerte conso[3] pour être averti par SMS dès que votre forfait est bientôt épuisé : 2,50 € /mois.
- Rétablissement du débit Web[4] (hors forfait 2h 500 Mo) :
  - Woot 2h 5 Go et Woot 5 Go : 10 €
  - Woot 2h 10 Go, Woot 10 Go et Woot 20 Go : 15 €
- Options (cf. page « Options et Recharges »).

AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

LE SERVICE CLIENT

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com.

PRIX CARTE SIM

Sur www.nrjmobile.fr : 5 € (gratuit en cas d'achat concomitant d'un mobile).
En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Option mensuelle reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Mise en place de l'option à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. (3) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (4) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui de votre offre. Non reportable.

FORFAIT BLOQUÉ BE LIVE

FORFAIT AVEC MOBILE AVEC ENGAGEMENT OU SANS MOBILE SANS ENGAGEMENT

Description de l'offre Sauf indications contraires, usages en France métropolitaine	**1h[1]** SMS/MMS illimités **Web 4G[2] : 200 Mo inclus et rechargeables**	**2h[1]** SMS/MMS illimités **Web 4G[2] : 1 Go inclus et rechargeables**
	+ Web radios NRJ en illimité + Digital Coach + Avantage -16 ans : 1h d'appels vers les 2 numéros des parents	
	Forfait bloqué de communications (voix, SMS, MMS, communications internationales…)	
Prix mensuel 24 mois avec mobile	**12,99 €**	**17,99 €**
Prix mensuel sans engagement sans mobile	8,99 €	14,99 €
Coût/min[3]	0,22 €	0,15 €
Usages illimités et Web	• **En France métropolitaine.** • SMS/MMS illimités : sous réserve d'un crédit de communication positif. • Entre personnes physiques et à usage privé. • Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus.	

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Appels voix/visio vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL) d'un opérateur métropolitain : à la seconde dès la 1re seconde (cf. prix/min dans le tableau). Service Visio : Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- Appels vers les N° courts et N° spéciaux à tarif majoré : communication + tarif affiché par le fournisseur du service décomptés du forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,10 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,30 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

UNE FOIS LE CRÉDIT MENSUEL ÉPUISÉ

Le forfait se bloque, vous continuez à recevoir des appels et des SMS/MMS en France métropolitaine, mais vous ne pouvez plus émettre d'appels, de SMS/MMS ni naviguer sur le Web. Il est toutefois rechargeable avec les recharges NRJ Mobile, afin de pouvoir continuer à communiquer. Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité.

LES APPELS GRATUITS (EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)

- N° commençant par 0 800 à 0 805.
- Appels vers répondeur.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).
- Appels vers le 675 300 pour recharger.
- Suivi conso.

LES SERVICES INCLUS

- Report du crédit de communication non utilisé[4] du forfait le mois suivant.
- « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger.
- Portabilité du N° (sur demande).
- Présentation du numéro.
- Double appel.
- Alerte conso par SMS : alerte par SMS lorsque le forfait est bientôt épuisé, un second SMS est envoyé lorsque celui-ci est épuisé. (Appels pris en compte dans un délai de 48h environ).
- Mode modem.
- Voix sur IP.

WEB RADIOS NRJ

Écoute en illimité à partir de l'application NRJ Radio (Android), NRJ Radio (iOS) ou NRJ (Windows Phone)[5]. Service nécessitant une connexion Web sur le mobile (non décompté du Web inclus : 200 Mo ou 1 Go selon le forfait).
ATTENTION : l'utilisation des contenus « Podcasts » depuis l'application n'est pas comprise dans l'offre et est décomptée du Web inclus.

OPTION DIGITAL COACH

Solution performante et innovante pour Android (versions à partir de 4.0.3) et iOS (versions à partir de 8.4) conçue par Xooloo, qui favorise la communication et accompagne parents et enfants dans la découverte des usages numériques. Pilotez à distance toutes les fonctionnalités du service grâce à l'application parent, définissez vos règles, adaptez-les a tout moment selon les habitudes et besoins de vos enfants. Plus d'information en appelant le Service Client.

AVANTAGE -16 ANS

1h d'appels offerte chaque mois, vers les 2 numéros tous opérateurs des parents, en plus du forfait bloqué, quand le crédit est épuisé.

AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1re minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

PRIX CARTE SIM

Sur www.nrjmobile.fr : gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 1€ avec le forfait 24 mois et 5€ avec le forfait sans engagement). En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html.

(1) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix non surtaxés en France métropolitaine. (2) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (3) Coût par minute indicatif pour le forfait avec engagement 24 mois pour des appels voix non surtaxés en France métropolitaine (prix minute sans engagement dans la FIS). (4) Report du crédit de communication dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement, et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. (5) Compatible uniquement avec les versions d'OS égales ou supérieures à Android 4.1 (mobiles Android), iOS 7.0 (mobiles iOS) ou Windows Phone 8.1 (mobiles Windows Phone).

LA CARTE PRÉPAYÉE

LES RECHARGES NRJ MOBILE
VALABLES AVEC LA CARTE PRÉPAYÉE SOUSCRITE À COMPTER DU 27/06/12
La carte prépayée n'est pas disponible chez tous les distributeurs agréés NRJ Mobile. Renseignez-vous auprès de votre distributeur.

	Recharges	10 €	20 €	30 €	50 €
Formule ClassiCall (0,33 €/min)	Équivalent en com. (jusqu'à)[1]	30 min	1H	1H30	2H30
		100 SMS	200 SMS	300 SMS	500 SMS
		10 Mo	20 Mo	30 Mo	50 Mo
	Durée de validité à compter du rechargement	6 mois	6 mois	6 mois	6 mois
Formule Double Jeu (0,225 €/min)	Équivalent en com. (jusqu'à)[2]	44 min	1H28	2H12	3H42
		SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS
		10 Mo	20 Mo	30 Mo	50 Mo
	Durée de validité à compter du rechargement	10 jours	20 jours	30 jours	50 jours

SMS illimités en France métropolitaine. Entre personnes physiques et à usage privé. Hors SMS surtaxés. Sous réserve d'un crédit de communication positif.

2 FORMULES :

- **ClassiCall :** toutes vos recharges sont valables 6 mois. Un prix minute de 0,33 €/min pour vos appels en France métropolitaine.
- **Double Jeu :** SMS illimités 24h/24, 7J/7 vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS surtaxés), SMS entre personnes physiques et à usage privé, sous réserve d'un crédit positif. Un prix minute de 0,225 €/min pour vos appels en France métropolitaine. Des durées de validité de 10 jours à 50 jours en fonction de la recharge choisie.

TARIFS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix : les appels vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain ou vers les N° fixes métropolitains sont facturés à la seconde dès la 1re seconde : 0,33 €/min avec la formule ClassiCall, 0,225 €/min avec la formule Double jeu.
- Appels vers les N° courts et N° spéciaux: communication + tarif affiché par le fournisseur de service décomptés du crédit de consommation.
- SMS : vers un numéro mobile d'un opérateur métropolitain : 0,10 €/destinataire avec la formule Classicall, illimités avec la formule Double jeu.
- MMS : 0,30 €/destinataire.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,10 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,30 € + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels visio : au prix d'un appel voix. Sous réserve que l'opérateur de votre correspondant supporte le service.
- Web : par palier indivisible de 10 ko : 0,01 €/10 ko.

RECHARGES WEB :

- Pour bénéficier de tarifs intéressants sur la navigation.
- Recharge Web 100 Mo : 10 € valable 6 mois[3].

LE CRÉDIT DE COMMUNICATION

Toutes les communications sont décomptées de votre crédit.
Le crédit est réparti sur deux compteurs :

- Le compteur principal : vous pouvez le recharger grâce aux recharges NRJ Mobile. Il permet l'utilisation de tous les services NRJ Mobile : appels, SMS, MMS, navigation sur le portail My NRJ Mobile, téléchargements…
- Le compteur Web : vous pouvez le recharger grâce à la recharge Surf 100 Mo. Il est exclusivement dédié à la navigation Web, de façon prioritaire par rapport au compteur principal.

DURÉE DE VALIDITÉ DU CRÉDIT

Le crédit est irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa période de validité. Vous pourrez recevoir des appels pendant une durée de 3 mois après la durée de validité du crédit. Au-delà, si vous n'avez pas effectué de rechargement, votre ligne sera résiliée.

REPORT DU CRÉDIT NON CONSOMMÉ

Au moment du rechargement, si vous disposez d'un crédit valide sur votre compte, ce crédit n'est pas perdu : il se cumule à votre rechargement et la durée de validité applicable au crédit total est la durée de la dernière recharge en fonction de la formule choisie. Si vous n'avez plus de crédit au moment du rechargement, la durée de validité qui s'applique est celle de la nouvelle recharge utilisée.

LES APPELS GRATUITS

- Appels vers le répondeur, même si le crédit est épuisé[4].
- Service de rechargement : 675 300.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).

LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- 1 € de crédit secours[5].
- Report du crédit non consommé en rechargeant avant la fin de validité du crédit en cours.
- Double appel.
- Info conso pour obtenir votre crédit restant[6].
- Alerte conso : pour savoir quand le crédit principal atteint 1 €.
- « Option Internationale » : pour appeler ou être joint à l'étranger. Activable à la demande sous réserve du retour du Formulaire d'Identification Acheteur.
- Portabilité du N° (sur demande).

LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1re minute gratuite, puis prix d'un appel normal).

PRIX DU KIT D'ACCÈS NRJ MOBILE

Carte SIM + 5 € de crédit de communication initial valable 30 jours sur la formule ClassiCall : 15 €.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Web en débit 3G. Détails et disponibilité du réseau 3G sur www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html

(1) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels ou de SMS ou de data en France métropolitaine (hors numéros surtaxés), sur la base de 0,33 €/minute, 0,10 €/SMS et 0,01 €/10 Ko. Facturation à la seconde dès la 1re seconde. Décompte par palier de 10 Ko indivisibles. (2) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels ou de data en France métropolitaine (hors numéros surtaxés), sur la base de 0,225 €/min et 0,01 €/10Ko. Facturation à la seconde dès la première seconde. Décompte par palier de 10 Ko indivisibles. (3) Par « mois » il faut entendre une période de 30 jours consécutifs. (4) Durant la durée de validité de votre crédit, depuis la France métropolitaine. (5) Crédit de secours : déclenchable une fois que votre crédit est inférieur à 1 €, valable 7 jours, débité du prochain rechargement (6) Depuis la France métropolitaine.

FORFAIT 4G POCKET

FORFAIT AVEC OU SANS ROUTEUR 4G POCKET AVEC OU SANS ENGAGEMENT

Nom de l'offre	Accès	8 Go	15 Go
Description de l'offre	Web 4G[1] : 100 Mo (Inclus et rechargeables, non reportables d'un mois sur l'autre)	Web 4G[1] : 8 Go (Débit ajusté au-delà)	Web 4G[1] : 15 Go (Débit ajusté au-delà)
Prix mensuel	1 €	14,99 €	24,99 €
		Bénéficiez d'un tarif préférentiel sur le routeur 4G Pocket en vous engageant 12 mois.	
Usages Web	En France métropolitaine		

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Web en France métropolitaine au Ko dès le 1er Ko.
- En cas d'usage de l'offre avec un routeur, tous les usages Web réalisés depuis des appareils connectés au routeur seront décomptés du forfait.

LES SERVICES INCLUS

- « Option Internationale » : pour utiliser votre forfait depuis l'étranger.

LES SERVICES OPTIONNELS

- Option rétablissement du débit Web[2] :
  - 4G Pocket 8 Go : 10 €
  - 4G Pocket 15 Go : 15 €
- Options et Recharges (cf page « Options et Recharges »).

LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique Assistance de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

CARTE SIM

- Sur www.nrjmobile.fr : gratuit (si souscription de l'offre seule sans routeur 4G Pocket : 5 €).
- En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouveaux clients. **Sous réserve d'équipement compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre. Non reportable.

FORFAIT COLLIER GPS

FORFAIT AVEC OU SANS ENGAGEMENT

Nom de l'offre	Forfait Collier GPS
Description de l'offre	• Localisation GPS en temps réel • Alerte en cas de fugue • Application Weenect (solution de géolocalisation)
Prix mensuel	4,99 €
	Bénéficiez d'un tarif préférentiel sur le collier GPS en vous engageant 12 mois
Usages Web	En France métropolitaine

LES SERVICES INCLUS

Option Internationale : pour utiliser le forfait depuis l'étranger (activable sur demande). Les usages Web depuis l'étranger sont facturés en hors forfait (tarification voir pages « International »).

LE SERVICE CLIENT (tarifs en france métropolitaine)

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique Assistance de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

APPLICATION WEENECT

Solution de géolocalisation alliant balise GPS et application smartphone.

Application compatible uniquement avec une version d'OS égale ou supérieure à 4. (Android) et iOS 7.0 (Apple). Application non disponible sur Windows Phone. Pour tous les autres mobiles, rendez-vous directement sur www.weenect.com.

PRIX CARTE SIM

Gratuit.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Compatible uniquement avec le collier GPS vendu avec ce forfait.** Prix du collier : 119,99€ avec le forfait sans engagement ou 79,99€ avec le forfait engagement 12 mois. Sous réserve de couverture de Réseau et d'utilisation en zone découverte. Détails et disponibilité du réseau 3G sur www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html

INTERNATIONAL

1. DÉFINITION DES ZONES TARIFAIRES UNION EUROPÉENNE ET DOM

Union Européenne : Açores, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Corfou, Chypre, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Île de Man, Îles de Rhodes, Irlande du nord, Irlande, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Angleterre, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

DOM : Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.

2. ZONES TARIFAIRES INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LES FORFAITS ULTIMATE SPEED 5 Go, 10 Go ET 20 Go (APPELS VERS LES FIXES DE CES 85 DESTINATIONS)

Union Européenne, Monaco.

Saint Barthélémy, Saint-Martin, DOM.

Les Amériques : Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Porto-Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Roca, Île de Pâques, Pérou.

Asie Océanie : Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle Zélande, Singapour, Taïwan.

Andorre, Ile d'Aland, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Israël (sauf Paltel dont les tranches de numéros sont les suivantes : +97-222, …-242, …-282 et …-292), **Maroc** (sauf l'opérateur Wana dont les tranches de numéros sont les suivantes : +212-526, …-527, …-533, …-534, …-540, …-546, …-547, …-550 et …-553).

3. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS ULTIMATE SPEED, ULTIMATE SPEED EUROPE 3 Go, WOOT, LA CARTE PRÉPAYÉE ET 4G POCKET

Zone 1 : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Royaume-Uni, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, DOM, Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint Marin, Vatican, Féroé (Iles), + (France pour les appels depuis l'étranger).

Zone 1 bis : Suisse

Zone 2 : Algérie, Biélorussie, Canada, États-Unis, Maroc, Moldavie, Turquie, Albanie, Groenland.

Zone 3 : TOM, reste du monde.

Zone 3 bis : Tunisie.

4. TARIFS(1) APPLICABLES AUX FORFAITS ULTIMATE SPEED, ULTIMATE SPEED EUROPE 3 Go, WOOT, 4G POCKET ET COLLIER GPS (HORS USAGES SURTAXÉS)

LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT FACTURÉES EN HORS FORFAIT (HORS COMMUNICATIONS INCLUSES).

Les communications de la France vers l'étranger

	Vers les zones 1 et 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix	0,50 €/min	0,60 €/min	1,50 €/min	3,50 €/min
Appels visio	1,20 €/min	1,80 €/min	2,40 €/min	7 €/min
SMS	0,30€/destinataire			
MMS	0,90€/destinataire			

Les communications depuis l'étranger

Appel voix et visio	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,06 €/min* Visio : 0,51 €/min	0,42 €/min*	1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 1 bis	0,42 €/min*		1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 2	1,20 €/min			2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 3	2,20 €/min				4,60 €/min
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	4,60 €/min				

- Répondeur / Service Client / Suivi conso : prix d'un appel depuis la zone d'émission.
- Numéros spéciaux français : prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service.

Émissions SMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,024 €/destinataire	0,30 €/destinataire			
Depuis la zone 1 bis	0,13 €/destinataire		0,30 €/destinataire		
Depuis les zones 2 et 3	0,30 €/destinataire				
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	0,80 €/destinataire				

Émissions MMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,06 €/destinataire				
Depuis la zone 1 bis	0,70 €/destinataire				
Depuis les zones 2, 3, 3 bis et les réseaux satellitaires	1,10 €/destinataire				

(1) 229 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Euro Information Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

INTERNATIONAL

web	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et réseaux satellitaires
	0,06 €/Mo	0,70 €/Mo	15,4 €/Mo		

Réception à l'étranger

	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Appels	0,01368 €/min** Visio : 0,23 €/min	0,13 €/min**	0,60 €/min	1 €/min	2,20 €/min
SMS	gratuit				
MMS	0,06 €/MMS	0,70 €/MMS	0,84 €/MMS		

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1ère minute indivisible
***Appels voix/visio** décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles
****Appels voix/visio** décomptés à la seconde dès la 1ère seconde

5. TARIFS(1) APPLICABLES À LA CARTE PRÉPAYÉE (HORS USAGES SURTAXÉS)

LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT.

Les communications de la France vers l'étranger

	Vers les zones 1 et 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix et visio	0,75 €/min		1,55 €/min	
SMS	0,30 €/destinataire			
MMS	1,10 €/destinataire			

Les communications depuis l'étranger

Appels voix et visio	Vers les zones 1 et 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Depuis les zones 1 et 1 bis	0,06 €/min*	1,49 €/min	2,50 €/min	
Depuis les zones 2 et 3 bis	1,49 €/min		2,50 €/min	
Depuis la zone 3	2,50 €/min			

- Répondeur / Service Client / Info conso 555 : prix d'un appel depuis la zone d'émission.
- Info conso *144# : appel gratuit.
- Service de rechargement 00 33 820 030 300 : appel gratuit.
- Numéros spéciaux français : prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service.

Émission SMS	Vers les zones 1 et 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Depuis les zones 1 et 1 bis	0,024 €/destinataire	0,30 €/destinataire		
Depuis les zones 2, 3 et 3 bis	0,30 €/destinataire			

Émission MMS	Vers les zones 1 et 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Depuis les zones 1 et 1 bis	0,06 €/destinataire			
Depuis les zones 2, 3 et 3 bis	1,10 €/destinataire			

web	Dans les zones 1 et 1 bis	Dans les zones 2 et 3 bis	Dans la zone 3
	0,06 €/Mo	15,4 €/Mo	

Réception à l'étranger

	Dans les zones 1 et 1 bis	Dans les zones 2 et 3 bis	Dans la zone 3
Appels	0,01368 €/min**	0,70 €/min 1,05 €/min pour les Etats Unis	1,05 €/min
SMS	gratuit		
MMS	0,06 €/MMS	0,84 €/MMS	

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1ère minute indivisible
***Appels voix/visio** décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles
****Appels voix/visio** décomptés à la seconde dès la 1ère seconde

(1) 112 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Euro Information Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

INTERNATIONAL

6. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS BLOQUÉS BE LIVE

Europe : Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican (+France pour les appels depuis l'étranger).
DOM : Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Martinique, Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon.
Suisse.
Europe élargie : Albanie, Bosnie Herzégovine, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine.
Maghreb : Algérie, Maroc, Tunisie.
Amérique du Nord : Alaska, Canada, Etats-Unis, Hawaï, Iles Vierges américaines, Porto Rico.
Reste du monde : les autres pays.

7. TARIFS[1] APPLICABLES AUX FORFAITS BLOQUÉS BE LIVE (HORS USAGES SURTAXÉS)

LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT.

Les communications de la France vers l'étranger

	Vers DOM, Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie, Maghreb	Vers Amérique du Nord et Reste du monde	Vers réseaux satellitaires
Appels voix	0,75 €/min			1,55 €/min	3 €/min
Appels visio	0,75 €/min		0,75 €/min 1,55 €/min pour le Maghreb	1,30 €/min 1,55 €/min pour l'Amérique du Nord	
SMS	0,30€/destinataire				
MMS	0,90€/destinataire				

Les communications depuis l'étranger

Appels voix et visio	Vers DOM, Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	Vers Reste du monde	Vers réseaux satellitaires
Depuis DOM, Europe	0,06 €/min*	0,42 €/min*	1,49 €/min	2,50 €/min	4,90 €/min
Depuis Suisse	0,42 €/min*		1,49 €/min	2,50 €/min	4,90 €/min
Depuis Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	1,49 €/min			2,50 €/min	4,90 €/min
Depuis Reste du monde	2,50€/min				4,90 €/min

- Répondeur / Service Client / Info conso : prix d'un appel depuis la zone d'émission.
- Service de rechargement 00 33 820 030 300 : appel gratuit.
- Numéros spéciaux français : prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service.

Émission SMS	Vers DOM, Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	Vers Reste du monde	Vers réseaux satellitaires
Depuis DOM, Europe	0,024 €/destinataire	0,30 €/destinataire			
Depuis Suisse	0,13 €/destinataire		0,30 €/destinataire		
Depuis Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	0,30 €/destinataire				
Depuis Reste du monde	0,30 €/destinataire				

Émission MMS	Vers DOM, Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	Vers Reste du monde	Vers réseaux satellitaires
Depuis DOM, Europe	0,06 €/destinataire				
Depuis Suisse	0,70 €/MMS				
Depuis Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	1,10 €/MMS				
Depuis Reste du monde	1,10 €/MMS				

Web	Dans les zones DOM, Europe	Dans la zone Suisse	Dans les zones Europe élargie, Maghreb	Dans les zones Amérique du Nord et Reste du monde
	0,06 €/Mo	0,70 €/Mo	15,4 €/Mo	

(1) 112 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Euro Information Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

Réception à l'étranger

	Dans les zones DOM, Europe	Dans la zone Suisse	Dans les zones Europe élargie, Maghreb	Dans les zones Amérique du Nord et Reste du monde
Appels	0,01368 €/min**	0,13 €/min*	0,70 €/min	1,05 €/min
SMS	gratuit			
MMS	0,06 €/MMS	0,70 €/MMS	0,84 €/MMS	

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1ère minute indivisible
***Appels voix/visio** décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles
****Appels voix/visio** décomptés à la seconde dès la 1ère seconde

OPTIONS ET RECHARGES

En France métropolitaine uniquement, sauf mention contraire.
Sous réserve de mobile compatible. Disponibles uniquement avec les forfaits indiqués.
Hors usages surtaxés. Règles de cumul auprès du Service Client ou dans votre Espace Client, rubrique Assistance.

1. LES RECHARGES WEB[1]
(forfaits Ultimate Speed 2h, Ultimate Speed 1 Go et Woot 2h 500 Mo)

- **100 Mo :** 3 €.
- **250 Mo :** 4 €.
- **500 Mo :** 6 €.
- **1 Go :** 10 €.

2. LE RÉTABLISSEMENT DU DÉBIT WEB[2]

- **Forfaits Ultimate Speed Europe 3 Go, Woot 2h 5 Go, Woot 5 Go et 4G Pocket 8 Go :** 10 €
- **Forfaits Ultimate Speed 10 Go, Ultimate Speed 20 Go, Woot 2h 10 Go, Woot 10 Go, Woot 20 Go et 4G Pocket 15 Go :** 15 €

3. LES RECHARGES VOIX ET WEB

- **Forfaits bloqués Be Live**
  Sans durée de validité

  - Voix :
  > Recharge 5 €
  > Recharge 10 €
  > Recharge 20 €
  > Recharge 30 €
  > Recharge 50 €

  - Web :
  > Recharge 100 Mo à 5 €

- **Forfait 4G Pocket Accès :**

  - Web :
  > Recharge 1 Go à 9 €, valable 14 jours
  > Recharge 5 Go à 30 €, valable 30 jours
  > Recharge 10 Go à 45 €, valable 6 mois

4. LES OPTIONS VOIX[3]
(forfaits Ultimate Speed 2h, Woot 2h 500 Mo, Woot 2h 5 Go et Woot 2h 10 Go)

- **Option 3 numéros illimités :** 5 €/mois – Bénéficiez des appels illimités vers 3 numéros de votre choix. 3H maximum par appel.

5. LES OPTIONS APPELS VERS L'INTERNATIONAL[4]
(forfaits Ultimate Speed et Woot)

- **Appels illimités vers les fixes de 85 destinations : 4 €/mois (forfaits Ultimate Speed 2h et 1 Go et forfaits Woot).**
  > 3h maximum par appel, 99 destinataires différents maximum dans le mois
  > Valable depuis la France métropolitaine
  > Vers les fixes de l'Union Européenne, Saint Barthélémy, Saint-Martin, DOM, les Amériques (Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Porto-Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Roca, Île de Pâques, Pérou), Asie Océanie (Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle Zélande, Singapour, Taïwan), Andorre, Ile d'Aland, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Israël (sauf l'opérateur Paltel), Maroc (sauf l'opérateur Wana).
- **1h d'appels vers les mobiles/fixes de UE et Suisse : 5 €/mois[(*)].**
  > Valable depuis la France métropolitaine.
  > Vers les fixes et mobiles de l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Canada, Etats-Unis, Alaska, Hawaï, Porto-Rico, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.
- **30 min vers le Maghreb et la Turquie : 7 €/mois[(*)(5)] ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12 €/mois [(*)(5)]**
  > Valables depuis la France métropolitaine.
  > Vers les mobiles et fixes du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie et de la Turquie.

(1) Recharge à souscription immédiate valable jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (2) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre. Non reportable. (3) Appels métropolitains non surtaxés entre personnes physiques et à usage privé. 3h max/appel. Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Saisie des 3 numéros dans votre espace client. 1er changement gratuit, puis 3 € par changement. (4) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (5) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (*) Décompte des appels à la seconde dès la première seconde. Au-delà des minutes incluses dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ».

OPTIONS ET RECHARGES

En France métropolitaine uniquement, sauf mention contraire.
Sous réserve de mobile compatible. Disponibles uniquement avec les forfaits indiqués.
Hors usages surtaxés. Règles de cumul auprès du Service Client ou dans votre Espace Client, rubrique Assistance.

6. LES OPTIONS VOYAGE À L'ETRANGER[1]

(forfaits Ultimate Speed et Woot)

- **Réception illimitée depuis l'UE et la Suisse : 4 €/mois.**
  > 3h maximum par appel, 99 émetteurs différents maximum dans le mois
  > Valable en : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse. En cas de souscription de cette option et de l'option Appels et SMS illimités en UE et DOM : décompte en priorité de l'option Appels et SMS illimités en UE et DOM (sauf pour la Suisse).
- **Appels/SMS illimités + 200 Mo en UE et DOM : 25€/mois[2]**
  ou 2h + 100 SMS + 200 Mo en UE et DOM : 10€/mois[*][2]
  ou 1h + 100 SMS + 50 Mo en UE et DOM : 5€/mois[*][2]
  > 3h maximum par appel, 99 destinataires différents maximum dans le mois.
  > Valables depuis : l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.
  > Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

7. LES RECHARGES VOYAGE

Valables 7 jours à compter de la date d'activation.
Recharges cumulables entre elles.

- **Recharges UE & DOM**
  (Uniquement Recharges Web pour 4G Pocket et Ultimate Speed Europe)

- Recharge 1h + 100 SMS en UE et DOM : 3€[**] et
Recharge 2h + 200 SMS en UE et DOM : 5€[**]

> Valables depuis : l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.
> Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

- Recharges Web en UE et DOM
200 Mo : 6€ ou 1 Go : 20€

> Valables depuis : l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.

- **Recharge USA/Canada**
  Recharge 30 min + 30 SMS aux USA/Canada : 15€ [**]
  > Valable depuis : les Etats-Unis et le Canada.
  > Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
- **Recharge Algérie/Maroc/Turquie**
  Recharge 20 min + 20 SMS en Algérie/Maroc/Turquie : 15€ [**]
  > Valable depuis : l'Algérie, le Maroc et la Turquie.
  > Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

8. LES OPTIONS SUISSE[1][2]

(forfaits Ultimate Speed, Ultimate Speed Europe et Woot)

- **30 min d'appels + 50 SMS : 6€/mois***
  ou 1h d'appels + 100 SMS : 9 €/mois[*]
  ou 3h d'appels + 300 SMS + 300 Mo en Suisse : 20 €/mois[*].

> Valables depuis la France métropolitaine vers la Suisse (fixes ou mobiles) et/ou depuis la Suisse vers la France et la Suisse (fixes ou mobiles).

9. OPTIONS TRANQUILLITÉ

- **Option de Blocage[1] : 1 €/mois** (non disponible sur les forfaits Ultimate Speed 2h, Woot 2h 500 Mo, Woot 2h 5 Go et Woot 2h 10 Go). Cette option vous permet de bloquer tous les usages hors forfaits (appels surtaxés, SMS/MMS surtaxés, usages à l'étranger, réception des appels à l'étranger…).
  Attention : l'option désactive les appels vers l'international compris dans votre offre.
- **Option Digital Coach[1] : 3,49 €/mois** (forfaits Ultimate Speed, Ultimate Speed Europe et Woot). Solution performante et innovante pour Android (versions à partir de 4.0.3) et iOS (versions à partir de 8.4) conçue par Xooloo, qui favorise la communication et accompagne parents et enfants dans la découverte des usages numériques. Pilotez à distance toutes les fonctionnalités du service grâce à l'application parent, définissez vos règles, adaptez-les a tout moment selon les habitudes et besoins de vos enfants. Plus d'information en appelant le Service Client.

10. OPTION SÉCURITÉ DU MOBILE[1]

- **Option sécurité du mobile par Kaspersky : 3€/mois. *Premier mois offert.*** (Compatible avec les forfaits Ultimate Speed, Ultimate Speed Europe et Woot). Cette option de sécurité protège vos appareils n'importe où et à n'importe quel moment. Il vous est possible de protéger simultanément deux appareils à choisir parmi vos Smartphones, tablettes, Mac et PC.
  Cette application vous propose les fonctionnalités suivantes :
  Antivirus - Anti Spam - Anti Vol - Protection Privée - Pare Feu.
  Les fonctionnalités peuvent varier en fonction de l'appareil sur lequel le produit est utilisé. Plus d'information en appelant le Service Client.

Liste des compatibilités minimum ci-dessous :

- **Smartphones** :
  - Android : versions 2.3 jusqu'à 5.0,
  - Windows Mobile : 5.0, 6.0, 6.1, 6.5,
  - BlackBerry : 4.5 - 6.0.
- **Tablettes :**
  - Android V2.3 – 4.3.
- **Ordinateurs :**
  - **PC Windows** : XP (SP3), Vista (SP1+SP2), Windows 7(SP1), Win 8, Win 8.1
  - **Mac OS X** 10.9, 10.10, 10.11.

(1) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (2) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (*) Décompte des appels à la seconde dès la première seconde. Au-delà des minutes incluses dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ». (**) Décompte des appels à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. Au-delà des minutes incluses dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ».

SERVICES

SERVICES MULTIMÉDIA

La connexion Web (« coût de transport ») est incluse ou facturée en fonction de l'offre dont vous bénéficiez (tarifs sur les pages des offres).
Des recharges ou options Web sont disponibles pour profiter d'un meilleur tarif. Pour plus d'infos, se reporter à la partie « Options ».
Poids moyen d'un jeu 3D / HD = 500 ko à 300 Mo.

TÉLÉCHARGEMENT :
- Jeux : de 1,50 € à 9,99 € + coût de transport.
- Jeux HD : 1,50 € à 9,99 € + coût de transport.

SERVICES VOCAUX :
- Sonneries au 766 : 1,35 €/appel + 0,34 €/min + tarif appel normal.
- Répondeur au 737 : 1,34 €/appel + tarif appel normal.
- Horoscope au 467 : 0,34 €/min + tarif appel normal.

La plupart des services multimédia nécessite une connexion web. Pour éviter des coûts éventuels il vous est conseillé d'avoir un forfait adapté.

Les autres services multimédia non cités ci-dessus sont des services fournis par des Éditeurs de Services sous leur propre responsabilité. En cas de contestation, l'abonné doit contacter ces Éditeurs de Services.

AUTRES SERVICES

- **Changement de numéro d'appel**
  (sur appel au Service Client uniquement) : 10 €/acte.
- **Remplacement de carte SIM :**
  - Sur appel au Service Client : 10 €.
  - À partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 10 €.
- **Déblocage de carte SIM :**
  - Sur appel au Service Client : 5 €.
  - À partir de votre Espace Client : GRATUIT.
  - À partir du Serveur Vocal interactif (composez le 09 69 360 200 puis tapez « 2 ») : GRATUIT.
- **Suspension de ligne en cas de vol ou perte :** GRATUIT.
- **Modification de la date de prélèvement :** sur appel au Service Client : 5 €/modification.
- **Remise en service de la ligne en cas de suspension pour impayé :** 10 €/acte.
- **Renvoi d'Appel :** le renvoi d'appel est pris en compte comme un appel émis depuis votre téléphone mobile. En fonction de votre offre et de votre consommation, il est soit inclus, décompté ou facturé.

AVANCE SUR FACTURE

(ART. 8 CGS)

	Avance sur facture (lors de la souscription)	**Seuils avance sur facture** (en cours de contrat si surconsommation)		
		Pendant les 3 premiers mois	Après 3 mois d'ancienneté	Après incident de paiement
Forfait Bloqué Be Live	Jusqu'à 154 € Montant exact de l'avance sur facture en fonction de votre offre. Informations disponibles auprès de votre vendeur.			
Forfait Ultimate Speed 2H		30 €	Moyenne des 3 dernières factures X 1,5	30 €
Forfait Ultimate Speed 1 Go		30 €		30 €
Forfait Ultimate Speed 5 Go		30 €		30 €
Forfait Ultimate Speed 10 Go		30 €		30 €
Forfait Ultimate Speed 20 Go		60 €		30 €
Forfait Ultimate Speed Europe 3 Go		30 €		30 €
Forfait Woot 2h 500 Mo		15 €		15 €
Forfait Woot 2h 5 Go		20 €		15 €
Forfait Woot 2h 10 Go		25 €		15 €
Forfait Woot 5 Go		30 €		15 €
Forfait Woot 10 Go		30 €		15 €
Forfait Woot 20 Go		30 €		15 €
Forfait 4G Pocket Accès		30 €		15 €
Forfait 4G Pocket 8 Go	*	20 €		15 €
Forfait 4G Pocket 15 Go	*	30 €		15 €
Forfait Collier GPS				

* Pour les forfaits avec engagement 12 mois : Jusqu'à 154 €. Montant exact de l'avance sur facture en fonction de votre offre. Informations disponibles auprès de votre vendeur.

LES FICHES D'INFORMATIONS STANDARDISÉES (FIS) ont pour objet de décrire les principales caractéristiques des offres.
En cas de contradiction entre les FIS et les conditions tarifaires, ces dernières prévalent.

FORFAIT ULTIMATE SPEED (MISE À JOUR AU 22/08/2016)

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, SMS/MMS illimités et en fonction des paliers, 100 Mo ou 1 Go de Web inclus ou 5 Go à 20 Go de Web en débit ajusté. Le forfait Ultimate Speed est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de Euro Information Telecom : GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G/3G+/H+/4G et se trouver sous zone de couverture 3G/3G+/H+/4G pour profiter du service de visiophonie.

NOM DE L'OFFRE		2h	1 Go
TEMPS DE COMMUNICATION		2h	Appels illimités en France métropolitaine
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Prix mensuel 12 mois	18,99 €	25,99 €
	Prix mensuel 24 mois	**12,99 €**	**19,99 €**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	0,38 €/min	
	SMS	Non applicable	
	MMS	Non applicable	
	Web	Cf. recharges Web	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 ou 24 mois		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• **Forfait de communications voix 2h ou appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL). • **SMS/MMS illimités**, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs. • **Web en très haut débit 4G e**n France métropolitaine : - Palier 2H : **100 Mo. Bloqué ensuite.** - Palier 1 Go : **1 Go. Bloqué ensuite.** • **Prix carte SIM :** gratuit (1 € en cas de souscription d'offre seule sans mobile) sur www.nrjmobile.fr. En points de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.		
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	• Report des minutes non consommées dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. • Accès gratuit à la messagerie vocale (en France métropolitaine). • Présentation du numéro. • Double appel. • Alerte conso.		
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	• Voix : à la seconde dès la première seconde (pour le palier 2h) ; illimitée (pour le palier 1 Go). • Web : au ko. • SMS : illimités. • MMS : illimités.		
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	• Débit maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s. • Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.		
FRAIS ADDITIONNELS	• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).		
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	• Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.		
SERVICE CLIENT	• Service client en ligne : un forum accessible dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. • Service Client par téléphone : accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : - depuis le portable : 200 ou 675 200 (1re minute gratuite, appel décompté du forfait ou 0,38 €/min au-delà du forfait). - depuis un fixe : 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine). • Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 % • Certification service client : NF EN 15838 • Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.		

INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE	Informations	Espace Client Web	Application Smartphone
	Possibilité de réaliser des actes d'urgence	√	-
	Analyse de la consommation des derniers mois	√	√
	Historique des contacts vers le service client	-	-
	Possibilité de gestion multi-compte	√	-
	Accès au suivi des réclamations	-	-

INTERRUPTION DES SERVICES	• En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.

NOM DE L'OFFRE		5 Go	10 Go	20 Go
TEMPS DE COMMUNICATION		Appels illimités en France métropolitaine et vers les fixes de 85 destinations		
			Appels illimités vers les mobiles des USA/Canada	
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Prix mensuel 12 mois	36,99 €	54,99 €	76,99 €
	Prix mensuel 24 mois	**30,99 €**	**42,99 €**	**64,99 €**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	Non applicable		
	SMS	Non applicable		
	MMS	Non applicable		
	Web	Non applicable		
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 ou 24 mois			
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• **Forfait de communications voix appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL). • **5 Go, 10 Go et 20 Go :** appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de 85 destinations. Liste complète en page « International ». • **10 Go et 20 Go :** appels illimités depuis la France métropolitaine vers les mobiles des USA/Canada. • **SMS/MMS illimités,** métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs. • **Web en très haut débit 4G** en France métropolitaine : Ultimate Speed 5 Go : 5 Go. **Débit ajusté au-delà** Ultimate Speed 10 Go : 10 Go. **Débit ajusté au-delà** Ultimate Speed 20 Go : 20 Go. **Débit ajusté au-delà** • **Prix carte SIM :** gratuit (1 € en cas de souscription d'offre seule sans mobile) sur www.nrjmobile.fr. En points de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.			
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	• Accès gratuit à la messagerie vocale (en France métropolitaine). • Présentation du numéro. • Double appel.			
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	• Voix : illimitée. • Web : au ko. • SMS : illimités. • MMS : illimités.			
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	• Débit maximum théorique : 100 Mb/s. • Débit réduit au-delà de 5 Go, 10 Go ou 20 Go à 128 kb/s, permettant navigation et mails. • Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.			
FRAIS ADDITIONNELS	• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).			
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	• Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.			
SERVICE CLIENT	• Service client en ligne : un forum accessible dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. • Service client par téléphone : accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : - depuis le portable : 200 ou 675 200 (1re minute gratuite, appel décompté du forfait). - depuis un fixe : 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine). • Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 % • Certification service client : NF EN 15838 • Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.			

INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE	Informations	Espace Client Web	Application Smartphone
	Possibilité de réaliser des actes d'urgence	√	-
	Analyse de la consommation des derniers mois	√	√
	Historique des contacts vers le service client	-	-
	Possibilité de gestion multi-compte	√	-
	Accès au suivi des réclamations	-	-

INTERRUPTION DES SERVICES	• En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.

FORFAIT ULTIMATE SPEED EUROPE 3 Go (22/08/2016)

Forfait de communications voix non surtaxées, avec SMS/MMS illimités et 3 Go (débit ajusté au-delà) de Web en France métropolitaine. Le Forfait Ultimate Speed Europe est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de Euro-Information Telecom : GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ /4G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G / 3G+ / H+ / 4G et se trouver sous zone de couverture 3G / 3G+ / H+ / 4G pour profiter du service de visiophonie.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Prix mensuel 12 mois	35,99 €	
	Prix mensuel 24 mois	**29,99 €**	
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	**Appels**	**Non applicable**	
	SMS	**Non applicable**	
	MMS	**Non applicable**	
	Web	**Non applicable**	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• **Forfait de communications voix appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL). • **SMS/MMS illimités**, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs. • **Web en très haut débit 4G** en France métropolitaine : 3 Go. Débit réduit au-delà. • **Appels voix et SMS illimités vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM.** • **Appels voix (émission et réception) et SMS illimités depuis l'Union Européenne ou DOM** vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM. • **Prix Carte SIM** : Gratuit (1€ en cas de souscription d'offre seule sans mobile) sur www.nrjmobile.fr. En points de vente : se renseigner auprès de votre distributeur).		
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	• Accès gratuit à la messagerie vocale (en France métropolitaine). • Présentation du numéro. • Double appel.		
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	• Voix : illimitée. • Web : au Ko. • SMS : illimités. • MMS : illimités.		
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	• Débit maximum théorique jusqu'à 100 Mb/s. • Débit réduit au-delà de 3 Go à 64 kb/s, permettant navigation et mails. • Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.		
FRAIS ADDITIONNELS	• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).		
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	• Réseaux GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ / 4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.		
SERVICE CLIENT	• Service client en ligne : un forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. • Service client par téléphone : accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : - depuis le portable : 200 ou 675 200 (1re minute gratuite, appel décompté du forfait). - depuis un fixe : 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine). • Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 %. • Certification service client : NF EN 15838. • Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.		
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE	**Informations**	**Espace Client Web**	**Application Smartphone**
	Possibilité de réaliser des actes d'urgence	√	-
	Analyse de la consommation des derniers mois	√	√
	Historique des contacts vers le service client	-	-
	Possibilité de gestion multi-compte	√	-
	Accès au suivi des réclamations	-	-
INTERRUPTION DES SERVICES	• En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.		

FORFAIT WOOT (MISE À JOUR AU 03/01/2017)

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine avec SMS/MMS illimités et en fonction du palier, Web 500 Mo inclus ou 5 Go à 20 Go débit réduit au-delà. Le forfait Woot est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de Euro Information Telecom : GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G/3G+/H+/4G et se trouver sous zone de couverture 3G/3G+/H+/4G pour profiter du service de visiophonie.

NOM DE L'OFFRE		**2h 500 Mo**	**2 h 5 Go**	**2 h 10 Go**	**5 Go**	**10 Go**	**20 Go**
TEMPS DE COMMUNICATION		**2h**	**2h**	**2h**	**Appels illimités en France métropolitaine**		
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE		**9,99 €**	**12,99 €**	**17,99 €**	**15,99 €**	**20,99 €**	**24,99 €**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE METROPOLITAINE	Appels	0,38 €/min	0,38 €/min	0,38 €/min	Non applicable		
	SMS	Non applicable					
	MMS	Non applicable					
	Web	Cf. recharges Web	Non applicable				
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement					
DESCRIPTION DE L'OFFRE		• **Forfait de communications voix 2h ou appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL). • **SMS/MMS illimités**, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs. • **Web en très haut débit 4G** en France métropolitaine **:** - Palier 2h 500 Mo : 500 Mo. Bloqué ensuite. - Palier 2h 5 Go et palier 5 Go : 5 Go. Débit ajusté au-delà. - Palier 2h 10 Go et palier 10 Go : 10 Go. Débit ajusté au-delà. - Palier 20 Go : 20 Go. Débit ajusté au-delà. • **Prix carte sim :** 5 € (gratuit en cas d'achat concomitant d'un mobile) sur www.nrjmobile.fr. En points de vente se renseigner auprès de votre distributeur.					
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine. • Présentation du numéro.					
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		• Voix : à la seconde dès la première seconde (paliers 2h), et illimitée (pour les paliers appels illimités). • Web : au ko. • SMS : illimités. • MMS : illimités.					
CARACTÉRISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE		• Débit maximum théorique : 100 Mb/s. • Débit réduit au-delà de 5 Go,10 Go ou 20 Go à 64 kb/s, permettant navigation et mails. • Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.					
FRAIS ADDITIONNELS		• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation.					
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS		• Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.					
SERVICE CLIENT		Service client en ligne : un forum accessible dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. - Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.					
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE		**Informations**	**Espace Client Web**	**Application Smartphone**			
		Possibilité de réaliser des actes d'urgence	√	-			
		Analyse de la consommation des derniers mois	√	√			
		Historique des contacts vers le service client	-	-			
		Possibilité de gestion multi-compte	√	-			
		Accès au suivi des réclamations	-	-			
INTERRUPTION DES SERVICES		• En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.					

FORFAIT BLOQUÉ BE LIVE (MISE À JOUR AU 03/04/2017)

Forfait Bloqué de communications (voix, visio, SMS, MMS, appels vers l'international, web…). Le forfait bloqué Be Live est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de Euro Information Telecom : GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G/3G+/H+/4G et se trouver sous zone de couverture 3G/3G+/H+/4G pour profiter du service de visiophonie.

		JUSQU'À 1H	JUSQU'À 2H
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Prix mensuel sans engagement sans mobile	8,99 €	14,99 €
	Prix mensuel 24 mois avec mobile	**12,99 €**	**17,99 €**
	Coût/min sans engagement sans mobile	0,22 €/min	0,15 €/min
	Coût/min 24 mois avec mobile	**0,22 €/min**	**0,15 €/min**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Voix (recharges)	0,38 €/min	
	SMS	Non applicable	
	MMS	Non applicable	
	Web	cf. recharges Web	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement ou engagement 24 mois	
DESCRIPTION DE L'OFFRE		• **Forfait de communications** (appels voix, visio, SMS MMS, appels vers l'international, web…) qui se bloque une fois le crédit mensuel épuisé. Durées indiquées correspondant au temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix en France métropolitaine (hors n° spéciaux). • **SMS / MMS :** illimités, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, sous réserve d'un crédit de communication positif. • **Web en très haut débit 4G en France métropolitaine** jusqu'à 200 Mo (palier 1h) ou 1 Go (palier 2h). Bloqué ensuite.	• Forfait bloqué rechargeable à tout moment avec la gamme de recharges NRJ Mobile (voix, web…). Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité. • **Web radios NRJ en illimité.** • **Application Digital Coach :** solution innovante pour accompagner vos enfants dans leur vie numérique en favorisant le dialogue et la confiance. • **Avantage -16 ans.** • **Prix carte SIM :** gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 1€ avec le forfait 24 mois et 5€ avec le forfait sans engagement). En points de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Report du crédit de communications non utilisé dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. • Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine. • Présentation du numéro. • Double appel. • Alerte conso.	
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES (OU DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT DE COMMUNICATION)		• Voix : à la seconde dès la première seconde. • SMS / MMS : illimités. • Web : par paliers de 10 ko indivisibles.	
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE		• Débit maximum théorique : 100 Mb/s. • Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors usages surtaxés.	
FRAIS ADDITIONNELS		• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).	
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS		• Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.	
SERVICE CLIENT		• Service client en ligne : un forum accessible dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. • Service Client par téléphone : accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : - depuis le portable : 200 ou 675 200 (1re minute gratuite, appel décompté du forfait ou 0,38 €/min au-delà du forfait). - depuis un fixe : 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine). • Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 % • Certification service client : NF EN 15838 • Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.	

	Informations	Espace Client Web	Application Smartphone
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE	Possibilité de réaliser des actes d'urgence	√	-
	Analyse de la consommation des derniers mois	√	√
	Historique des contacts vers le service client	-	-
	Possibilité de gestion multi-compte	√	-
	Accès au suivi des réclamations	-	-
INTERRUPTION DES SERVICES	• En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.		

LA CARTE PRÉPAYÉE (AU 27/06/2012)

La Carte Prépayée est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de Euro Information Telecom : GSM / GPRS / 3G.
Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G et se trouver sous zone de couverture 3G pour profiter du service de visiophonie.

PRIX DE L'OFFRE	• Prix du kit d'accès NRJ Mobile (carte SIM + 5 € de crédit de communication initial valable 30 jours sur la formule ClassiCall) : 15 €.
TARIFS DES USAGES DÉCOMPTÉS DU CRÉDIT DE COMMUNICATION EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	• En France métropolitaine : voix : 0,33 € (formule ClassiCall) ou 0,225 € (formule Double Jeu) – SMS : 0,10 €/SMS (formule ClassiCall) – MMS : 0,30 €/MMS – Web : 0,01 €/10 ko
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement
Le client peut créditer son compte prépayé avec les recharges suivantes	

	RECHARGES NRJ MOBILE					
		Recharges	10 €	20 €	30 €	50 €
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Formule ClassiCall** (0,33 €/min)	Équivalent en com (jusqu'à)	30 min	1H	1H30	2H30
			100 SMS	200 SMS	300 SMS	500 SMS
			10 Mo	20 Mo	30 Mo	50 Mo
		Durée de validité à compter du rechargement	6 mois	6 mois	6 mois	6 mois
	Formule Double Jeu (0,225 €/min)	Équivalent en com (jusqu'à)	44 min	1H28	2H12	3H42
			SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS
			10 Mo	20 Mo	30 Mo	50 Mo
		Durée de validité à compter du rechargement	10 jours	20 jours	30 jours	50 jours

DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	• 1 € de crédit de secours déclenchable au 675 300. • Répondeur gratuit (en France métropolitaine).	• Présentation du numéro. • Alerte conso. • Double appel.
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES (OU DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT DE COMMUNICATION)	• Voix : à la seconde dès la première seconde. • SMS : à l'unité (formule ClassiCall) – illimités (formule Double Jeu).	• MMS : à l'unité. • Web : par palier de 10 ko indivisibles.
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	• Débit maximum théorique : 384 kb/s.	
FRAIS ADDITIONNELS	• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation.	
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	• Réseaux GSM / GPRS / 3G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.	
SERVICE CLIENT	• Service client en ligne : un forum accessible dans la rubrique **Assistance** de votre Espace Client, ou directement sur www.assistance-mobile.com. • Service Client par téléphone : Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : - Depuis le portable : 675 200 (1re minute gratuite, appel décompté du forfait ou 0,38 €/min au-delà du forfait). - Depuis un fixe : 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine) • Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 % • Certification service client : NF EN 15838 • Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.	

	Informations	Espace Client Web	Application Smartphone
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE	Possibilité de réaliser des actes d'urgence	√	-
	Analyse de la consommation des derniers mois	√	√
	Historique des contacts vers le service client	-	-
	Possibilité de gestion multi-compte	√	-
	Accès au suivi des réclamations	-	-
INTERRUPTION DES SERVICES	• En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.		

FORFAIT 4G POCKET (MISE À JOUR AU 5/12/2016)

Forfait permettant exclusivement l'usage Web avec en fonction des paliers, 100 Mo de Web inclus et rechargeables, 8 Go ou 15 Go de Web en débit ajusté au-delà. Le forfait 4G Pocket est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de Euro Information Telecom : GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ / 4G. Le client doit disposer d'un équipement compatible 3G / 3G+ / H+ / 4G et se trouver en zone de couverture 3G / 3G+ / H+ / 4G pour profiter du service.

NOM DE L'OFFRE		Accès	8 Go	15 Go
PRIX MENSUEL	Avec engagement 12 mois (avec routeur 4G Pocket à prix préférentiel)	Non applicable	**14,99 €**	**24,99 €**
	Sans engagement (sans routeur 4G Pocket)	1 €	**14,99 €**	**24,99 €**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Web	cf. recharges Web	Non applicable	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement	Sans engagement ou 12 mois	
DESCRIPTION DE L'OFFRE		• **Web en très haut débit 4G** en France métropolitaine, selon le forfait : - 100 Mo. Bloqué ensuite. - 8 Go (Débit ajusté au-delà). - 15 Go (Débit ajusté au-delà). • **Prix carte SIM :** gratuit (si souscription de l'offre seule sans routeur 4G Pocket : 5 €) sur www.nrjmobile.fr. En points de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.		
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Non applicable		
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		• Web : au Ko dès le 1er Ko.		
CARACTÉRISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE		• Débit maximum théorique : 100 Mb/s. • Débit réduit au-delà de 8 Go ou 15 Go à 64 Kb/s, permettant navigation et mails.		
FRAIS ADDITIONNELS		• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée pour l'offre avec engagement 12 mois).		
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS		• Réseaux GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ / 4G sous réserve de détenir un équipement compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.		
SERVICE CLIENT		• L'Assistance mobile sur www.assistance-mobile.com • Service Client par téléphone, accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine). • Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 % • Certification service client : NF EN 15838 • Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.		
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE		**Informations**	**Espace Client Web**	**Application Smartphone**
		Possibilité de réaliser des actes d'urgence	√	-
		Analyse de la consommation des derniers mois	√	√
		Historique des contacts vers le service client	-	-
		Possibilité de gestion multi-compte	√	-
		Accès au suivi des réclamations	-	-
INTERRUPTION DES SERVICES		• En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.		

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

APPLICABLES À COMPTER DU 23 FÉVRIER 2015

1. OBJET

Les présentes conditions générales de service (ci-après les «CGS») ont pour objet de définir les conditions d'abonnement (forfaits et forfaits bloqués rechargeables) et les conditions d'utilisation (offre prépayée) aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les «Services») proposés par la société Euro Information Telecom, SAS au capital de 175 715 euros - RCS PARIS 421 713 892 - 12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après «l'Opérateur») sous ses différentes marques.
Les Services sont, selon les offres, délivrés en utilisant pour les départs d'appel les réseaux SFR, Orange ou Bouygues telecom (ci-après le « Réseau »).
Les relations entre l'Opérateur et le Client sont régies par les présentes CGS, le formulaire d'abonnement (« les Conditions Particulières »), les conditions tarifaires (ci-après « la Brochure Tarifs»), remis au moment de la souscription des Services.
Le Client peut prendre connaissance de ces documents avant la souscription des Services sur les sites internet de l'Opérateur et dans les Brochures Tarifs disponibles auprès des distributeurs des Services.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 Les Services souscrits par le Client à titre principal lui permettent notamment de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, d'émettre des SMS et des MMS, de surfer sur le Web sauf Service spécifique ne proposant que certains usages. Les Services souscrits par le Client sont à usage strictement personnel. Pour un usage professionnel, le Client doit souscrire une offre spécifique réservée aux professionnels.
2.2 Dans le cadre des forfaits bloqués rechargeables, le Client dispose chaque mois d'un crédit de communication. Lorsque celui-ci est épuisé, le Client peut seulement continuer à recevoir des appels et des SMS en France Métropolitaine. Le Client peut recharger son forfait grâce aux recharges définies dans la Brochure Tarifs.
2.3 Dans le cadre de la Carte prépayée, le Client dispose d'une offre sans engagement qui lui permet l'émission d'appels, sous réserve du prépaiement complet.
Le Client peut créditer sa Carte prépayée à tout moment pendant sa durée de validité. Lorsque le crédit est épuisé, le Client peut continuer à recevoir des appels et des SMS en France métropolitaine. Le Client dispose, à compter de son premier appel ou de son dernier rechargement (la plus récente de ces deux dates), des délais définis dans la Brochure Tarifs pour consommer son crédit de communication selon la formule tarifaire choisie.
Aux termes de ces délais, si le Client n'a effectué aucun rechargement, il perdra irrévocablement l'éventuel crédit de communication restant et ne pourra plus émettre d'appels (sauf vers les numéros d'urgence). A défaut d'activation de la ligne dans un délai de 6 mois à compter de la date d'achat de la Carte prépayée ou à défaut de rechargement dans un délai de 3 mois après la durée de validité du crédit, la ligne sera automatiquement résiliée entrainant la perte du numéro de téléphone.
Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le Client s'engage à communiquer son identité, en présentant, au moment de l'achat de la Carte, l'original de sa pièce d'identité valide ou en renvoyant par courrier au Service Client le formulaire fourni avec la Carte accompagné de la photocopie recto-verso de sa pièce d'identité. Avant son identification, aucun rechargement de la Carte ne pourra être effectué et aucun appel vers et depuis l'international ne sera possible. A défaut d'identification dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'activation de la Carte, la ligne sera, dans un premier temps, suspendue. A défaut d'identification dans un délai de dix (10) jours à compter de la suspension de la ligne, celle-ci sera résiliée.

3. RÉSEAU / TERMINAUX

Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture. Le Client peut accéder à l'étranger au réseau des Opérateurs Tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats. Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel téléphone mobile agréé conçu pour recevoir la carte SIM et compatible avec les Services.

4. SOUSCRIPTION DES SERVICES

4.1 Toute personne physique majeure peut souscrire un Service de l'Opérateur, sous réserve que les Services ne soient pas réservés à des typologies particulières de clients telles que définies dans la Brochure des Tarifs.
4.2 Modes de souscription :
i) souscription auprès d'un distributeur ou en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC.
Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre au distributeur les documents suivants :
- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un relevé d'identité international bancaire (IBAN) à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France,

un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).
En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile de moins de trois mois.
ii) souscription à distance
Pour souscrire les Services de l'Opérateur par Internet ou par télévente, le Client doit remplir toutes les étapes indiquées sur le site ou qui lui seront indiquées par le téléconseiller jusqu'à la confirmation de sa commande, conformément aux Conditions Générales de Vente à Distance de l'Opérateur.
Afin de valider sa souscription, le Client doit adresser à l'Opérateur :
- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un IBAN à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France,
- un justificatif de domicile de moins de trois mois,
- un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile de moins de trois mois.
Les documents, énumérés ci-dessus, s'ils n'ont pas été communiqués au moment de la souscription, doivent être adressés à l'Opérateur par courrier à l'adresse suivante : Service Souscription – 53098 Laval Cedex 9, au plus tard huit (8) jours après la date de souscription aux Services.
4.3 Pour toute souscription à distance des Services et en cas de souscription en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi de la carte SIM. L'Opérateur n'impose cependant pas au Client le retour de sa carte SIM. Pour formaliser sa demande, le Client peut contacter son Service Client, renvoyer le formulaire de rétractation joint à son contrat d'abonnement ou porter sa ligne vers un autre opérateur mobile.
Ce délai rétractation de 14 jours part :
- en cas de souscription : à compter de la réception de la carte SIM par le Client,
- en cas de migration d'offre : à compter de l'acceptation du changement d'offre par le Client.

En cas de rétractation dans les délais ci-dessus, l'Opérateur rembourse le Client dans un délai maximum de quatorze (14) jours de la totalité des sommes versées le cas échéant par le Client relatives au Service souscrit. En cas de souhait d'utilisation de sa ligne avant la fin du délai de rétractation, le Client est redevable du montant du Service calculé proata temporis entre la date de mise en service de la ligne jusqu'à la date de demande de rétractation ou la date de portabilité sortante de la ligne.
Les conditions et modalités de rétraction liées à l'achat d'un téléphone mobile, vendu par l'Opérateur, sont définies dans les Conditions Générales de Vente à Distance.
4.4 Souscription offres dédiées
Le Client s'engage à fournir, au jour de la souscription et dans les deux mois précédant chaque date anniversaire de souscription tout justificatif permettant de prouver que celui-ci peut bénéficier de l'offre dédiée.
4.5 Coordonnées
Le Client s'engage à informer l'Opérateur de tout changement de ses coordonnées dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement.

5. OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

5.1 L'Opérateur s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès aux Services (ci-après la « Mise en Service »), au plus tard (i) dans les trois (3) jours ouvrés à compter de la date de souscription, en cas de souscription auprès d'un Distributeur en point de vente physique avec délivrance concomitante d'une carte SIM, (ii) dans les trois (3) jours ouvrés, en cas de vente à distance, lorsque le Client souhaite utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation, (iii) dans les quinze (15) jours ouvrés, en cas de vente à distance, lorsque le Client ne souhaite pas utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation, ou (iv) à compter de la date de portabilité souhaitée par le Client lorsque cette date est postérieure aux dates indiquées ci-dessus.
5.2 Par dérogation à ce qui précède, en cas d'absence de remise de la totalité des documents visés à l'article 4 par le Client, la Mise en Service ne se fera dans les délais précités qu'à compter de la date de réception par l'Opérateur du dernier document requis.
5.3 En cas de demande de dépôt de garantie, le délai de Mise en Service est porté à vingt (20) jours à compter de la réception de celuici, sous réserve du respect des dispositions ci-dessus.
5.4 En cas de dépassement des délais de Mise en Service du fait de l'Opérateur, le Client peut demander, par courrier, une indemnité, sous la forme d'avoir, calculé au prorata temporis sur la base du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrit(s) lors de l'activation de la ligne et non fourni(s).
5.5 Si, à l'issue d'un délai de deux (2) semaines, les parties n'ont pas trouvé de solution de nature à remédier à cet échec, ou si cette solution devait entraîner une facturation supplémentaire à la charge du Client,

ce dernier peut demander, par courrier, la résiliation sans frais du contrat.
5.6 Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de Mise en service de sa ligne pour signaler au Service Client son impossibilité d'accéder au Réseau. Dans l'hypothèse où la vérification de couverture du Réseau ferait apparaitre que le Client se situe dans une zone non couverte par le Réseau, le Client peut demander par courrier la résiliation du contrat sans frais.
5.7. Dans les cas 5.5 et 5.6, dans l'hypothèse où le Client a souscrit un Pack de l'Opérateur (téléphone mobile+carte SIM), celui-ci s'engage à renvoyer le téléphone mobile en parfait état à l'Opérateur dans son emballage d'origine à l'adresse qui lui aura été communiquée par le Service Client. L'Opérateur s'engage dans ce cas à lui rembourser le prix d'acquisition du téléphone mobile. A défaut, l'Opérateur sera en droit de facturer au Client le prix du mobile hors abonnement, déduction faite de sommes déjà versées par le Client lors de l'acquisition du téléphone mobile.

6. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de Mise en Service de la ligne.
Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon les Services souscrits par le Client.

7. DÉPÔT DE GARANTIE

L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription du contrat, en cas de (i) chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué, (ii) inscription du Client au fichier Préventel ou (iii) lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par le Client est supérieur à deux, un dépôt de garantie encaissé au jour de sa remise, non productif d'intérêts, dont le montant figure dans la Brochure Tarifs.
Dans l'hypothèse où, en cours de contrat, le fait générateur ayant donné lieu à la demande du dépôt de garantie disparait, l'Opérateur restituera au Client sur demande écrite de ce dernier le dépôt de garantie dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la réception de sa demande.
A l'expiration du contrat, le dépôt de garantie est restitué au Client (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers l'Opérateur.

8. AVANCE SUR FACTURE

8.1 À la souscription
Afin de limiter les risques de fraude, l'Opérateur peut demander au Client, au moment de la souscription des Services, une avance sur facture dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifs. En cas de refus du Client, la souscription sera annulée et les sommes éventuellement facturées lui seront restituées.
L'avance sur facture est portée au crédit du Client dès son versement. Elle vient en déduction des sommes dues par le Client à compter de sa seconde facture, sous réserve que la première facture ait été effectivement payée par le Client.
8.2 En cours d'exécution du contrat
Afin de limiter les dépassements de forfait trop importants susceptibles d'occasionner des chocs de facturation, l'Opérateur peut demander au Client, en cours d'exécution du contrat, une avance sur facture, non productive d'intérêts, lorsque le montant des communications hors et/ou au-delà du forfait dépasse un certain seuil de consommations :
- pour les nouveaux clients et jusqu'à l'émission de la 3e facture, ce seuil est défini dans la Brochure Tarifs,
- après l'émission de la 3e facture, ce seuil correspond à 1,5 fois le montant moyen des 3 dernières factures,
- en cas d'incident de paiement, ce seuil est ramené, pendant une durée de 6 mois, au seuil défini dans la Brochure Tarifs.

Le Client est informé de l'approche de ce seuil à plusieurs reprises (sms et emails) ainsi que de la mise en restriction prochaine de sa ligne (blocage usages sortants).
Le montant de l'avance sur facture qui sera demandé au Client est égal à la surconsommation dont celui-ci est redevable au moment de l'établissement de la demande d'avance par l'Opérateur. Il est porté au crédit du Client dès son versement. Il vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

9. TARIFS / MODIFICATION DES SERVICES

9.1 Les tarifs des Services principaux, des Services complémentaires et des Services optionnels ainsi que leurs modalités d'application sont définis dans la Brochure Tarifs.
9.2 En cas de souscription/modification des Services effectuée à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter.

10. FACTURATION

10.1 Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont payables comptant en euros TTC, dans le délai maximum porté sur la facture. Elles comprennent (i) les redevances mensuelles d'abonnement, perçues d'avance pour la période de facturation suivante, (ii) le montant des communications passées au-delà ou hors forfait, au cours de la période de facturation échue, (iii) le montant des Services Complémentaires et des Services Optionnels, (iv) les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la Brochure Tarifs, (v) le montant des sommes dues aux éditeurs de contenus au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services.
10.2 Sauf cas de contestation de facture, l'Opérateur pourra en cas de non règlement de factures, suspendre la ligne du Client, puis après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, résilier le contrat d'abonnement. La résiliation des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client à l'Opérateur, et notamment des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.
10.3 L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Aucune réclamation du Client en restitution du prix des Services facturés par l'Opérateur n'est recevable au-delà d'un délai d'un (1) an à compter du jour du paiement.
10.4 Le Client peut demander à un tiers (personne physique ou morale) de payer, à sa place, les factures correspondant mais reste tenu de son obligation de paiement envers l'Opérateur en cas de défaillance de ce tiers.
10.5 En cas de règlement de factures par prélèvement sur compte bancaire, le Client est informé au moins dix (10) jours avant la date d'échéance de celui-ci. Ce délai pourra être raccourci si le Client demande à anticiper la date d'échéance du prélèvement.

11. OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1 Utilisation de la carte SIM
L'Opérateur remet au Client une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par l'Opérateur (hors cas de portabilité) qui lui permet d'accéder à l'ensemble des Services proposés par l'Opérateur.
En cas de perte ou vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement son Service Client afin que la ligne soit suspendue. Sauf conditions particulières liées à son offre, jusqu'à la prise en compte de la suspension par l'Opérateur, le Client restera redevable de toutes les communications passées à partir de sa carte SIM.
Le Client doit confirmer le vol ou la perte de sa carte SIM par courrier au Service Client accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.
Durant la suspension de la ligne, le contrat reste en vigueur et le Client reste tenu au paiement des redevances d'abonnement et autres sommes dues à l'Opérateur. Sur demande, le Client recevra une nouvelle carte SIM ; le Client faisant son affaire de se procurer un nouveau téléphone mobile lui permettant d'utiliser sa nouvelle carte SIM.
11.2 Utilisation des Services
Les Services étant proposés exclusivement entre personnes physiques, le Client s'interdit l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des Services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation (notamment numéros d'appel commençant par 01,02,03,04,05 ou 09 inclus).

12. ASSURANCE

Dans le cadre de certaines offres, le Client peut bénéficier d'une assurance contre l'utilisation frauduleuse de sa ligne et/ou d'une assurance contre le vol de son téléphone mobile.
Les conditions précises de ces assurances ainsi que les exclusions de garanties et les modalités de déclaration de sinistre sont définies dans la Notice d'Information Assurance.

13. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES VOIX ET / OU SMS ILLIMITÉS

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et /ou des SMS en illimité. Ces appels voix et/ou SMS sont, sauf mention contraire dans l'offre concernée, proposés exclusivement depuis et vers la France Métropolitaine.
Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces offres ne sont autorisées que dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés clairement dans les Brochures Tarifs sous les offres correspondantes.
L'Opérateur se réserve le droit de suspendre puis de résilier l'offre en cas d'utilisation des Services à des fins autres que personnelles (à des fins lucratives) et/ou de cession totale ou partielle des Services.

14. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Le Client mandate l'Opérateur afin de conserver son numéro mobile existant. La Portabilité emporte résiliation en son nom du contrat le liant à son ancien opérateur au jour de la portabilité. La portabilité ne pourra être effectuée en cas d'incapacité du demandeur, demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées, numéro inactif le jour de la demande de portage ou faisant déjà l'objet d'une demande de résiliation ou de portabilité. Lorsque la portabilité entrante du Client est refusée par son ancien opérateur, l'Opérateur affecte un nouveau numéro au Client. Le numéro du Client sera porté dans un délai d'un (1) jour ouvrable, sous réserve que l'accès ait été rendu disponible par l'opérateur sortant (deux (2) jours minimum après la prise en compte de la demande de portabilité du Client), sauf demande expresse du Client d'un délai supplémentaire dans la limite de cinquante neuf (59) jours.

15. SUSPENSION DU SERVICE

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par l'Opérateur, après en avoir informé par tout moyen le Client :
- en cas d'absence des pièces justificatives valides exigées du Client lors de la souscription des Services dans l'hypothèse où la ligne aurait déjà été mise en service,
- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du Client,
- en cas d'utilisation par le Client d'un terminal mobile déclaré volé,
- dans l'attente du Dépôt de garantie ou de l'Avance sur facturation ou en cas de non paiement de ceux-ci, ou encore en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, et après relance restée sans effet,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf suspension des Services pour cas de force majeure.

16. MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Conformément aux termes de l'article L121-84 du Code de la consommation, l'Opérateur s'engage à informer le Client par écrit de tout projet de modification des conditions contractuelles, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut résilier le contrat à tout moment et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, par courrier, en cas d'augmentation des tarifs des Services principaux et/ou complémentaires, et/ou toute autre modification des conditions contractuelles, et ce dans les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs et/ou des nouvelles conditions contractuelles. A défaut de résiliation dans les quatre (4) mois qui suivent leur entrée en vigueur, les nouveaux tarifs et/ou les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront.

17. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

17.1 Résiliation des contrats à durée indéterminée avec une période minimale d'engagement :
En cas de souscription d'un forfait avec engagement 12 mois, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve du paiement des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement qui deviennent immédiatement exigibles.
En cas de souscription d'un forfait avec engagement 24 mois, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve :
- dans l'hypothèse d'une résiliation intervenant avant la fin du 12e mois, du paiement des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois et du paiement du ¼ des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, qui deviennent immédiatement exigibles,
- dans l'hypothèse d'une résiliation intervenant après la fin du 12e mois, du paiement du 1/4 des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, qui deviennent immédiatement exigibles.

17.2 Au-delà de la période minimale d'engagement ou si le Client a souscrit un abonnement sans période minimale d'engagement, la résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnités, à l'initiative de l'Opérateur ou du Client par courrier.
17.3 La résiliation prend effet dans un délai maximum de sept (7) jours calendaires suivant la réception par l'Opérateur de la lettre de résiliation sauf demande contraire du Client ou portabilité sortante effectuée par le Client.
17.4 Par ailleurs, le Client personne physique, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription ou du renouvellement du Service, peut mettre fin au contrat à tout moment, par courrier, et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, en cas de motifs légitimes, dûment justifiés, l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat, survenus postérieurement à la souscription du contrat.
Dans le cadre des engagements dits Novelli, l'Opérateur s'est engagé à automatiquement considérer comme motifs légitimes, les motifs suivants :
- licenciement du Client en contrat à durée indéterminée,
- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- déménagement du Client dans une zone en France métropolitaine où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile,
- déménagement du Client pour une durée supérieure à douze (12) mois hors du territoire métropolitain,
- maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service pendant une durée de plus de trois mois,
- décès du Client : l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que l'Opérateur en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- mise en détention, pour une durée minimum de trois (3) mois, dans un établissement pénitentiaire,
- en cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Cette résiliation prend effet à l'issue d'un délai de sept (7) jours suivant la réception de la lettre de résiliation et des justificatifs nécessaires. La résiliation entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.
17.5 Le contrat peut être résilié par l'Opérateur après en avoir avisé le Client en cas de fausse déclaration du Client concernant le contrat, non paiement par le Client des sommes dues à l'Opérateur, après mise en demeure restée sans effet ou en cas de force majeure. La résiliation entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.

18. FOURNITURE DES SERVICES / INTERRUPTION DES SERVICES / COMPENSATION

L'Opérateur est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiotéléphonie. En cas d'interruption totale des Services principaux et/ du ou des Service(s) optionnel(s), l'Opérateur s'engage à tout mettre en œuvre pour rétablir les Services principaux et/ ou les Service(s) optionnel(s) et à dédommager le Client, à sa demande, d'un montant calculé au prorata temporis du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrits.

19. DONNÉES PERSONNELLES - ANNUAIRE

19.1 Les informations concernant le Client contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont collectées et traitées que dans le cadre de la fourniture des Services.
Les informations collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire pour permettre à l'Opérateur de fournir les Services.
Elles ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître pour l'exécution des Services ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Elles peuvent être transférées hors de l'Union Européenne (Tunisie, Maroc, Monaco). L'Opérateur garantit au Client le même niveau de protection que dans l'Union Européenne. Elles ne sont transmises à des tiers qu'avec l'autorisation expresse du Client.
Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression en écrivant à : Informatique et Libertés / Direction Juridique - Euro Information Telecom - 12, rue Gaillon – 75002 PARIS.
Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant son Service Client.
Les informations en rapport avec la commande du Client peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A.et l'Opérateur sont les destinataires de ces données. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées associées à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A.
Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET à l'adresse suivante :
FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.
En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications électroniques. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations directement auprès du GIE PREVENTEL - Service des consultations - TSA n°54 315 - 77050 MELUN CEDEX et son droit d'accès, de rectification et/ou de suppression auprès de l'Opérateur à l'adresse mentionnée ci-dessus.

19.2 Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client dispose du droit faire figurer notamment ses coordonnées personnelles gratuitement sur les listes publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement. Il peut également demander à ce que ces listes ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ou pour des services d'annuaire inversé.

20.CESSION

Le Client peut céder ou transférer le contrat, à titre gratuit, sous réserve de fournir à l'Opérateur les mêmes documents que ceux nécessaires lors de la souscription accompagnés d'une autorisation du cessionnaire. Préalablement à la cession ou au transfert, le Client s'engage à régler toutes les sommes encore éventuellement dues au titre du présent contrat. L'Opérateur peut céder ou transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sous réserve que la cession du contrat n'emporte aucune diminution des droits du Client.

21. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone aux numéros et pendant les heures d'ouverture, précisés dans les Brochures Tarifs ou par courrier à l'adresse suivante : Service Client Euro Information Telecom - 53098 Laval Cedex 9. Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs – Euro Information Telecom - TSA 42002 – 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse au Client dans un délai de un (1) mois. En cas de non respect par l'Opérateur des délais visés ci avant ou en cas d'épuisement par le Client des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr) conformément à la charte de médiation.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRODUITS ET SERVICES

(VENTE À DISTANCE ET CAISSES ET AGENCES CRÉDIT MUTUEL – CIC)

APPLICABLES À COMPTER DU 5 DÉCEMBRE 2016

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGVAD ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles Euro-Information Telecom, Société par Actions Simplifiée au capital de 175.715 euros, immatriculée au RCS Paris sous le numéro 421 713 892, dont le Siège Social est 12 rue Gaillon - 75107 Paris Cedex 02, ci-après «l'Opérateur», vend à distance à partir de ses Sites Internet ou par télévente et à partir des Caisses Crédit Mutuel et Agences CIC, des équipements notamment de radiotéléphonie, ciaprès dénommés «les Produits», à un Client, ci-après dénommé «l'Acheteur».

Les Produits sont :
- d'une part la carte SIM (ci-après Carte SIM) associée au(x) service(s) de téléphonie mobile souscrit(s) concomitamment par l'Acheteur, et
- d'autre part, les Produits vendus par l'Opérateur, et leurs accessoires.

La carte SIM est, soit commercialisée seule, soit au sein d'un Pack comportant outre la carte SIM, un Terminal et d'éventuels Accessoires.

ARTICLE 2. COMMANDE À DISTANCE

Les Produits sont réservés aux Acheteurs régulièrement domiciliés en France métropolitaine et en Corse qui effectuent une commande à distance (sites internet, télévente…) ou à partir des caisses et agences du Crédit Mutuel CIC.
Pour toute commande en ligne effectuée à partir d'un Site Internet de l'Opérateur, l'Acheteur doit disposer d'une adresse email valide accessible depuis un ordinateur.
La commande emporte acceptation sans réserve des CGVAD par l'Acheteur.

ARTICLE 3. EXPÉDITION - LIVRAISON

En cas d'expédition des Produits, celle-ci s'effectue à l'adresse mentionnée par l'Acheteur lors de sa commande.
Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine (y compris la Corse).

i) Délai d'expédition

Le Produit commandé est livré :
- en cas de souscription d'une offre prépayée dans un délai maximum de 5 jours à compter de la date de la confirmation de la commande par l'Opérateur,
- en cas de souscription d'une offre d'abonnement, à compter de la réception et de la validation par l'Opérateur de l'ensemble des justificatifs visés dans les Conditions Générales de Services (CGS) de l'offre souscrite. En cas de demande de Dépôt de Garantie conformément aux dispositions des CGS, le Produit est adressé dans un délai de 20 jours, à compter de la réception du dépôt de garantie par l'Opérateur.

En cas d'indisponibilité, l'Acheteur en est informé sur la page de présentation du ou des Produit(s).

Si l'Acheteur a communiqué une adresse email valide, l'expédition du Produit lui est annoncée par l'envoi d'un email.

ii) Livraison

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par l'Acheteur, un avis de passage est déposé dans sa boîte aux lettres dans la mesure où celle-ci est accessible. L'Acheteur peut alors retirer le colis dans les 10 jours suivant le dépôt de cet avis à l'adresse mentionnée dans ledit avis. La livraison est réputée effectuée par la délivrance à l'Acheteur du Produit commandé. Elle se matérialise par la signature, par l'Acheteur, du bon d'émargement présenté par le transporteur. Le Produit commandé reste la propriété de l'Opérateur jusqu'au paiement intégral de son prix.

L'Acheteur informera immédiatement le Service Client de l'Opérateur en cas de réception incomplète de sa commande ou de réception d'une commande endommagée.

ARTICLE 4. PRIX - MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix applicables, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au jour de la commande par l'Acheteur. Certains prix peuvent être soumis à conditions ou avoir une durée de validité limitée. Les Produits sont payables à la commande.

ARTICLE 5. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison du Produit pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi du Produit. Le Droit de rétractation est étendu aux achats effectués au sein des Agences et Caisses du Crédit Mutuel – CIC.

Pour renvoyer son Produit, l'Acheteur contacte son Service Client au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) afin d'obtenir un Bon de retour Colis. L'obtention de ce Bon de retour Colis vaut prise en compte de la demande de rétractation de l'Acheteur.
Après enregistrement de sa demande de rétractation, l'Acheteur recevra par courrier et/ou par email la liste des Produits à retourner et un Bon de Retour Colis sur lequel figurera un numéro de retour que l'Acheteur devra impérativement faire figurer sur le colis de retour. A défaut le colis sera refusé et la demande de rétractation ne pourra pas être traitée.

L'Acheteur devra renvoyer, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de son Bon de Retour Colis, les Produits à l'adresse indiquée sur le Bon.

Dans le cadre de l'achat d'un Produit et la souscription concomitante d'une offre avec engagement, à défaut de renvoi ou en cas de renvoi d'un Produit dégradé, ou de renvoi d'un Produit non exempt de toute fonctionnalité de blocage activée (notamment la fonction de localisation du mobile), l'Opérateur sera en droit de facturer à l'Acheteur le prix du Produit hors abonnement, déduction faite de sommes déjà versées par l'Acheteur lors de l'acquisition du téléphone mobile.

Dans l'hypothèse où l'Acheteur devait renvoyer le Produit, il doit s'assurer :
- **qu'il a préalablement sauvegardé ses données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues**
- **qu'il a procédé à l'effacement complet des données contenues dans le Produit.**

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être engagée du fait de la perte ou de la divulgation éventuelle des données personnelles de l'Acheteur. En cas de doute, l'Acheteur peut contacter le Service Client pour effectuer les manipulations de réinitialisation.
Dans l'hypothèse de l'achat d'un Pack, le(s) Produit(s) devra(ont) être retourné(s) en état neuf dans l'emballage d'origine, accompagné(s) de ses accessoires d'origine (chargeur, batterie et le cas échéant kit mains libres) ainsi que de la Carte SIM, des accessoires complémentaires éventuels et des notices d'emploi et documentations.
Le remboursement du(es) Produit(s)T après retour s'effectue dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception du(es) Produit(s) par l'Opérateur.

ARTICLE 6. GARANTIE - SERVICE APRÈS-VENTE

Dans l'hypothèse où l'Acheteur devait renvoyer le Produit, il doit s'assurer :
- **qu'il a préalablement sauvegardé ses données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues**
- **qu'il a procédé à l'effacement complet des données contenues dans le Produit.**

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être engagée du fait de la perte ou de la divulgation éventuelle des données personnelles de l'Acheteur. En cas de doute, l'Acheteur peut contacter le Service Client pour effectuer les manipulations de réinitialisation.

6.1 - Garantie contractuelle

Les Produits neufs sont couverts par une garantie constructeur pièces et main d'œuvre d'une ou de deux années en fonction de la garantie constructeur applicable (information disponible auprès du Service Client). La durée de garantie des produits d'occasion ou reconditionnés est disponible auprès du Service Client. Le délai de garantie commence à courir à compter de la date inscrite sur le Bon de livraison joint au Produit ou sur la Facture d'achat/renouvellement du Produit.

La garantie porte également sur le Produit remis au Client dans le cadre du SAV (téléphone + batterie) selon les conditions suivantes :
- si le Produit d'origine et sa batterie sont couverts par la garantie au jour de la panne, la garantie susvisée est reportée sur le Produit remis au Client dans le cadre du SAV pour la durée restant à courir, avec une durée minimale de trois mois,
- si le Produit d'origine et sa batterie ne sont pas couverts par la garantie au jour de la panne, le Produit remis au Client dans le cadre du SAV bénéficie alors, en cas de réparation, d'une garantie pièces et main d'œuvre d'une durée de trois mois à compter de la date de leur remise au Client, pour la même panne.

Dans le cas d'une panne avérée concernant la Carte SIM, le Service Client de l'Opérateur prend en charge tout problème lié à la Carte SIM. Il est seul habilité à caractériser un problème lié à une Carte SIM et à prendre les actions nécessaires (échange notamment).

La garantie du Produit est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du Produit, de dommage dont la cause est extérieure au Produit ou imputable

au Client (notamment : écran cassé et/ou fendu, écran enfoncé, chocs, antenne arrachée, pistes arrachées), de trace de chocs, d'oxydation des composants suite à une immersion, de pénétration de liquide, d'exposition à une source d'humidité, non respect des instructions du fabricant, tentative de réparation par une personne non habilitée par le constructeur, Produit dont l'étiquette d'identification a été enlevée, de modification du Produit non prévue ni spécifiée par le constructeur, blocage de code de sécurité par une mauvaise utilisation du Produit par le Client.

Service Client :
- Depuis votre téléphone mobile au 675 200 (prix d'un appel normal)
- Depuis un poste fixe au 0969 360 200 (Prix d'un appel vers un poste fixe en France métropolitaine)

Le service après vente des Produits vendus en vente à distance (hors Carte SIM) est assuré directement par le constructeur en cas d'envoi du Produit par l'Acheteur final au centre de réparation agréé par le constructeur ou directement par l'Opérateur dans le cadre du SAV.

Dans le cadre des offres Libéo, la procédure de SAV est prise en charge directement par les conseillers des caisses/agences Crédit Mutuel/CIC sur demande du représentant légal du Client. La remise, échange et restitution des Produits se feront uniquement dans les caisses/agences du Crédit Mutuel/CIC.

- Offres (i) n'incluant pas un « service de Dépannage de Produit en 24h ou 48h » ou (ii) bénéficiant de ce service mais dont le Produit a une ancienneté supérieure à un an (ci-après dénommé « SAV standard »).

Le SAV couvre le Produit bénéficiant de la garantie constructeur ne rentrant pas dans un cas d'exclusion de garantie.

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client pour que celui-ci effectue un pré-diagnostic. En cas d'impossibilité de réparation en ligne, le Service Client enverra au Client une boite navette préaffranchie, sauf procédure spécifique qui serait communiquée par le Service Client.

Le Client renverra cette boite avec le Produit à l'adresse indiquée, accompagné du Formulaire d'Echange Standard complété et signé ainsi que de la copie du Bon de livraison joint au Produit commercialisé par l'Opérateur ou de la facture d'achat du Produit afin que le centre de réparation puisse effectuer la réparation.

Si l'analyse technique du Produit ne fait pas apparaître un cas d'exclusion de garantie, le Produit sera réparé puis renvoyé au Client.

En cas d'impossibilité de réparation suite à une rupture de stock sur les pièces, l'Opérateur se réserve le droit de proposer au Client un produit équivalent dans la gamme des produits de l'Opérateur disponible au jour de la réception du Produit par le centre de réparation.

Dans l'hypothèse où l'analyse technique du Produit ne ferait pas apparaître de panne, le Produit sera renvoyé en l'état au Client.

Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas d'exclusion de garantie, un devis de réparation pourra être établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci ou effectuer un paiement en ligne sur le site du centre de réparation émetteur du devis Le téléphone sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé.

En cas de refus, le Client pourra récupérer gracieusement le Produit sous couvert de renvoi du courrier l'avertissant du devis en cochant la case adéquate.

- Offres incluant un « service de Dépannage de Produit en 24h ou 48h » dont le Produit (hors iPhones) a une ancienneté inférieure à un an (ci-après dénommé « SAV Express »).

Le service de Dépannage de Produit en 24h ou 48h n'est pas proposé pour les iPhones. En cas de panne sur des iPhones, le Client bénéficie du SAV proposé par la société Apple (plus d'information auprès du Service Client).
L'Opérateur pourra proposer l'une des solutions suivantes :

i) Echange Produit

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client ou sa Caisse/Agence Crédit Mutuel/CIC pour effectuer un pré-diagnostic.

En cas d'impossibilité de réparation, le Service Client ou sa caisse/agence lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix (adresse personnelle ou caisses et agences du Crédit Mutuel/CIC) afin de procéder à l'échange du Produit par un téléphone identique ou équivalent, sous réserve des disponibilités de stock.

En fonction des disponibilités du Client, ce rendez-vous aura lieu : (i) dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) si prise de rendez-vous avant 15 heures ou (ii) dans un délai maximum de 48 heures (en heures ouvrées au-delà de ce créneau horaire , à compter de la demande du Client au Service Client ou prise de rendez-vous en Caisse et Agence.

En cas d'absence du Client à ce rendez-vous, un avis de passage sera déposé dans la boite aux lettres du Client (sous réserve d'accès à celle-ci). Il sera alors procédé sur le même créneau horaire à une deuxième tentative d'échange, le jour ouvré suivant.

Si cette dernière échoue à nouveau, le Service Client sera amené à recontacter le Client afin de fixer un nouveau rendez-vous d'échange.

Avant tout échange de Produit, une expertise visuelle de celui-ci sera effectuée.

En cas d'anomalie, de non-conformité ou de détérioration constatée lors de cette expertise, l'échange sera refusé et le Client devra prendre contact avec le Service Client afin de prendre connaissance de la procédure à suivre.

Si l'échange est effectué, le Client doit signer un Formulaire d'Echange express qui lui sera remis au moment de l'échange. Par la signature de ce bulletin, il renonce alors à tout droit relatif à l'ancien Produit qui devient la propriété de l'Opérateur ; le Produit remis au Client devenant quant à lui sa propriété.

L'équivalence entre Produits est déterminée par l'Opérateur. Le Client a la faculté d'accepter ou de refuser l'équivalence du produit qui lui est proposé.

Son acceptation se fait par la simple signature du Formulaire d'Echange express. Si le Client refuse l'équivalence qui lui est proposée, il doit alors prendre contact avec le Service Client pour prendre connaissance de la procédure à suivre pour bénéficier du SAV Standard.

Si, suite à un échange, l'Opérateur constate que la panne est dans un cas d'exclusion de garantie, une somme forfaitaire de 500 € pourra être facturée au Client.

Cette somme sera directement facturée sur la facture du Client.

ii) SAV Mobile de Prêt 24h

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client ou sa Caisse/Agence Crédit Mutuel/CIC pour effectuer un pré-diagnostic.

En cas d'impossibilité de réparation, le Service Client ou sa caisse/agence lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix (adresse personnelle, lieu de travail ou caisses et agences du Crédit Mutuel/CIC) afin de procéder à l'échange du Produit par un téléphone de prêt.

En fonction des disponibilités du Client, ce rendez-vous aura lieu : (i) dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) si prise de rendez-vous avant 15 heures ou (ii) dans un délai maximum de 48 heures (en heures ouvrées) au-delà de ce créneau horaire, à compter de la demande du Client au Service Client ou prise de rendez-vous en Caisse et Agence.

En cas d'absence du Client à ce rendez-vous, un avis de passage sera déposé dans la boite aux lettres du Client (sous réserve d'accès à celle-ci). Il sera alors procédé sur le même créneau horaire à une deuxième tentative de remise du téléphone de prêt, le jour ouvré suivant. Si cette dernière échoue à nouveau, le Service Client sera amené à recontacter le Client afin de fixer un nouveau rendez-vous de remise du téléphone de prêt.

Avant toute remise du téléphone de prêt, une expertise visuelle du téléphone concerné par le SAV sera effectuée.

En cas d'anomalie, de non-conformité ou de détérioration constatée lors de cette expertise, la remise du téléphone de prêt sera refusée et le Client devra prendre contact avec le Service Client afin de prendre connaissance de la procédure à suivre.

Si la remise du téléphone de prêt est effectuée, le Client doit signer un Formulaire de prêt qui lui sera remis au moment de la remise du téléphone. Par la signature de ce formulaire, il devient gardien du téléphone prêté et responsable en cas de détérioration de celui-ci.

Lorsque le Produit aura été réparé, le Service Client ou l'agence/caisse contactera le Client pour une prise de rendez-vous afin de remettre le Produit à celui-ci et récupérer le mobile de prêt.

Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas d'exclusion de garantie le produit sera renvoyé en l'état en client. Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas de hors garantie, un devis de réparation pourra être établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci. Le téléphone sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé.

Dès remise du Produit au Client, celui-ci s'engage à restituer le Mobile de prêt. Dans l'hypothèse où ce dernier ne fonctionnerait plus ou aurait fait l'objet de dégradations, le Client se verra facturer un somme forfaitaire de 100 €. Cette somme sera directement facturée sur sa facture. Cette somme ne sera pas due si l'Opérateur constate, après diagnostic; que la panne du Mobile de prêt n'est pas imputable au Client.

Produit hors garantie

Le SAV est disponible sur devis pour le Produit qui ne bénéficie plus de la garantie constructeur et pour lequel le Client souhaite une réparation à ses frais. En cas de refus de ce devis, le Client peut récupérer son Produit en l'état et sans aucun frais.

En cas de panne, le Client devra prendre contact avec le Service Client pour que celui-ci effectue un pré-diagnostic. En cas d'impossibilité de réparation en ligne, le Service Client enverra au Client une boite navette préaffranchie. Après examen technique du Produit, un devis de réparation sera établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci. Le Produit sera renvoyé au Client, une fois celui-ci réparé. En cas de refus du devis, le Client peut récupérer le Produit en l'état et sans aucun frais.

6.2 - Garanties légales

Sans préjudice des dispositions relatives à la garantie contractuelle indiquées ci-dessus, et conformément à l'article L211-15 du Code de la Consommation, l'Opérateur rappelle à l'abonné qu'il dispose également des garanties suivantes :

■ ***Article L217-4 du Code de la Consommation***

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.
Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

■ ***Article L217-5 du Code de la Consommation***

Le bien est conforme au contrat :
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

■ ***Article L217-7 du Code de la Consommation***

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.
Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.
Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

■ ***Article L217-9 du Code de la Consommation***

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.
Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

■ ***Article L217-10 du Code de la Consommation***

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.
La même faculté lui est ouverte :
1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;
2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.
La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

■ ***Article L217-11 du Code de la Consommation***

L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l›acheteur.
Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

■ ***Article L217-12 du Code de la Consommation***

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

■ ***Article L217-13 du Code de la Consommation***

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

■ ***Article 1641 du Code Civil***

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

■ ***Article 1642 du Code Civil***

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

■ ***Article 1643 du Code Civil***

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

■ ***Article 1644 du Code Civil***

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

■ ***Article 1645 du Code Civil***

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

■ ***Article 1646 du Code Civil***

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

■ ***Article 1647 du Code Civil***

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

■ ***Article 1648 du Code Civil***

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices apparents ou des défauts de conformité apparents ».

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France.

ARTICLE 8. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations concernant l'Acheteur et contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître pour l'exécution des services de l'Opérateur.

Elles ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître pour l'exécution des commandes ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Elles peuvent être transférées hors de l'Union Européenne (Tunisie, Maroc, Monaco). L'Opérateur garantit à l'Acheteur le même niveau de protection que dans l'Union Européenne. Elles ne sont transmises à des tiers qu'avec l'autorisation expresse de l'Acheteur.

L'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression en écrivant à : Informatique et Libertés/Direction Juridique - Euro-Information Telecom - 12, rue Gaillon - 75002 PARIS.

Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant son Service Client.

Les informations en rapport avec la commande de l'Acheteur peut faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et l'Opérateur sont les destinataires des données en rapport avec la commande de l'Acheteur. La non-transmission des données en rapport avec ladite commande est susceptible d'empêcher la réalisation et l'analyse de la transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 l'Acheteur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n° 773061 et n°1080905 - 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.

ARTICLE 9. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) depuis le portable : **675 200** (1ère minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,38 €/min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au **0969 360 200** (appel non surtaxé) ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client Euro-Information Telecom - 53098 Laval Cedex 9.**

Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, à l'Acheteur le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où l'Acheteur ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, l'Acheteur peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs - Euro-Information Telecom - TSA 42002 - 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse à l'Acheteur dans un délai de un (1) mois. En cas de non respect par l'Opérateur des délais visés ciavant ou en cas d'épuisement par l'Acheteur des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr) conformément à la charte de médiation.

NRJ Mobile est un service de l'opérateur Euro Information Telecom.
SAS au capital de 175 715 euros. RCS Paris 421 713 892 – 12 rue Gaillon – 75107 Paris Cedex 02. 04/2017

KIT MAINS LIBRES RECOMMANDÉ