



**BROCHURE TARIFS**

**NRJ MOBILE<sup>®</sup> PRO**

**ET CONDITIONS GÉNÉRALES**

**DE SERVICE PRO**

**+ FORFAIT BOX\* 4G PRO 100 Go**  
SÉRIE LIMITÉE À 1 000 EXEMPLAIRES

# NUMÉROS UTILES

## Service Client

### Depuis votre mobile

**675 200 ou 200**  
gratuit la 1<sup>re</sup> minute puis prix d'un appel non surtaxé

### Depuis un poste fixe

**0 969 360 200**  
appel non surtaxé

En France métropolitaine. De 8h à 20h, du lundi au samedi.

## INFOS PRATIQUES

### VOL

- 1) Suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM immédiatement :
  - dans votre Espace Client sur [www.nrjmobile.fr](http://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](http://www.nrjmobile.fr) ou auprès de votre Service Client. Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrions 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 auprès des distributeurs agréés NRJ Mobile.

### 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.

**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.

### HORS FORFAIT

Le hors forfait comprend :

- les communications et les usages qui ne sont pas compris dans votre forfait,
- les communications et les usages que vous effectuez une fois que votre forfait est épuisé.

## UNE QUESTION ?

Retrouvez l'ensemble des réponses à vos questions dans votre Espace Client sur [www.nrjmobile.fr](http://www.nrjmobile.fr) ou depuis votre application mobile (compatible iOS et Android) à télécharger sur Google Play ou App Store.

# FORFAIT ULTIMATE SPEED PRO

Forfait avec mobile avec engagement

Nom de l'offre		2H 500 Mo	5 Go	50 Go	100 Go
Description de l'offre	En France métropolitaine	2H	Appels illimités		
		SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 500 Mo</b> (inclus et rechargeables)	SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 5 Go</b> (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 50 Go</b> (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 100 Go</b> (débit ajusté au-delà)
	Depuis la France métropolitaine	-	-	Appels illimités vers les fixes de 85 destinations internationales* et vers les mobiles des USA/Canada	
	En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM <sup>(2)</sup> pour les voyageurs occasionnels <sup>(3)</sup>	Appels décomptés du forfait 2H	Appels illimités		
	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 500 Mo (inclus) <sup>(4)</sup>	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 2 Go (inclus) <sup>(4)</sup>	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 4 Go (inclus) <sup>(4)</sup>	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 7 Go (inclus) <sup>(4)</sup>	
Prix mensuel 24 mois		<b>10,83 € HT</b> 12,99 € TTC	<b>16,66 € HT</b> 19,99 € TTC	<b>24,99 € HT</b> 29,99 € TTC	<b>37,49 € HT</b> 44,99 € TTC
Usages illimités et Web		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3h max par appel. 300 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'International dont UE et DOM.</li> <li>• Hors usages surtaxés.</li> </ul>			

## ● LES COMMUNICATIONS 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 1<sup>re</sup> seconde (au-delà : 0,38€/min).
- Pour les paliers 50 Go et 100 Go, appels vers les fixes de 85 destinations internationales (cf. pages « International ») et vers les mobiles des USA/Canada.
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

## ● LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM<sup>(2)</sup> POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS<sup>(3)</sup>

- Détails des destinations dans les pages « International ».
- Appels voix (décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles) et SMS/MMS, vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM (au-delà : détails des tarifs dans les pages « International »).
- Les appels en réception sont inclus.
- ATTENTION : les communications depuis la France métropolitaine vers l'UE (hors France métropolitaine) et DOM ne sont pas incluses.

## ● LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les N° courts et N° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facture hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde depuis la France métropolitaine, à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis UE/DOM.
- Appels visio : 0,50 €/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1<sup>re</sup> minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.
- Les communications internationales (web, appels...) en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

## ● AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

## ● LE SERVICE CLIENT (TARIFS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET EN UE/DOM)

Retrouvez l'ensemble des réponses à vos questions dans votre Espace Client sur [www.nrjmobile.fr](http://www.nrjmobile.fr), rubrique Espace Client. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1<sup>re</sup> minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

## ● PRIX CARTE SIM

En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRES SOUMISES À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur [www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html](http://www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html)

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) 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 de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options », à l'issue du 1<sup>er</sup> mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,006 € HT/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. \* Voir détails des destinations page « International ».

# FORFAIT WOOT PRO

## Forfait sans engagement

Nom de l'offre		Appels illimités	10 Go	100 Go
Description de l'offre	En France métropolitaine	Appels illimités		
		SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 100 Mo</b> (inclus et rechargeables)	SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 10 Go</b> (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 100 Go</b> (débit ajusté au-delà)
	En Union Européenne (hors France métropolitaine) <b>et DOM<sup>(2)</sup></b> pour les voyageurs occasionnels <sup>(3)</sup>	Appels illimités		
		SMS/MMS illimités <b>Web 3G+ : 100 Mo</b> (inclus) <sup>(4)</sup>	SMS/MMS illimités <b>Web 3G+ : 2 Go</b> (inclus) <sup>(4)</sup>	SMS/MMS illimités <b>Web 3G+ : 5 Go</b> (inclus) <sup>(4)</sup>
Prix mensuel sans engagement		<b>8,33€ HT</b> 9,99€ TTC	<b>13,33€ HT</b> 15,99€ TTC	<b>16,66€ HT</b> 19,99€ TTC
Usages illimités et Web		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3h max par appel. 300 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'UE et DOM.</li> <li>• Hors usages surtaxés.</li> </ul>		

### ● LES COMMUNICATIONS 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.
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

### ● LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM<sup>(2)</sup> POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS<sup>(3)</sup>

- Détails des destinations pages « International ».
- Appels voix et SMS/MMS, vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM.
- Les appels en réception sont inclus.
- ATTENTION : les communications depuis la France métropolitaine vers l'UE (hors France métropolitaine) et DOM ne sont pas incluses.

### ● LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les N° courts et N° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facture hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis UE/DOM.
- Appels visio : 0,50 €/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1<sup>re</sup> minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.
- Les communications internationales (web, appels...) en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

### ● AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

### ● LE SERVICE CLIENT

Retrouvez l'ensemble des réponses à vos questions dans votre espace client sur [www.nrjmobile.fr](http://www.nrjmobile.fr), rubrique Espace Client. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1<sup>re</sup> minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

### ● PRIX CARTE SIM

En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRES SOUMISES À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur [www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html](http://www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html)

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) 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 de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options », à l'issue du 1<sup>er</sup> mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,006 € HT/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s.

# FORFAIT 4G POCKET PRO

Forfait avec ou sans engagement

Nom de l'offre		15 Go
Description de l'offre	En France métropolitaine	<b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 15 Go</b> (débit ajusté au-delà)
	En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM <sup>(2)</sup> pour les voyageurs occasionnels <sup>(3)</sup>	Web 3G+ : 2 Go (inclus) <sup>(4)</sup>
Prix mensuel sans engagement		<b>13,33€/mois HT</b> 15,99€/mois TTC sans mini box* 4G
Prix mensuel 12 mois		<b>16,66€/mois HT</b> 19,99€/mois TTC avec mini box* 4G à prix préférentiel en vous engageant 12 mois.

## ● LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Web en France métropolitaine au Ko dès le 1<sup>er</sup> Ko.
- Web en Union Européenne et DOM au Ko dès le 1<sup>er</sup> 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.

## ● AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

## ● LE SERVICE CLIENT

Retrouvez l'ensemble des réponses à vos questions dans votre espace client sur [www.nrjmobile.fr](http://www.nrjmobile.fr), rubrique Espace Client. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1<sup>re</sup> minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

## ● PRIX CARTE SIM

En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouvelles souscriptions, et en migration aux clients 4G Pocket. **Sous réserve d'équipement compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur [www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html](http://www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html)

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) 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 de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options », à l'issue du 1<sup>er</sup> mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,006 € HT/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. \*Routeur. Prix du routeur disponible auprès de votre distributeur.

# FORFAIT BOX\* 4G PRO 100 Go

Forfait avec ou sans engagement

SÉRIE LIMITÉE À 1 000 EXEMPLAIRES

Nom de l'offre		100 Go
Description de l'offre	En France métropolitaine	<b>Web 4G<sup>(1)</sup> : 100 Go</b> (débit ajusté au-delà)
Prix mensuel sans engagement		<b>29,16€ HT</b> 34,99€ TTC sans Box* 4G
Prix mensuel avec engagement 12 mois		<b>33,33€ HT</b> 39,99€ TTC avec Box* 4G à prix préférentiel en vous engageant 12 mois.

## ● LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Web en France métropolitaine au Ko dès le 1<sup>er</sup> Ko.
- En cas d'usage de l'offre avec la Box\* 4G, tous les usages Web réalisés depuis des appareils connectés à la Box\* 4G seront décomptés du forfait.

## ● LES SERVICES INCLUS

- Service Client spécialisé Pro.
- SAV 24h Premium : remplacement par un équipement identique ou équivalent sous 24h (sous réserve d'appel au Service Client avant 15h45) pendant 24 mois, à l'adresse de votre choix<sup>(2)</sup>. Pour le forfait avec engagement uniquement.
- Facture groupée (sur demande et hors facture de mise en service).

## ● LES SERVICES OPTIONNELS

Rétablissement du débit Web<sup>(3)</sup> : 33,33€ HT.

## ● AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

## ● LE SERVICE CLIENT

Retrouvez l'ensemble des réponses à vos questions dans votre espace client sur [www.nrjmobile.fr](http://www.nrjmobile.fr), rubrique Espace Client. Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1<sup>re</sup> minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

## ● PRIX CARTE SIM

En point de vente : se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve d'équipement compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur [www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html](http://www.nrjmobile.fr/visiteur/reseau.html)  
(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Sous 24h jour ouvré. Sous réserve que l'équipement acheté dans le cadre de la souscription d'un forfait soit sous garantie au jour du SAV. Service proposé exclusivement pour les produits neufs. (3) 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. \*Routeur. Prix du routeur disponible auprès de votre distributeur.

# INTERNATIONAL

## 1. LISTE DES DESTINATIONS INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LES FORFAITS ULTIMATE SPEED PRO 50 Go ET 100 Go (APPELS VERS LES FIXES DE CES 85 DESTINATIONS)

**Europe** : Açores, Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Corfou, Chypre, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile d'Aland, Ile de Man, Ile de Rhodes, Irlande du Nord, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican. **Saint-Barthélemy, Saint-Martin. DOM** : Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion. **Les Amériques** : Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Porto Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Rica, Île de Pâques, Pérou. **Asie Océanie** : Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan. **Andorre, Israël** (sauf Paltel dont les tranches de numéros sont les suivantes : +97-222, 97-242, 97-282 et 97-292), **Maroc** (sauf l'opérateur Wana dont les tranches de numéros sont les suivantes : +212-526, 212-527, 212-533, 212-534, 212-540, 212-546, 212-547, 212-550 et 212-553).

## 2. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS ULTIMATE SPEED PRO, WOOT PRO ET 4G POCKET PRO

**Zone 1, également appelée Union Européenne et DOM** : 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, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (+ France métropolitaine pour les appels/SMS/MMS depuis la zone 1) + **Islande, Liechtenstein, Norvège.**

**Zone 1 bis** : Suisse.

**Zone 2** : Algérie, Canada, États-Unis, Maroc, Turquie.

**Zone 3** : Reste du monde<sup>(1)</sup>.

**Zone 3 bis** : Tunisie.

## 3. TARIFS<sup>(1)</sup> HORS FORFAIT APPLICABLES AUX FORFAITS ULTIMATE SPEED PRO, WOOT PRO ET 4G POCKET PRO<sup>(2)</sup> (HORS USAGES SURTAXÉS)

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	0,417 € HT/min	0,50 € HT/min	1,25 € HT/min	2,917 € HT/min
Appels visio	1 € HT/min	1,50 € HT/min	2 € HT/min	5,834 € HT/min
SMS	0,25 € HT/destinataire			
MMS	0,75 € HT/destinataire			

Les communications depuis l'étranger

Appels 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 les réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,032 € HT/min* visio : 0,425 € HT/min	0,35 € HT/min*	1 € HT/min	1,834 € HT/min	3,834 € HT/min
Depuis la zone 1 bis	0,35 € HT/min*		1 € HT/min	1,834 € HT/min	3,834 € HT/min
Depuis la zone 2	1 € HT/min			1,834 € HT/min	3,834 € HT/min
Depuis la zone 3	1,834 € HT/min				3,834 € HT/min
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	3,834 € HT/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.

Émission SMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,01 € HT/destinataire	0,25 € HT/destinataire			
Depuis la zone 1 bis	0,109 € HT/destinataire		0,25 € HT/destinataire		
Depuis les zones 2 et 3	0,25 € HT/destinataire				
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	0,667 € HT/destinataire				

Émission MMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,006 € HT/destinataire	0,584 € HT/destinataire	0,917 € HT/destinataire		
Depuis la zone 1 bis	0,584 € HT/destinataire		0,917 € HT/destinataire		
Depuis les zones 2, 3, 3 bis et les réseaux satellitaires	0,917 € HT/destinataire				

Web	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Vers la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
	0,006 € HT/Mo	0,584 € HT/Mo	12,834 € HT/Mo		

Réception à l'étranger

	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Vers la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
Appels	gratuit <sup>(3)</sup>	0,109 € HT/min**	0,50 € HT/min	0,834 € HT/min	1,834 € HT/min
SMS	gratuit				
MMS	gratuit	0,584 € HT/MMS	0,70 € HT/MMS		

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1<sup>re</sup> minute indivisible.

\* Appels voix/visio décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles.

\*\* Appels voix/visio décomptés à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde.

(1) 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.

(2) Forfaits 4G Pocket Pro uniquement concernés par le tableau « Web ».

(3) Sauf voyageurs non occasionnels : 0,0091 € HT/min, appels décomptés à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde.

# TABLEAU DE COMPATIBILITÉ DES FORFAITS AVEC SERVICES MOBILES ET OPTIONS

	ULTIMATE SPEED PRO	WOOT PRO	4G POCKET PRO
<b>Option internationale</b> : si vous souhaitez communiquer ou utiliser votre Internet mobile depuis ou vers une destination qui n'est pas incluse dans votre forfait ou vos options ou recharges.	Option gratuite à activer dans l'Espace Client <b>ATTENTION : L'ACTIVATION N'EST POSSIBLE QU'À L'ISSUE DU 1<sup>er</sup> MOIS DE SOUSCRIPTION (sauf cas d'impayés)</b>		
Présentation du numéro	✓	✓	
Portabilité du n° (sur demande)	✓	✓	
Double appel	✓	✓	
Appels gratuits vers répondeur, n° commençant par 0 800 à 0805, n° d'urgence et info conso	✓	✓	
Mode modem	✓	✓	
Voix sur IP	✓	✓	
Report des minutes sans limite de date*	✓		
Alerte conso**	✓		
Options et recharges	en option	en option	en option
Rétablissement de débit web	en option	en option	en option

✓ Service inclus et gratuit.

en option - Service optionnel payant. Voir rubrique « Options et recharges ».

\* Dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours.

\*\* 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).

## OPTIONS ET RECHARGES

(Sous réserve de mobile compatible. Hors usages surtaxés. Disponibles avec les forfaits indiqués. Règles de compatibilité auprès du Service Client.)

### 1. LES RECHARGES WEB<sup>(1)</sup>

(valables en France métropolitaine avec les forfaits Ultimate Speed Pro 2h 500 Mo et Woot Pro 100 Mo)

- 100 Mo : 2,50€ HT.
- 500 Mo : 5€ HT.
- 250 Mo : 3,34€ HT.
- 1 Go : 8,34€ HT.

### 2. LE RÉTABLISSEMENT DU DÉBIT WEB<sup>(2)</sup>

(valable en France métropolitaine)

- Pour le forfait Ultimate Speed Pro 5 Go : 8,34€ HT.
- Pour le forfait Woot Pro 10 Go : 10€ HT.
- Pour le forfait 4G Pocket Pro 15 Go : 12,50€ HT.
- Pour le forfait Ultimate Speed Pro 50 Go : 16,67€ HT.
- Pour les forfaits Ultimate Speed Pro 100 Go et Woot Pro 100 Go : 33,33€ HT.

### 3. LES OPTIONS VOIX

(valables en France métropolitaine et en UE & DOM<sup>(3)</sup> pour les voyageurs occasionnels<sup>(4)</sup> pour le forfait Ultimate Speed Pro 2h 500 Mo)

- Option 3 numéros illimités<sup>(5)</sup> : 5€ HT/mois - Bénéficiez des appels illimités vers 3 numéros de votre choix.

### 4. LES OPTIONS APPELS VERS L'INTERNATIONAL<sup>(6)</sup>

- 1h d'appels vers les mobiles/fixes de UE et Suisse : 5€ HT/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, États-Unis, Alaska, Hawaï, Porto Rico, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.

- 30 min vers le Maghreb et la Turquie : 7€ HT/mois<sup>(\*)</sup>  
ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12€ HT/mois<sup>(\*)</sup>  
(options non cumulables entre elles)

→ Valables depuis la France métropolitaine.

→ Vers les mobiles et fixes du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie et de la Turquie.

### 5. LES OPTIONS SUISSE<sup>(6)(7)</sup>

- 30 min d'appels + 50 SMS : 6€ HT/mois<sup>(\*)</sup>  
ou 1h d'appels + 100 SMS : 9€ HT/mois<sup>(\*)</sup>  
ou 3h d'appels + 300 SMS + 300 Mo : 20€ HT/mois<sup>(\*)</sup>

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

### 6. LES RECHARGES VOYAGE

(valables 7 jours à compter de la date d'activation. Recharges cumulables entre elles)

- Recharge USA/Canada  
- Recharge 30 min + 30 SMS aux USA/Canada : 12,50€ HT<sup>(\*\*)</sup>  
→ Valable depuis : les États-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 : 12,50€ HT<sup>(\*\*)</sup>  
→ Valable depuis : l'Algérie, le Maroc et la Turquie.  
→ Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

### 7. OPTION TRANQUILLITÉ<sup>(6)</sup>

- Option de blocage : 1€ HT/mois (non disponible avec le forfait Ultimate Speed Pro 2h 500 Mo). 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. En revanche, les communications depuis l'étranger comprises dans votre offre ne sont pas bloquées.**
- Option de blocage des numéros surtaxés : gratuite. Cette option vous permet de bloquer les appels/SMS surtaxés ainsi que les téléchargements Gallery. Option activable uniquement sur demande auprès du Service Client (incompatible avec l'Option de Blocage).

### 8. OPTION SÉCURITÉ DU MOBILE<sup>(6)</sup>

- Option sécurité du mobile par Kaspersky : 3€ HT/mois. **Premier mois offert.** 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.

(1) Recharge à souscription immédiate valable jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (2) Option à souscription immédiate 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 proposé dans votre offre en France métropolitaine. Non reportable. (3) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (4) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (5) Appels non surtaxés. 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. 1<sup>er</sup> changement gratuit, puis 3€ par changement. (6) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (7) 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 ».



#### Liste des compatibilités minimum ci-dessous :

- **Smartphones :**
  - Android : versions 4.1 ou ultérieure (selon le mobile),
  - Windows Phone : version 8.
- **Tablettes :**
  - Android : versions 4.1 ou ultérieure (selon le modèle).

#### • **Ordinateurs :**

- Windows : à partir de XP (32 bits) SP3, XP (64 bits) SP2, Vista SP1, Windows 7 SP1, Windows 8 / 8.1, Windows 10,
- Mac : OS X 10.11 à macOS 10.13

## SERVICES MULTIMEDIA

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 30 Mo.

#### TÉLÉCHARGEMENT :

- **Jeux :** de 1,25 € HT à 8,325 € HT + coût de transport.
- **Jeux HD :** 1,25 € HT à 8,325 € HT + coût de transport.

#### SERVICES VOCAUX :

- **Sonneries au 766 :** 1,125 € HT/appel + 0,284 € HT/min + tarif appel non surtaxé.
- **Répondeur au 737 :** 1,117 € HT/appel + tarif appel non surtaxé.
- **Horoscope au 467 :** 0,284 € HT/min + tarif appel non surtaxé.

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.

## SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

- **Changement de numéro d'appel (sur appel au Service Client uniquement) :** 8,34 € HT/acte.
- **Remplacement de carte SIM :**
  - Sur appel au Service Client : 8,34 € HT/acte.
  - À partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 8,34 € HT/acte.
- **Déblocage de carte SIM :**
  - Sur appel au Service Client : 4,17 € HT.
  - À partir de votre Espace Client : GRATUIT.
  - À partir du Serveur Vocal interactif (composez le 09 69 360 200 puis tapez « 2 ») : GRATUIT.
- **Pénalité pour retard de paiement :** 40 € (non soumis à TVA).

- **Suspension de ligne en cas de vol ou perte :** GRATUIT.
- **Modification de la date de prélèvement :** Sur appel au Service Client : 4,17 € HT/modification.
- **Remise en service de la ligne en cas de suspension pour impayé :** 8,34 € HT/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.
- **Dépôt de garantie :** 500€

## L'AVANTAGE MULTILIGNES

- À partir de 5 forfaits PRO souscrits par le même titulaire, vous bénéficiez d'une réduction de 10%<sup>(1)</sup> sur chacun des forfaits.
- Valable pour tous les forfaits, avec ou sans engagement.
- Non réengageant.

AVANTAGE SOUMIS À CONDITIONS.

## AVANCE SUR FACTURE

(Art. 8 CGS)

	AVANCE SUR FACTURE (lors de la souscription)
Forfait Ultimate Speed Pro 2H 500 Mo	<b>Jusqu'à 130 €</b> Montant exact de l'avance sur facture en fonction de votre offre. Informations disponibles auprès de votre vendeur.
Forfait Ultimate Speed Pro 5 Go	
Forfait Ultimate Speed Pro 50 Go	
Forfait Ultimate Speed Pro 100 Go	
Forfait Woot Pro 100 Mo	-
Forfait Woot Pro 10 Go	-
Forfait Woot Pro 100 Go	-
Forfait 4G Pocket Pro 15 Go	-
Forfait Box 4G Pro 100 Go	-

(1) Hors options et consommations hors et au-delà du forfait. L'avantage multilignes s'applique une fois les éventuelles remises sur le forfait déduites.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE PRO

Applicables à compter du 26 février 2018

## 1. OBJET

Les présentes conditions générales de service (ci-après les « CGS ») ont pour objet de définir les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les « Services ») à destination des professionnels (ci-après les « Clients ») 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 dédiées aux professionnels (« la Brochure Tarifs Pro »), remis au moment de la souscription des Services. Le Client peut prendre connaissance de ces documents dans la Brochure Tarifs Pro disponible auprès des points de vente distribuant les Services.

## 2. DESCRIPTION DES SERVICES - UTILISATION

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, d'accéder à internet, sauf Service spécifique proposant uniquement certains usages.

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, si le Service le prévoit expressément, 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 Pro.

2.3 Le Client peut faire bénéficier les Services à des utilisateurs mais reste seul responsable envers l'Opérateur de l'utilisation qui sera faite des Services par ceux-ci.

## 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 d'opérateurs tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats, sous réserve que le Service le propose. 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, sauf Service spécifique proposant uniquement certains usages.

## 4. SOUSCRIPTION DES SERVICES

4.1 Toute personne physique majeure dans le cadre de son activité professionnelle ou toute personne morale ou collectivité locale peut souscrire un Service de l'Opérateur. Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre les documents suivants : Personne physique : 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 en France métropolitaine de moins de trois mois.

Personne morale : un extrait Kbis datant de moins de 3 mois, un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement au nom de la personne morale, un document à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal attestant de la qualité pour agir de la personne physique, un relevé d'identité international de compte bancaire (IBAN) au nom de la personne morale, dont l'établissement financier est domicilié en France, un chèque annulé au nom de la personne morale du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

Collectivité locale : un pouvoir émis par la Collectivité locale mandatant la personne physique, signataire du contrat d'abonnement, pour souscrire le contrat d'abonnement en son nom.

### 4.2 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.

### 4.3 « Satisfait ou remboursé »

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la signature de son contrat pour changer d'avis et demander la résiliation de sa ligne ou porter sa ligne vers un autre opérateur, sans avoir à motiver sa décision. L'Opérateur rembourse le Client dans un délai maximum de trente (30) 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 ci-dessus, le Client est redevable du montant du Service calculé prorata temporis entre la date de mise en service de la ligne et la date de demande de résiliation (ou la date de portabilité sortante de la ligne).

## 5. OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

5.1 L'Opérateur s'engage à attribuer un numéro d'appel (sauf Service spécifique ne nécessitant pas de 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 dix (10) jours ouvrés, en cas de souscription auprès d'un Distributeur en point de vente physique sans délivrance concomitante d'une carte SIM ou (iii) 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 celui-ci, sous réserve du respect des dispositions ci-dessus.

5.4 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 celui-ci, sous réserve du respect des dispositions ci-dessus.

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 sept (7) jours à compter de la date de Mise en service de sa ligne pour signaler au Service Client son impossibilité d'accéder au Réseau. Après étude de la demande par le Service Client, dans l'hypothèse où la vérification de couverture du Réseau ferait apparaître que le Client se situe dans une zone non couverte par les Réseaux utilisés par l'Opérateur, 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. À défaut, l'Opérateur sera en droit de facturer au Client le prix du mobile hors abonnement, déductions faites des 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, un dépôt de garantie encaissé au jour de sa remise, non productif d'intérêts, dont le montant figure dans la Brochure Tarifs Pro. Dans l'hypothèse où, en cours de contrat, le fait générateur ayant donné lieu à la demande du dépôt de garantie disparaît, 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. À 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

Afin de limiter les risques de fraude, l'Opérateur peut demander au Client, au moment de la souscription des Services, une avance sur facture. 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.

## 9. TARIFS/MODIFICATION DES SERVICES

Les tarifs des Services principaux, des Services complémentaires et des Services optionnels ainsi que leurs modalités d'application sont définis dans la Brochure Tarifs Pro. L'Opérateur peut modifier à tout moment, en cours de contrat, les conditions contractuelles ou tarifaires de fourniture d'un Service après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois avant la date d'entrée en vigueur de cette(es) modification(s). Le Client pourra demander la résiliation du Contrat sans pénalité, ni droit à dédommagement, dans un délai de 1 mois maximum après l'entrée en vigueur de la modification, si la modification porte sur une hausse tarifaire. La présente disposition n'est toutefois pas applicable en cas de modification liée à une évolution législative ou réglementaire.

## 10. FACTURATION

10.1 Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle (hors facture d'ouverture de ligne en cas de lignes multiples) 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 Pro, (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. En cas de non règlement de factures, le Client est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ (non soumis à TVA) conformément à l'article D441-5 du Code de commerce.

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 En cas de règlement de factures par prélèvement sur compte bancaire, le Client est informé au moins 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 (sauf Service spécifique ne nécessitant pas de 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. Si le Client ne dispose pas d'une carte SIM de secours, il recevra, sur demande, une nouvelle carte SIM ; le Client faisant son affaire de se procurer un nouveau appareil 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/MMS ILLIMITÉS

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et/ou des SMS/MMS en illimité. Ces appels voix et/ou SMS/MMS 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 qu'entre personnes physiques et 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 la Brochure Tarifs Pro 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 lucratives et/ou de cession totale ou partielle des Services.

## 14. CONDITIONS SPÉCIFIQUES À L'ITINÉRANCE EN UE, DOM ET SUISSE LE CAS ÉCHÉANT

Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM et, pour les forfaits concernés, en Suisse, si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone.

## 15. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Le Client mandate l'Opérateur afin de conserver son numéro de mobile existant.

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 (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.

## 16. 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 au travers des Services 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 moeurs,
- 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.

## 17. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

En cas de souscription d'un forfait avec engagement, 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. 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. La résiliation prend effet dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception par l'Opérateur de la lettre de résiliation sauf portabilité effectuée par le Client ; la résiliation intervenant dans ce cas à la date effective de portabilité. 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. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de l'une des parties ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre partie, étant entendu que ne seront pas indemnisés les dommages indirects ainsi que tout manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données. La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages intérêts ne pouvant excéder, par incident et par Service concerné (en cas de multi-lignes seule la ligne concernée est prise en compte), le montant facturé au titre des 6 derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus et par Service concerné, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 9 derniers mois concernés (en cas de multi-lignes seule la ligne concernée est prise en compte).

## 19. 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/ ou des Service(s) optionnel(s), le Client s'engage à coopérer avec l'Opérateur pour identifier le problème et lui permettre de le résoudre ; l'Opérateur s'engageant à tout mettre en oeuvre 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.

## 20. DONNÉES PERSONNELLES - ANNUAIRE

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 oeuvre 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 ayant procédé à son inscription. Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client dispose du droit faire figurer notamment ses coordonnées personnelles/professionnelles 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.

## 21. CESSIION

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.

## 22. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone du lundi au samedi de 8h à 20h (hors jours fériés) depuis le portable : **500 ou 675 500** (1<sup>re</sup> minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,38 €/min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au **0 969 364 500** (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 du Client 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.

## 23. TRIBUNAL COMPÉTENT

Tout litige lié à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux compétents de Paris.