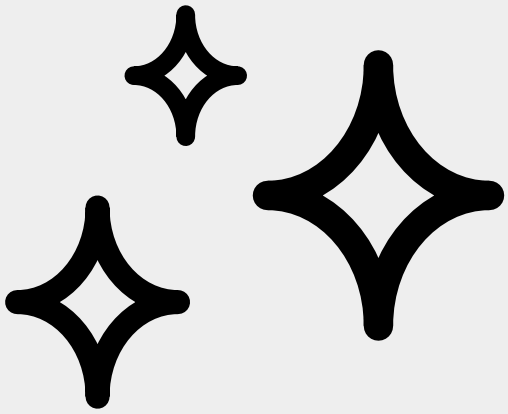

OFFRES PARTICULIERS

BROCHURE TARIFS NRJ MOBILE WEB ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

AU 10 SEPTEMBRE
2018

*Routeur.

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 ou depuis votre application mobile (compatible iOS et Android) à télécharger sur Google Play ou App Store. 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 ou par téléphone au 09 69 39 03 11.

FORFAIT AVEC WEB INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

On peut distinguer deux fonctionnements différents.

Web inclus rechargeable : 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.

FORFAIT
ULTIMATE SPEED

	NOM DE L'OFFRE	2h 500 Mo	5 Go
DESCRIPTION DE L'OFFRE	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	2h	Appels illimités
		SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 500 Mo** (inclus et rechargeables)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 5 Go** (débit ajusté au-delà)
	EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]	Appels décomptés du forfait 2h	Appels illimités
		SMS/MMS illimités Web 3G+ : 500 Mo (inclus)[4]	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 2 Go (inclus)[4]
	PRIX MENSUEL 24 MOIS	**12,99€**	**19,99€**
	PRIX MENSUEL 12 MOIS	18,99€	25,99€

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 1re seconde (au-delà : 0,38€/min).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]

- 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 facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis l'UE/DOM.
- Appels visio : 0,50€/min en France métropolitaine, 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/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)

Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1re minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

PRIX CARTE SIM

Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/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 1er mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,0072€/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s.

FORFAIT WOOT

NOM DE L'OFFRE		2h 5 Go	100 Mo	10 Go	100 Go
DESCRIPTION DE L'OFFRE	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	2h	Appels illimités		
		SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 5 Go** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 100 Mo** (inclus et rechargeables)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 10 Go** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 100 Go** (débit ajusté au-delà)
	EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]	Appels décomptés du forfait 2h	Appels illimités		
		SMS/MMS illimités Web 3G+ : 1 Go (inclus)[4]	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 100 Mo (inclus)[4]	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 2 Go (inclus)[4]	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 5 Go (inclus)[4]
PRIX MENSUEL SANS ENGAGEMENT		**12,99€**	**9,99€**	**15,99€**	**19,99€**
USAGES ILLIMITÉS ET WEB		• Entre personnes physiques et à usage privé. • 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés.			

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 1re seconde (au-delà : 0,38€/min).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]

- Détails des destinations 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 facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re 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 1re 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 ».

PRIX CARTE SIM

Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/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 1er mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,0072€/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s.

FORFAIT BLOQUÉ
BE LIVE

		1h	2h
NOM DE L'OFFRE		**Forfait bloqué de communications (voix, SMS, MMS, communications internationales…)**	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**EN FRANCE MÉTROPOLITAINE**	1h[1]	2h[1]
		SMS/MMS illimités **Web 4G[2] : 20 Mo** (inclus et rechargeables)	SMS/MMS illimités **Web 4G[2] : 1 Go** (inclus et rechargeables)
		+ Web radios NRJ en illimité	
	EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[3] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[4]	Appels décomptés du crédit	
		SMS/MMS illimités Web 3G+ : 20 Mo (inclus)[5]	SMS/MMS illimités Web 3G+ : 1 Go (inclus)[5]
		+ Digital Coach + Avantage -16 ans, valables en France métropolitaine, en UE et DOM	
PRIX MENSUEL 12 MOIS AVEC MOBILE		**10,99€**	**15,99€**
COÛT/MIN EN FRANCE MÉTROPOLITAINE		**0,18€**	**0,13€**
USAGES ILLIMITÉS ET WEB		• SMS/MMS illimités : sous réserve d'un crédit mensuel positif. 129 destinataires différents max / mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max / mois vers et depuis l'UE et DOM. • Entre personnes physiques et à usage privé. • Hors usages surtaxés.	

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Appels voix/visio vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL) d'un opérateur métropolitain depuis la France métropolitaine : 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 français à tarif majoré : communication (voir ci-dessus) + tarif affiché par le fournisseur du service décomptés du forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.
- Appels voix/visio vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur d'UE/DOM, depuis l'UE/DOM hors France métropolitaine : appels voix au tarif de 0,0384€/min, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. Service Visio : 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 français : 2,20€ maximum/appel.
- Les autres communications internationales (cf. tarifs dans les pages « International »).

LES COMMUNICATIONS ILLIMITÉES

- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain depuis la France métropolitaine.
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM (Détails des destinations pages « International ») depuis l'Union Européenne (hors France métropolitaine) ou DOM.
- Les appels en réception en France métropolitaine et en UE & DOM[3] pour les voyageurs occasionnels[4].

UNE FOIS LE CRÉDIT MENSUEL ÉPUISÉ

Le forfait se bloque, vous continuez à recevoir des appels et des SMS/MMS en France métropolitaine, en Union Européenne et dans les DOM, 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. Pour recharger, appelez gratuitement le 675 300.

WEB RADIOS NRJ

Écoute en illimité en France métropolitaine à partir de l'application NRJ Radio (Android), NRJ Radio (iOS) ou NRJ (Windows Phone[6]). Service nécessitant une connexion Web sur le mobile (non décompté du Web inclus : 20 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.

DIGITAL COACH

Option à activer depuis l'Espace Client ou auprès du Service Client. 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 à 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)

Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé) ou au 675 200 ou 200 depuis votre mobile (1re minute gratuite, puis prix d'un appel non surtaxé).

PRIX CARTE SIM

Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G sur www.nrjmobile.fr/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) 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) 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 1er mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,0072€/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. (6) 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).

FORFAIT 4G POCKET

	NOM DE L'OFFRE	15 Go
DESCRIPTION DE L'OFFRE	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	**Web 4G[1] : 15 Go** (débit ajusté au-delà)
	EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]	Web 3G+ : 2 Go (inclus)[4]
	PRIX MENSUEL SANS ENGAGEMENT	**15,99 €** sans mini box* 4G
	PRIX MENSUEL 12 MOIS	**19,99 €** 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 1er Ko.
- Web en Union Européenne et DOM 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.

LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)
Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

CARTE SIM
Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Réservée 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/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 1er mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,0072 €/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. *Routeur. Prix du routeur sur www.nrjmobile.fr

FORFAIT COLLIER GPS

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

LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)
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
Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions, et en migration aux clients Collier GPS. **Compatible uniquement avec le collier GPS vendu avec ce forfait.** Prix du collier : se référer au site www.nrjmobile.fr. Sous réserve de couverture de Réseau et d'utilisation en zone découverte. Détails et disponibilité du réseau 3G sur www.nrjmobile.fr/reseau.html

FORFAIT
BOX* 4G ILLIMITÉE

NOM DE L'OFFRE		Box 4G illimitée
DESCRIPTION DE L'OFFRE	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Web 4G(1) : illimité
PRIX MENSUEL 12 MOIS		34,99 € avec Box* 4G et Box Android TV à prix préférentiel en vous engageant 12 mois
PRIX MENSUEL 12 MOIS		29,99 € avec Box* 4G à prix préférentiel en vous engageant 12 mois
USAGE WEB ILLIMITÉ		Accès réservé à un usage strictement personnel

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

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

LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Vos conseillers restent à votre écoute au 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

CARTE SIM

Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr

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/reseau.html

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. *Routeur. Prix du routeur sur www.nrjmobile.fr

INTERNATIONAL

1. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS ULTIMATE SPEED, WOOT, 4G POCKET ET COLLIER GPS

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[1].

Zone 3 bis : Tunisie.

2. TARIFS[1] HORS FORFAIT APPLICABLES AUX FORFAITS ULTIMATE SPEED, WOOT, 4G POCKET[2] ET COLLIER GPS[2] (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	0,50 €/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

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 réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,0384 €/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	0,012 €/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	0,0072 €/destinataire	0,70 €/destinataire	1,10 €/destinataire		
Depuis la zone 1 bis	0,70 €/destinataire		1,10 €/destinataire		
Depuis les zones 2, 3, 3 bis et les réseaux satellitaires	1,10 €/destinataire				

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
	0,0072 €/Mo	0,70 €/Mo	15,4 €/Mo		

(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 et Collier GPS uniquement concernés par le tableau « Web ».

INTERNATIONAL

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	gratuit(1)	0,13 €/min**	0,60 €/min	1 €/min	2,20 €/min
SMS	gratuit				
MMS	gratuit	0,70 €/destinataire	0,84 €/destinataire		

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

3. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS BLOQUÉS BE LIVE

Europe, également appelée Union Européenne : Açores, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède (+ France métropolitaine pour les appels/SMS/MMS depuis la zone 1).
Outre-mer, également appelée DOM : Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.
Suisse.
Europe élargie : Albanie, Bosnie Herzégovine, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine.
Maghreb : Algérie, Maroc, Tunisie.
Amérique du Nord : Canada, États-Unis.
Reste du monde : les autres pays(2).

4. TARIFS(2) APPLICABLES AUX FORFAITS BLOQUÉS BE LIVE (HORS USAGES SURTAXÉS)

LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER (HORS SMS/MMS ET WEB EN UNION EUROPEENNE ET DOM INCLUS DANS LE FORFAIT) SONT DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT.

Les communications de la France vers l'étranger

	Vers Outre-mer, 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 Outre-mer, Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	Vers Reste du monde	Vers réseaux satellitaires
Depuis Outre-mer, Europe	0,0384 €/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 Outre-mer, Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	Vers Reste du monde	Vers réseaux satellitaires
Depuis Outre-mer, Europe	0,012 €/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				

(1) sauf voyageurs non occasionnels : 0,01092 €/min, appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde. (2) 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

Émission MMS	Vers Outre-mer, Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	Vers Reste du monde	Vers réseaux satellitaires
Depuis Outre-mer, Europe	0,0072 €/destinataire				
Depuis Suisse	0,70 €/destinataire				
Depuis Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	1,30 €/destinataire				
Depuis Reste du monde	1,30 €/destinataire				

Web	Dans les zones Outre-mer, Europe	Dans la zone Suisse	Dans les zones Europe élargie, Maghreb	Dans les zones Amérique du Nord et Reste du monde
	0,0072 €/Mo	0,70 €/Mo	15,4 €/Mo	

Réception à l'étranger

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

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

TABLEAU DE COMPATIBILITÉ DES FORFAITS AVEC SERVICES MOBILES ET OPTIONS

	ULTIMATE SPEED	WOOT	BE LIVE	4G POCKET	COLLIER GPS
Option internationale : 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 **ATTENTION : L'ACTIVATION N'EST POSSIBLE QU'À L'ISSUE DU 1er MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF CAS D'IMPAYÉS)**				
Appels gratuits vers répondeur, n° commencant par 0 800 à 0 805, n° d'urgence et info conso	√	√	√		
Présentation du numéro	√	√	√		
Portabilité du n° (sur demande)	√	√	√		
Mode modem	√	√	√		
Voix sur IP	√	√	√		
Double appel	√	*en option*	√		
Alerte conso*	√	*en option*	√		
Report des minutes sans limite de date*	√	*en option*			
Report du crédit de communication non utilisé le mois suivant(1)			√		
Options et recharges	*en option*	*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 ».

(1) 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. * Voir détails page « Options et recharges ».

OPTIONS ET RECHARGES

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]

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

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

2. LE RÉTABLISSEMENT DU DÉBIT WEB[2]

(valable en France métropolitaine)

- **Forfaits Woot 2h 5 Go et Ultimate Speed 5 Go :** 10 €
- **Forfait Woot 10 Go :** 12 €
- **Forfait 4G Pocket 15 Go :** 15 €
- **Forfait Woot 100 Go :** 40 €

3. LES RECHARGES VOIX ET WEB

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

  - Voix (valables en France métropolitaine et en UE & DOM[3] pour les voyageurs occasionnels[4]) :
  > Recharge 5 € > Recharge 30 €
  > Recharge 10 € > Recharge 50 €
  > Recharge 20 €

  - Web (valable en France métropolitaine) :
  > Recharge 100 Mo à 5 €

4. LES OPTIONS VOIX[5]

(valables en France métropolitaine et en UE & DOM[3] pour les voyageurs occasionnels[4] pour les forfaits Ultimate Speed 2h 500 Mo et Woot 2h 5 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[6][7]

(forfaits Ultimate Speed et Woot)

- **Appels illimités vers les fixes de 85 destinations : 4 €/mois (forfaits Ultimate Speed 2h 500 Mo et 5 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-Barthélemy, Saint-Martin, DOM, 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, Île 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, États-Unis, Alaska, Hawaï, Porto Rico, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.
- **30 min vers le Maghreb et la Turquie : 7 €/mois(*)(7) ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12 €/mois (*)(7)**

> Valables depuis la France métropolitaine.
> Vers les mobiles et fixes du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie et de la Turquie.

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 : 15 €(**)

> 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 : 15 €(**)

> Valable depuis : l'Algérie, le Maroc et la Turquie.
> Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

7. LES OPTIONS SUISSE[6][7]

(forfaits Ultimate Speed 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 métropolitaine et la Suisse (fixes ou mobiles).

8. OPTIONS TRANQUILLITÉ[6][7]

- **Option Digital Coach : 3,49 €/mois** (forfaits Ultimate Speed 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 à tout moment selon les habitudes et besoins de vos enfants. Plus d'informations en appelant le Service Client.
- **Option de Blocage : 1 €/mois** (non disponible sur les forfaits Ultimate Speed 2h 500 Mo et Woot 2h 5 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. 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).

9. OPTION SÉCURITÉ DU MOBILE[6]

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

  (Compatible avec les forfaits Ultimate Speed 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 4.1 ou version ultérieure (selon le mobile),
  - **Windows Phone :** version 8.

  • Tablettes :
  - **Android :** versions 4.1 ou version 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

10. LES SERVICES OPTIONNELS

(valables en France métropolitaine et en UE & DOM[3] pour les voyageurs occasionnels[4])

- **Double Appel[6] : 1 €/mois** (forfaits Woot).
- **Report de minutes sans limite de date[8] : 1 €/mois** (forfait Woot 2h 5 Go).
- **Alerte conso[6] : 2,50 €/mois** (forfait Woot 2h 5 Go). 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).

(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 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 entre personnes physiques et à usage privé. 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. (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. (8) Option mensuelle reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commence 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. (*) 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 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.

SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

- **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.
- **Dépôt de garantie :** 500 €.

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 114 €			
Forfait Ultimate Speed 2h 500 Mo	Montant exact de l'avance sur facture en fonction de votre offre. Informations disponibles auprès de votre vendeur.	30 €	Moyenne des 3 dernières factures X 1,5	30 €
Forfait Ultimate Speed 5 Go		30 €		30 €
Forfait Woot 2h 5 Go		15 €		15 €
Forfait Woot 100 Mo		30 €		15 €
Forfait Woot 10 Go		30 €		15 €
Forfait Woot 100 Go		30 €		15 €
Forfait 4G Pocket 15 Go		20 €		15 €
Forfait Box* 4G 100 Go		30 €		15 €
Forfait Collier 4G				

*Routeur.

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 09/08/2018)

Forfait de communications voix non surtaxées avec SMS/MMS illimités en France métropolitaine, en Union Européenne et DOM et en fonction des paliers, 500 Mo de Web inclus ou 5 Go de Web en débit ajusté au-delà en France métropolitaine (et entre 500 Mo et 2 Go de Web inclus en Union Européenne et DOM). 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 500 Mo	5 Go
TEMPS DE COMMUNICATION		2h en France métropolitaine, UE et DOM	Appels illimités en France métropolitaine, UE et DOM
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	Non applicable
	SMS	Non applicable	
	MMS	Non applicable	
	Web	Cf. recharges Web	
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN UNION EUROPÉENNE ET DOM	Appels	0,0384 €/min	
	SMS	0,012€/destinataire	
	MMS	0,0072 €/destinataire	
	Web	0,0072 €/Mo	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 ou 24 mois		

DESCRIPTION DE L'OFFRE

USAGES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE
- **Forfait de communications voix 2h ou appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles (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 :**
  - Palier 2h 500 Mo : **500 Mo inclus et rechargeables. Bloqué ensuite.**
  - Palier 5 Go : **5 Go. Débit ajusté au-delà.**

USAGES EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS :
- **Appels** vers fixes et mobiles en UE et DOM :
  - Palier 2h : **appels décomptés du forfait 2h.**
  - Palier 5 Go : **appels illimités.**
- **SMS/MMS illimités en UE et DOM**
- **Web 3G+ :**
  - Palier 2h 500 Mo : **500 Mo inclus.**
  - Palier 5 Go : **2 Go inclus.**

PRIX CARTE SIM :
Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr

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 en France métropolitaine :** à la seconde dès la première seconde (pour le palier 2h) ; illimitée (pour le palier 5 Go).
- **Voix en UE et DOM :** à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles (pour le palier 2h) ; illimitée (pour le palier 5 Go).
- **Web :** au ko.
- **SMS :** illimités.
- **MMS :** illimités.

CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE
- **Web 4G en France métropolitaine :** débit descendant maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 50 Mb/s.
- **Web 3G+ en UE et DOM :** débit descendant maximum théorique : jusqu'à 42 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 21 Mb/s.
- En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de 5 Go, permettant navigation et mails.
- Hors usages surtaxés.

FRAIS ADDITIONNELS
- Aucuns 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 votre mobile : 200 ou 675 200 (1re minute gratuite, appel décompté du forfait ou prix d'un appel non surtaxé au-delà du forfait).
  - depuis un autre numéro : 0 969 360 200 (appel non surtaxé).
- 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 01/01/2018)

Forfait de communications voix non surtaxées avec SMS/MMS illimités en France métropolitaine et en Union Européenne et DOM, et en fonction du palier, 100 Mo de Web inclus ou 5 Go à 100 Go de Web en débit ajusté au-delà en France métropolitaine (et entre 100 Mo et 5 Go de Web inclus en Union Européenne et DOM). 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 5 Go	100 Mo	10 Go	100 Go
TEMPS DE COMMUNICATION		2h en France métropolitaine, UE et DOM	Appels illimités en France métropolitaine, UE et DOM		
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE		12,99€	9,99€	15,99€	19,99€
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN FRANCE METROPOLITAINE	Appels	0,38€/min	Non applicable		
	SMS	Non applicable			
	MMS	Non applicable			
	Web	Non applicable	Cf. recharges Web	Non applicable	
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN UNION EUROPÉENNE ET DOM	Appels	0,0384€/min			
	SMS	0,012€/destinataire			
	MMS	0,0072€/destinataire			
	Web	0,0072€/Mo			
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement			
DESCRIPTION DE L'OFFRE		**USAGES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE** • **Forfait de communications voix 2h ou appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles (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 :** - Palier 2h 5 Go : **5 Go. Débit ajusté au-delà.** - Palier 100 Mo : **100 Mo inclus et rechargeables. Bloqué ensuite.** - Palier 10 Go : **10 Go. Débit ajusté au-delà.** - Palier 100 Go : **100 Go. Débit ajusté au-delà.** **PRIX CARTE SIM :** Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr		**USAGES EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS :** • **Appels** vers fixes et mobiles en UE et DOM : - Palier 2h 5 Go : **appels décomptés du forfait 2h.** - Paliers 100 Mo, 10 Go et 100 Go : **appels illimités.** • **SMS/MMS illimités en UE et DOM.** • **Web 3G+ :** - Palier 2h 5 Go : **1 Go inclus.** - Palier 100 Mo : **100 Mo inclus.** - Palier 10 Go : **2 Go inclus.** - Palier 100 Go : **5 Go inclus.**	
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine. • Présentation du numéro.			
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		• **Voix en France métropolitaine :** à la seconde dès la première seconde (pour le palier 2h 5 Go), et illimitée (pour les paliers 100 Mo, 10 Go et 50 Go). • **Voix en UE et DOM :** à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles (pour le palier 2h 5 Go) ; illimitée (pour les paliers 100 Mo, 10 Go et 50 Go).		• **Web :** au ko. • **SMS :** illimités. • **MMS :** illimités.	
CARACTÉRISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE		• **Web 4G en France métropolitaine :** débit descendant maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 50 Mb/s. • **Web 3G+ en UE et DOM :** débit descendant maximum théorique : jusqu'à 42 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 21 Mb/s.		• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de 5 Go, 10 Go ou 100 Go, permettant navigation et mails. • Hors usages surtaxés.	
FRAIS ADDITIONNELS		• Aucuns 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 01/01/2018)

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.

<table>
<tr><td rowspan="2">PRIX MENSUEL DE L'OFFRE</td><td></td><td>JUSQU'À 1H</td><td>JUSQU'À 2H</td></tr>
<tr><td>Prix mensuel 12 mois avec mobile</td><td>10,99 €</td><td>15,99 €</td></tr>
<tr><td></td><td>Coût/min en France métropolitaine</td><td>0,18 €/min</td><td>0,13 €/min</td></tr>
<tr><td rowspan="4">TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</td><td>Voix (recharges)</td><td colspan="2">0,38 €/min</td></tr>
<tr><td>SMS</td><td colspan="2">Non applicable</td></tr>
<tr><td>MMS</td><td colspan="2">Non applicable</td></tr>
<tr><td>Web</td><td colspan="2">cf. recharges Web</td></tr>
<tr><td rowspan="4">TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN UNION EUROPÉENNE ET DOM</td><td>Appels</td><td colspan="2">0,0384 €/min</td></tr>
<tr><td>SMS</td><td colspan="2">0,012€/destinataire</td></tr>
<tr><td>MMS</td><td colspan="2">0,0072 €/destinataire</td></tr>
<tr><td>Web</td><td colspan="2">0,0072 €/Mo</td></tr>
<tr><td colspan="2">DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT</td><td colspan="2">Engagement 12 mois</td></tr>
<tr><td colspan="2">DESCRIPTION DE L'OFFRE</td><td colspan="2">• Forfait de communications (appels voix, visio, SMS MMS, appels vers l'international, web excepté en UE et DOM…) 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. Inclut les appels en Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM pour les voyageurs occasionnels, décomptés du crédit.
• SMS/MMS : illimités, métropolitains et en Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM pour les voyageurs occasionnels non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, sous réserve d'un crédit mensuel positif.
• Web en très haut débit 4G en France métropolitaine 20 Mo (palier 1h) ou 1 Go (palier 2h). Bloqué et rechargeable, une fois le crédit mensuel épuisé.
• Web 3G+ en UE et DOM pour les voyageurs occasionnels :
- Palier 1h : 20 Mo inclus.
- Palier 2h : 1 Go inclus.
• 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 en France métropolitaine.
• Digital Coach : solution innovante pour accompagner vos enfants dans leur vie numérique en favorisant le dialogue et la confiance.
• Avantage -16 ans.
• Prix de la carte SIM disponible sur www.nrjmobile.fr</td></tr>
<tr><td colspan="2">DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS</td><td colspan="2">• 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.</td></tr>
<tr><td colspan="2">DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES (OU DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT DE COMMUNICATION)</td><td colspan="2">• Voix en France métropolitaine : à la seconde dès la première seconde.
• Voix en UE et DOM : à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles.
• SMS/MMS : illimités.
• Web en France métropolitaine : par paliers de 10 ko indivisibles.
• Web en UE/DOM : au ko.</td></tr>
<tr><td colspan="2">CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE</td><td colspan="2">• Web 4G en France métropolitaine : débit descendant maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 50 Mb/s.
• Web 3G+ en UE et DOM : débit descendant maximum théorique : jusqu'à 42 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 21 Mb/s.
• Hors usages surtaxés.</td></tr>
<tr><td colspan="2">FRAIS ADDITIONNELS</td><td colspan="2">• Aucuns frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).</td></tr>
<tr><td colspan="2">CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS</td><td colspan="2">• Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</td></tr>
<tr><td colspan="2">SERVICE CLIENT</td><td colspan="2">• 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 votre mobile : 200 ou 675 200 (1re minute gratuite, appel décompté du forfait ou prix d'un appel non surtaxé au-delà du forfait).
- depuis un autre numéro : 0 969 360 200 (appel non surtaxé).
• 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.</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="6">INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE</td><td>Informations</td><td>Espace Client Web</td><td>Application Smartphone</td></tr>
<tr><td>Possibilité de réaliser des actes d'urgence</td><td>√</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Analyse de la consommation des derniers mois</td><td>√</td><td>√</td></tr>
<tr><td>Historique des contacts vers le service client</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Possibilité de gestion multi-compte</td><td>√</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Accès au suivi des réclamations</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">INTERRUPTION DES SERVICES</td><td colspan="2">• En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.</td></tr>
</table>

FORFAIT 4G POCKET (MISE À JOUR AU 01/01/2018)

Forfait permettant exclusivement l'usage Web avec 15 Go de Web en débit ajusté au-delà en France métropolitaine et 2 Go de Web inclus en Union Européenne et DOM. 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		15 Go
PRIX MENSUEL	Sans engagement (sans routeur 4G Pocket)	**15,99 €**
	Avec engagement 12 mois (avec routeur 4G Pocket à prix préférentiel)	**19,99 €**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Web	Non applicable
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN UNION EUROPÉENNE ET DOM	Web	0,0072 €/Mo
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement ou avec engagement 12 mois
DESCRIPTION DE L'OFFRE		• **Web en très haut débit 4G en France métropolitaine :** 15 Go. Débit ajusté au-delà. • **Web 3G+ en Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM pour les voyageurs occasionnels :** 2 Go inclus. • **Prix de la carte SIM** disponible sur www.nrjmobile.fr
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Non applicable.
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		• Web : au Ko dès le 1er Ko.
CARACTÉRISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE		• **Web 4G en France métropolitaine :** débit descendant maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 50 Mb/s. • **Web 3G+ en UE et DOM :** débit descendant maximum théorique : jusqu'à 42 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 21 Mb/s. • En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de 15 Go, permettant navigation et mails.
FRAIS ADDITIONNELS		• Aucuns frais additionnels d'activation ou de résiliation.
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). • 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 BOX* 4G ILLIMITÉE (LE 10/09/2018)

Forfait permettant exclusivement l'usage Web en France métropolitaine. Le forfait Box* 4G illimitée 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		Box 4G illimitée
PRIX MENSUEL	Avec engagement 12 mois (avec Box* 4G et Box Android TV à prix préférentiel)	**34,99 €**
	Avec engagement 12 mois (avec Box* 4G à prix préférentiel)	**29,99 €**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Web	Non applicable
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		12 mois
DESCRIPTION DE L'OFFRE		• **Web en très haut débit 4G en France métropolitaine : illimité.** • **Prix de la carte SIM** disponible sur www.nrjmobile.fr
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Non applicable
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		• Web : au Ko dès le 1er Ko.
CARACTÉRISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE		• **Web 4G en France métropolitaine :** débit descendant maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 50 Mb/s.
FRAIS ADDITIONNELS		• Aucuns 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). • 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.

*Routeur.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

APPLICABLES À COMPTER DU 10 SEPTEMBRE 2018

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).
À 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. À 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. À 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.
Les offres Crédit Mutuel Mobile se souscrivent auprès des Caisses de Crédit Mutuel proposant le Service de téléphonie mobile, et les offres CIC Mobile auprès des Agences CIC proposant le Service de téléphonie mobile. Renseignement peut être pris auprès des chargés de clientèle en Caisses ou Agences sur les offres Crédit Mutuel Mobile ou CIC Mobile pouvant être souscrites auprès de celles-ci.
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 en France métropolitaine de moins de trois mois.
La fourniture d'un justificatif de domicile en France métropolitaine permet au Client de bénéficier des services d'itinérance dans les conditions réglementées pour ses déplacements occasionnels.
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 en France métropolitaine 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 en France métropolitaine de moins de trois mois.
La fourniture d'un justificatif de domicile en France métropolitaine permet au Client de bénéficier des services d'itinérance dans les conditions réglementées pour ses déplacements occasionnels.
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 prorata 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. À 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. 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

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 ET/OU DATA ILLIMITÉS

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et/ou des SMS et/ou de la data en illimité. Ces appels voix et/ou SMS et/ou data 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.
L'Opérateur se réserve le droit de prendre des mesures de gestion de trafic sur la data. Celles-ci désignent les mesures mises en œuvre par l'Opérateur pour permettre l'accès de tout Client à son réseau data. Sur le réseau mobile, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de certains éléments du réseau, sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page internet. Par ailleurs, pour les Services de routeur (Box 4G) sur le réseau 4G et en cas de saturation de la cellule (antennes) dont le Client dépend, le débit sera réduit à 64Kb/s jusqu'à la fin de la période de facturation au-delà d'un volume de données de 200 Go/mois.

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

14.1 L'Opérateur se réserve le droit d'appliquer une surcharge sur les communications effectuées en itinérance en cas d'absence de fourniture de justificatif de domicile en France métropolitaine.
14.2 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 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.

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 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.

17. MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Conformément aux termes de l'article L 224-33 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. À 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.

18. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

18.1 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.

18.2 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.
18.3 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.
18.4 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.
18.5 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.

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/ 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.

20. DONNÉES PERSONNELLES - ANNUAIRE

20.1 Les données à caractère personnel concernant le Client sont collectées et traitées par l'Opérateur, dans le respect des dispositions légales de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, (i) dans le cadre de la fourniture des Services, (ii) pour répondre à des obligations légales et (iii) pour un intérêt légitime.
Les données à caractère personnel collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire pour permettre à l'Opérateur de traiter la demande de souscription et de fournir les Services.
Les données à caractère personnel pourront être traitées par le personnel habilité de l'Opérateur et des sous-traitants ou prestataires de l'Opérateur. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne (Tunisie, Maroc, Monaco), ils auront conformément à la réglementation signé des « clauses contractuelles types » pour garantir au Client le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.
Le Client dispose notamment 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 ou à M. Le Délégué à la Protection des Données, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX. Le Client peut obtenir l'information sur la manière dont sont traitées ses données et sur ses droits en consultant la Politique Données Personnelles de l'Opérateur disponible sur son site internet ou sur demande.
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 n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, 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.
20.2 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.

21. 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.

22. 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) 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** (1re 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.

KIT MAINS LIBRES RECOMMANDÉ