

OFFRES PRO

ERRATUM BROCHURE TARIFS NRJ MOBILE

À REMETTRE AVEC LA BROCHURE TARIFS DU 09 AOÛT 2018

FORFAIT BOX* 4G PRO ILLIMITÉE

Forfait avec engagement

Nom de l'offre		Box 4G Pro illimitée
Description de l'offre	En France métropolitaine	Web 4G ⁽¹⁾ : illimité
Prix mensuel avec engagement 12 mois		24,99 € HT 29,99 € TTC avec Box* 4G à prix préférentiel en vous engageant 12 mois

● LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

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

● LES SERVICES INCLUS

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

● AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

● LE SERVICE CLIENT

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

● PRIX CARTE SIM

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

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. 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) Sous 24h jour ouvré. Sous réserve que l'équipement acheté dans le cadre de la souscription d'un forfait soit sous garantie au jour du SAV. Service proposé exclusivement pour les produits neufs. *Routeur. Prix du routeur disponible auprès de votre distributeur.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE PRO

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 aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les « Services ») à destination des professionnels (ci-après les « Clients ») proposés par la société Euro-Information Telecom, SAS au capital de 175 715 euros - RCS PARIS 421 713 892 - 12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur », sous ses différentes marques. Les Services sont, selon les offres, délivrés en utilisant pour les départs d'appel les réseaux SFR, Orange ou Bouygues telecom (ci-après le « Réseau »). Les relations entre l'Opérateur et le Client sont régies par les présentes CGS, le formulaire d'abonnement (« les Conditions Particulières »), les conditions tarifaires dédiées aux professionnels (« la Brochure Tarifs Pro »), remis au moment de la souscription des Services. Le Client peut prendre connaissance de ces documents dans la Brochure Tarifs Pro disponible auprès des points de vente distribuant les Services.

2. DESCRIPTION DES SERVICES - UTILISATION

2.1 Les Services souscrits par le Client, à titre principal, lui permettent notamment de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, d'émettre des SMS et des MMS, d'accéder à internet, sauf Service spécifique proposant uniquement certains usages.
2.2 Dans le cadre des forfaits bloqués rechargeables, le Client dispose chaque mois d'un crédit de communication. Lorsque celui-ci est épuisé, le Client peut, si le Service le prévoit expressément, continuer à recevoir des appels et des SMS en France métropolitaine. Le Client peut recharger son forfait grâce aux recharges définies dans la Brochure Tarifs Pro.
2.3 Le Client peut faire bénéficier les Services à des utilisateurs mais reste seul responsable envers l'Opérateur de l'utilisation qui sera faite des Services par ceux-ci.

3. RÉSEAU/TERMINAUX

Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture. Le Client peut accéder à l'étranger au réseau d'opérateurs tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats, sous réserve que le Service le propose. Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel téléphone mobile agréé conçu pour recevoir la carte SIM et compatible avec les Services, sauf Service spécifique proposant uniquement certains usages.

4. SOUSCRIPTION DES SERVICES

4.1 Toute personne physique majeure dans le cadre de son activité professionnelle ou toute personne morale ou collectivité locale peut souscrire un Service de l'Opérateur. Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre les documents suivants : Personne physique : une copie de sa pièce d'identité valide, un relevé d'identité international bancaire (IBAN) à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France, un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque). En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois.

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

4.2 Coordonnées

Le Client s'engage à informer l'Opérateur de tout changement de ses coordonnées dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement.

4.3 « Satisfait ou remboursé »

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

5. OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

5.1 L'Opérateur s'engage à attribuer un numéro d'appel (sauf Service spécifique ne nécessitant pas de numéro d'appel) et à ouvrir l'accès aux Services (ci-après

la « Mise en Service »), au plus tard (i) dans les trois (3) jours ouvrés à compter de la date de souscription, en cas de souscription auprès d'un Distributeur en point de vente physique avec délivrance concomitante d'une carte SIM, (ii) dans les dix (10) jours ouvrés, en cas de souscription auprès d'un Distributeur en point de vente physique sans délivrance concomitante d'une carte SIM ou (iii) à compter de la date de portabilité souhaitée par le Client lorsque cette date est postérieure aux dates indiquées ci-dessus.

5.2 Par dérogation à ce qui précède, en cas d'absence de remise de la totalité des documents visés à l'article 4 par le Client, la Mise en Service ne se fera dans les délais précités qu'à compter de la date de réception par l'Opérateur du dernier document requis.

5.3 En cas de demande de dépôt de garantie, le délai de Mise en Service est porté à vingt (20) jours à compter de la réception de celui-ci, sous réserve du respect des dispositions ci-dessus.

5.4 En cas de demande de dépôt de garantie, le délai de Mise en Service est porté à vingt (20) jours à compter de la réception de celui-ci, sous réserve du respect des dispositions ci-dessus.

5.5 Si, à l'issue d'un délai de deux (2) semaines, les parties n'ont pas trouvé de solution de nature à remédier à cet échec, ou si cette solution devait entraîner une facturation supplémentaire à la charge du Client, ce dernier peut demander, par courrier, la résiliation sans frais du contrat.

5.6 Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de Mise en service de sa ligne pour signaler au Service Client son impossibilité d'accéder au Réseau. Après étude de la demande par le Service Client, dans l'hypothèse où la vérification de couverture du Réseau ferait apparaître que le Client se situe dans une zone non couverte par les Réseaux utilisés par l'Opérateur, le Client peut demander par courrier la résiliation du contrat sans frais.

5.7 Dans les cas 5.5 et 5.6, dans l'hypothèse où le Client a souscrit un Pack de l'Opérateur (téléphone mobile + carte SIM), celui-ci s'engage à renvoyer le téléphone mobile en parfait état à l'Opérateur dans son emballage d'origine à l'adresse qui lui aura été communiquée par le Service Client. L'Opérateur s'engage dans ce cas à lui rembourser le prix d'acquisition du téléphone mobile. À défaut, l'Opérateur sera en droit de facturer au Client le prix du mobile hors abonnement, déductions faites des sommes déjà versées par le Client lors de l'acquisition du téléphone mobile.

6. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

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

7. DÉPÔT DE GARANTIE

L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription du contrat, un dépôt de garantie encaissé au jour de sa remise, non productif d'intérêts, dont le montant figure dans la Brochure Tarifs Pro. Dans l'hypothèse où, en cours de contrat, le fait générateur ayant donné lieu à la demande du dépôt de garantie disparaît, l'Opérateur restituera au Client sur demande écrite de ce dernier le dépôt de garantie dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la réception de sa demande. À l'expiration du contrat, le dépôt de garantie est restitué au Client (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers l'Opérateur.

8. AVANCE SUR FACTURE

Afin de limiter les risques de fraude, l'Opérateur peut demander au Client, au moment de la souscription des Services, une avance sur facture. En cas de refus du Client, la souscription sera annulée et les sommes éventuellement facturées lui seront restituées. L'avance sur facture est portée au crédit du Client dès son versement. Elle vient en déduction des sommes dues par le Client à compter de sa seconde facture, sous réserve que la première facture ait été effectivement payée par le Client.

9. TARIFS/MODIFICATION DES SERVICES

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

10. FACTURATION

10.1 Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle (hors facture d'ouverture de ligne en cas de lignes multiples) et sont payables comptant en euros TTC, dans le délai maximum porté sur la facture. Elles comprennent (i) les redevances mensuelles d'abonnement, perçues d'avance pour la période de facturation suivante, (ii) le montant des communications passées au-delà ou hors forfait, au cours de la période de facturation échuë, (iii) le montant des services complémentaires et des services optionnels, (iv) les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la Brochure Tarifs Pro, (v) le montant des sommes dues aux éditeurs de contenus au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services.

10.2 Sauf cas de contestation de facture, l'Opérateur pourra en cas de non règlement de factures, suspendre la ligne du Client, puis après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, résilier le contrat d'abonnement. La résiliation des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client à l'Opérateur, et notamment des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement. En cas de non règlement de factures, le Client est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ (non soumis à TVA) conformément à l'article D441-5 du Code de commerce.

10.3 L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Aucune réclamation du Client en restitution du prix des Services facturés par l'Opérateur n'est recevable au-delà d'un délai d'un (1) an à compter du jour du paiement.

10.4 En cas de règlement de factures par prélèvement sur compte bancaire, le Client est informé au moins 10 jours avant la date d'échéance de celui-ci. Ce délai pourra être raccourci si le Client demande à anticiper la date d'échéance du prélèvement.

11. OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1 Utilisation de la carte SIM

L'Opérateur remet au Client une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel (sauf Service spécifique ne nécessitant pas de numéro d'appel) attribué par l'Opérateur (hors cas de portabilité) qui lui permet d'accéder à l'ensemble des Services proposés par l'Opérateur. En cas de perte ou vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement son Service Client afin que la ligne soit suspendue. Sauf conditions particulières liées à son offre, jusqu'à la prise en compte de la suspension par l'Opérateur, le Client restera redevable de toutes les communications passées à partir de sa carte SIM. Le Client doit confirmer le vol ou la perte de sa carte SIM par courrier au Service Client accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Durant la suspension de la ligne, le contrat reste en vigueur et le Client reste tenu au paiement des redevances d'abonnement et autres sommes dues à l'Opérateur. Si le Client ne dispose pas d'une carte SIM de secours, il recevra, sur demande, une nouvelle carte SIM ; le Client faisant son affaire de se procurer un nouveau appareil lui permettant d'utiliser sa nouvelle carte SIM.

11.2 Utilisation des Services

Les Services étant proposés exclusivement entre personnes physiques, le Client s'interdit l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des Services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation (notamment numéros d'appel commençant par 01,02,03,04,05 ou 09 inclus).

12. ASSURANCE

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

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

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et/ou des SMS/MMS et/ou de la data en illimité. Ces appels voix et/ou SMS/MMS 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 qu'entre personnes physiques et dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés clairement dans la Brochure Tarifs Pro sous les offres correspondantes. L'Opérateur se réserve le droit de suspendre puis de résilier l'offre en cas d'utilisation des Services à des fins lucratives et/ou de cession totale ou partielle des Services.

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 64 Kb/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

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

15. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

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

16. SUSPENSION DU SERVICE

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par l'Opérateur, après en avoir informé par tout moyen le Client :

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

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

17. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

En cas de souscription d'un forfait avec engagement, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve du paiement des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement qui deviennent immédiatement exigibles. Au-delà de la période minimale d'engagement ou si le Client a souscrit un abonnement sans période minimale d'engagement, la résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnités, à l'initiative de l'Opérateur ou du Client par courrier. La résiliation prend effet dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception par l'Opérateur de la lettre de résiliation sauf portabilité sortante effectuée par le Client ; la résiliation intervenant dans ce cas à la date effective de portabilité. Le contrat peut être résilié par l'Opérateur après en avoir avisé le Client en cas de fausse déclaration du Client concernant le contrat, non-paiement par le Client des sommes dues à l'Opérateur, après mise en demeure restée sans effet ou en cas de force majeure. La résiliation entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.

18. RESPONSABILITÉ

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

19. FOURNITURE DES SERVICES / INTERRUPTION DES SERVICES / COMPENSATION

L'Opérateur est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiotéléphonie. En cas d'interruption totale des Services principaux et/ ou des Service(s) optionnel(s), le Client s'engage à coopérer avec l'Opérateur pour identifier le problème et lui permettre de le résoudre ; l'Opérateur s'engageant à tout mettre en 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

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

21. CESSION

L'Opérateur peut céder ou transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sous réserve que la cession du contrat n'emporte aucune diminution des droits du Client.

22. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone du lundi au samedi de 8h à 20h (hors jours fériés) depuis le portable : **500 ou 675 500** (1^{re} minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,38 €/min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au **0 969 364 500** (appel non surtaxé) ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client Euro-Information Telecom - 53098 Laval Cedex 9**. Le Service Client répond à toute réclamation du Client dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs - Euro-Information Telecom - TSA 42002 - 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse au Client dans un délai de un (1) mois.

23. TRIBUNAL COMPÉTENT

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