

**OFFRES PARTICULIERS**

# Brochure **tarifs**

&  
conditions  
générales  
de service au  
**22 août 2016**



**soon**

Les forfaits qui donnent

le sourire !

## 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](http://www.nrjmobile.fr). Retrouvez également toutes les réponses à vos questions dans la rubrique **Assistance** ou directement sur [www.assistance-mobile.com](http://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](http://www.nrjmobile.fr), ou
- en appelant votre Service Client depuis un poste fixe au 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

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

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

### PERTE

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

### SMS

- **Taille d'un SMS** : 160 caractères standards. Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS, facturés en fonction de votre offre. Dans le cas où votre SMS contient des caractères spéciaux (^, ", €, ...), la taille peut être réduite à 70 caractères (en fonction de votre mobile). Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS facturés en fonction de votre offre.

- **Stop SPAM** : pour ne plus recevoir de SMS de la part d'un éditeur de services, il vous suffit d'envoyer le mot STOP par SMS au numéro expéditeur du message. L'envoi de STOP ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8. Le fait d'avoir répondu STOP par SMS au numéro expéditeur interrompt uniquement les messages commerciaux de la société émettrice du message et non l'ensemble des messages commerciaux. L'envoi du message STOP au numéro expéditeur est gratuit chez Euro-Information Telecom.

- **Contact** : pour obtenir les coordonnées du Service Client de l'expéditeur, il vous suffit d'envoyer le mot CONTACT par SMS au numéro d'expéditeur du message. L'envoi de CONTACT ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8. L'envoi du message CONTACT au numéro expéditeur s'effectue gratuitement chez Euro-Information Telecom.

- **Signal d'un SPAM (gratuit)** : dès la réception d'un SMS non sollicité sur votre mobile, vous pouvez le signaler en quelques secondes en le transférant par SMS au numéro 33700.

- **Plus d'informations sur [www.33700.fr](http://www.33700.fr).**

### OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

Les offres sont disponibles auprès des distributeurs agréés AUDIM.

### POUR MIEUX COMPRENDRE CE QU'EST L'INTERNET MOBILE

#### 3G

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

#### 3G+

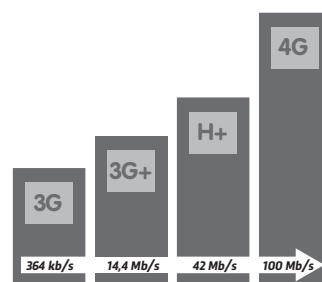
La technologie 3G+ permet d'accélérer le débit de transmission des données jusqu'à 14.4 Mb/s (débit maximum théorique). Vous pouvez ainsi utiliser vos applications, télécharger des emails et des photos plus rapidement. Plus de 99 % de la population est couverte par ce réseau. Retrouvez la zone de couverture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

#### H+

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

#### 4G

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



### FORFAIT AVEC WEB INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Il s'agit de deux fonctionnements différents.

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

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

# FORFAITS

# SOON AVEC SMARTPHONE

FORFAITS AVEC MOBILE AVEC ENGAGEMENT

Nom de l'offre	3h 100 Mo	3h 2 Go	8 Go	16 Go
Description de l'offre sauf indications contraires, usages en France métropolitaine	3h	3h	Appels illimités en France Métropolitaine et vers les fixes de 85 destinations internationales*	
	SMS/MMS illimités	SMS/MMS illimités	SMS/MMS illimités	
	Web 4G <sup>(1)</sup> : 100 Mo (Inclus)	Web 4G <sup>(1)</sup> : 2 Go (Débit ajusté au-delà)	Web 4G <sup>(1)</sup> : 8 Go (Débit ajusté au-delà)	Web 4G <sup>(1)</sup> : 16 Go (Débit ajusté au-delà)
Prix mensuel 24 mois	13,99€	19,99€	39,99€	49,99€
Prix mensuel 12 mois	19,99€	25,99€	51,99€	61,99€
Usages illimités et Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En France métropolitaine.</li> <li>• Entre personnes physiques et à usage privé.</li> <li>• 3h maximum par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max / mois vers l'International.</li> <li>• Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus.</li> </ul>			

## ● LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DES FORFAITS 3H DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

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

## ● LES COMMUNICATIONS ILLIMITÉES POUR LES FORFAITS 8 Go ET 16 Go DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE, HORS COÛT DES FOURNISSEURS DE SERVICES

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès Internet) d'un opérateur métropolitain : à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde.
- Appels vers les fixes de 85 destinations internationales (cf. pages « International »).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

## ● LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

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

## ● LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

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

## ● LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Personnalisation du numéro : choix des 5 derniers chiffres de votre numéro.
- Mode modem.
- Voix sur IP.
- Messagerie Vocale Visuelle.
- Report des minutes chaque mois sans limite de date<sup>(2)</sup>.
- Double appel.
- Portabilité du N° (sur demande).
- Alerte conso : alerte par SMS lorsque le forfait est bientôt épuisé, un second SMS est envoyé lorsque celui-ci est épuisé. (Appels pris en compte dans un délai de 48h environ).

- « Option Internationale » pour appeler vers et depuis l'étranger
  - Pour les forfaits 3H : option activable sur demande. **ATTENTION: LES APPELS DEPUIS L'ÉTRANGER ET VERS L'ÉTRANGER NE SONT POSSIBLES QU'À L'ISSUE DU 1<sup>ER</sup> MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF EN CAS D'IMPAYÉS).**
  - Pour les forfaits 8 Go et 16 Go, les appels vers l'étranger sont activés par défaut. Pour les appels depuis l'étranger, option activable sur demande. **ATTENTION: LES APPELS DEPUIS L'ÉTRANGER NE SONT POSSIBLES QU'À L'ISSUE DU 1<sup>ER</sup> MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF EN CAS D'IMPAYÉS).**

## ● LES SERVICES OPTIONNELS

- Voir page « Options et Recharges ».

## ● AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

## ● LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

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

## ● PRIX CARTE SIM

Se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G auprès de votre vendeur.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. \*Détail des destinations pages « International ».

# FORFAITS

# SOON SANS ENGAGEMENT

FORFAITS SANS MOBILE SANS ENGAGEMENT

Nom de l'offre	2h	3h 1 Go
Description de l'offre en France métropolitaine	2h	3h
	SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup>: 20 Mo</b> (Inclus)	SMS/MMS illimités <b>Web 4G<sup>(1)</sup>: 1 Go</b> (Débit ajusté au-delà)
Prix mensuel sans engagement	3,99 €	9,99 €
Usages illimités et Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En France métropolitaine.</li> <li>• Entre personnes physiques et à usage privé.</li> <li>• Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus.</li> </ul>	

## ● LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DES FORFAITS 2H ET 3H 1Go 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).
- Info conso à la seconde dès la 1ère seconde (au-delà 0,38€/min).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

## ● LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

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

## ● LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

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

## ● LES SERVICES INCLUS

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

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

## ● LES SERVICES OPTIONNELS

- Report de minutes sans limite de date<sup>(2)</sup> : 1 €/mois.
- Double Appel<sup>(3)</sup> : 1 €/mois.
- Alerte conso<sup>(3)</sup> pour être averti par SMS dès que votre forfait est bientôt épuisé : 2,50€/mois.
- Rétablissement du débit Web<sup>(4)</sup> (Forfait 3h 1 Go) : 10€
- Options (cf. page « Options et Recharges »).

## ● AVANCE SUR FACTURE

Voir page « Services et Avance sur facture ».

## ● LE SERVICE CLIENT

Retrouvez toutes les réponses à vos questions dans la rubrique Assistance de votre Espace Client, ou directement sur [www.assistance-mobile.com](http://www.assistance-mobile.com).

## ● PRIX CARTE SIM

Se renseigner auprès de votre distributeur.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G dans votre ville auprès de votre vendeur.

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

# INTERNATIONAL

## 1. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS SOON SANS ENGAGEMENT ET SOON AVEC SMARTPHONE

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

**Zone 1 bis :** Suisse

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

**Zone 3 :** TOM, reste du monde.

**Zone 3 bis :** Tunisie.

## 2. TARIFS<sup>(1)</sup> APPLICABLES AUX FORFAITS SOON SANS ENGAGEMENT ET SOON AVEC SMARTPHONE (HORS USAGES SURTAXÉS)

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

### LES COMMUNICATIONS DE LA FRANCE VERS L'ÉTRANGER

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

### LES COMMUNICATIONS DEPUIS L'ÉTRANGER

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

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

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

Émissions MMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,06 €/destinataire				
Depuis la zone 1 bis	0,70 €/destinataire				
Depuis les zones 2, 3, 3 bis et 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
	0,06 €/Mo	0,70 €/Mo	15,4 €/Mo		

### RÉCEPTION À L'ÉTRANGER

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

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

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

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

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

# INTERNATIONAL

## ■ 3. ZONES TARIFAIRES INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LES FORFAITS 8 Go ET 16 Go (APPELS VERS LES FIXES UNIQUEMENT)

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

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

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

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

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

# OPTIONS ET RECHARGES

En France métropolitaine uniquement, sauf mention contraire. Sous réserve de mobile compatible.

Disponibles uniquement avec les forfaits indiqués. Hors usages surtaxés.

Règles de cumul auprès du Service Client ou dans votre Espace Client, rubrique Assistance.

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

(Forfaits SOON avec Smartphone 3h 100 Mo et SOON sans engagement 2h)

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

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

- Forfaits SOON sans engagement 3h 1 Go, SOON avec Smartphone 3h 2 Go, SOON avec Smartphone 8 Go : 10 €
- Forfait SOON avec Smartphone 16 Go : 15 €

## 3. LES OPTIONS VOIX<sup>(3)</sup>

(Forfaits SOON sans engagement, SOON avec Smartphone 3h 100 Mo et SOON avec Smartphone 3h 2 Go)

- Option 3 numéros illimités : 5 €/mois – Bénéficiez des appels illimités vers 3 numéros de votre choix.

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

(Forfaits SOON sans engagement et SOON avec Smartphone)

- Appels illimités vers les fixes de 85 destinations : 4 €/mois (Forfaits SOON sans engagement, SOON avec Smartphone 3h 100 Mo et SOON avec Smartphone 3h 2 Go)
  - > 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-Roca, Île de Pâques, Pérou), Asie Océanie (Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle Zélande, Singapour, Taïwan), Andorre, Ile d'Aland, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Israël (sauf l'opérateur PalTel), Maroc (sauf l'opérateur Wana).
- 1h d'appels vers les mobiles/fixes de UE et Suisse : 5 €/mois<sup>(\*)</sup>.
  - > 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<sup>(\*)</sup>(5)  
ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12 €/mois<sup>(\*)</sup>(5)

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

## 5. LES OPTIONS VOYAGE À L'ÉTRANGER<sup>(5)</sup>

(Forfaits SOON sans engagement et SOON avec Smartphone)

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

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

# OPTIONS ET RECHARGES

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

## 6. LES RECHARGES VOYAGE

(Forfaits SOON sans engagement et SOON avec Smartphone).

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

### • Recharges UE & DOM

Recharge 1h + 100 SMS en UE et DOM : 3€ (\*\*)

Recharge 2h + 200 SMS en UE et DOM : 5€ (\*\*)

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

> Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

### • Recharges Web en UE et DOM

200 Mo : 6€ ou 1 Go : 20€

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

### • Recharge USA/Canada

Recharge 30 min + 30 SMS aux USA/Canada : 15€ (\*\*)

> Valable depuis : les Etats-Unis et le Canada.

> Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

### • Recharge Algérie/Maroc/Turquie

Recharge 20 min + 20 SMS en Algérie/Maroc/Turquie : 15€ (\*\*)

> Valable depuis : l'Algérie, le Maroc et la Turquie.

> Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

## 7. LES OPTIONS SUISSE<sup>(1)(2)</sup>

(Forfaits SOON sans engagement et SOON avec Smartphone).

• 1h d'appels + 100 SMS : 9€/mois(\*) ou 3h d'appels + 300 SMS + 300 Mo en Suisse : 20€/mois(\*)

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

> 99 destinataires différents maximum dans le mois.

## 8. OPTION TRANQUILLITÉ

• Option de Blocage<sup>(1)</sup> : 1€/mois (compatible avec les forfaits SOON avec Smartphone 8 Go et SOON avec Smartphone 16 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.**

## 9. OPTION SÉCURITÉ DU MOBILE<sup>(1)</sup>

• Sécurité du mobile par Kaspersky : 3€/mois. Premier mois offert

Cette option de sécurité protège vos appareils n'importe où et à n'importe quel moment. Il vous est possible de protéger simultanément deux appareils à choisir parmi vos Smartphones, tablettes, Mac et PC.

Cette application vous propose les fonctionnalités suivantes : **Antivirus - Anti Spam - Anti Vol - Protection Privée - Pare Feu.**

Les fonctionnalités peuvent varier en fonction de l'appareil sur lequel le produit est utilisé. Plus d'information en appelant le Service Client.

Liste des compatibilités minimum ci-dessous :

### • Smartphones :

- Android : versions 2.3 jusqu'à 6.0 (peut varier en fonction des appareils),
- Windows Mobile : 5.0, 6.0, 6.1, 6.5,
- BlackBerry : 4.5 - 6.0.

### • Tablettes :

- Android V2.3 - 4.3.

### • Ordinateurs :

- PC Windows : XP (SP3), Vista (SP1+SP2), Windows 7(SP1), Win 8, Win 8.1
- Mac OS X 10.9, 10.10, 10.11

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



# SERVICES

## SERVICES MULTIMÉDIA

La connexion Web (« coût de transport ») est incluse ou facturée en fonction de l'offre dont vous bénéficiez (tarifs sur les pages des offres). Des recharges ou options Web sont disponibles pour profiter d'un meilleur tarif. Pour plus d'infos, se reporter à la partie « Options ». Poids moyen d'un jeu 3D/HD = 500 ko à 30 Mo.

### TÉLÉCHARGEMENT :

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

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

### SERVICES VOCAUX :

- **Sonneries au 766** : 1,35 €/appel + 0,34 €/min + tarif appel normal.

- **Répondeur au 737** : 1,34 €/appel + tarif appel normal.

- **Horoscope au 467** : 0,34 €/min + tarif appel normal.

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

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

## AUTRES SERVICES

• **Changement de numéro d'appel (sur appel au Service Client uniquement)** : 10 €/acte.

• **Remplacement de carte SIM :**

- Sur appel au Service Client : 10 €.

- À partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 10 €.

• **Déblocage de carte SIM :**

- Sur appel au Service Client : 5 €.

- À partir de votre Espace Client : GRATUIT.

- À partir du Serveur Vocal interactif (composez le 09 69 360 200 puis tapez « 2 ») : GRATUIT.

• **Suspension de ligne en cas de vol ou perte** : GRATUIT.

• **Modification de la date de prélèvement** : sur appel au Service Client : 5 €/modification.

• **Remise en service de la ligne en cas de suspension pour impayé** : 10 €/acte.

• **Renvoi d'Appel** : le renvoi d'appel est pris en compte comme un appel émis depuis votre téléphone mobile. En fonction de votre offre et de votre consommation, il est soit inclus, décompté ou facturé.

# AVANCE SUR FACTURE

(ART. 8 CGS)

	Avance sur facture (lors de la souscription)	Seuils avance sur facture (en cours de contrat si surconsommation)		
		Pendant les 3 premiers mois	Après 3 mois d'ancienneté	Après incident de paiement
Forfait SOON avec Smartphone 3h 100 Mo	Jusqu'à 124 €	30 €	Moyenne des 3 dernières factures X 1,5	15 €
Forfait SOON avec Smartphone 3h 2 Go	Montant exact de l'avance sur facture en fonction de votre offre. Informations disponibles auprès de votre vendeur.	30 €		15 €
Forfait SOON avec Smartphone 8 Go		50 €		30 €
Forfait SOON avec Smartphone 16 Go		50 €		30 €
Forfait SOON sans engagement 2h		15 €		15 €
Forfait SOON sans engagement 3h 1 Go		15 €		15 €

# FORFAITS SOON AVEC SMARTPHONE

(MISE À JOUR AU 22/08/2016)

Forfaits de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, SMS/MMS illimités et en fonction des paliers, 100 Mo de Web inclus à 16 Go de Web en débit ajusté. Le forfait SOON avec Smartphone 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		3h 100 Mo	3h 2 Go	8 Go	16 Go
TEMPS DE COMMUNICATION		3h		Appels illimités en France métropolitaine et vers les fixes de 85 destinations	
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Prix mensuel 12 mois	19,99€	25,99€	51,99€	61,99€
	Prix mensuel 24 mois	13,99€	19,99€	39,99€	49,99€
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels			0,38€/min	
	SMS			Non applicable	
	MMS			Non applicable	
	Web	Cf. recharges Web		Cf. rétablissement du débit Web	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		12 ou 24 mois			
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Forfait de communications voix 3h ou appels illimités</b> (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL).</li> <li>• <b>SMS/MMS illimités</b>, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs.</li> <li>• <b>8 Go et 16 Go</b> : appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de 85 destinations. Liste complète en page «International».</li> <li>• <b>Web en très haut débit 4G</b> en France métropolitaine : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palier 3h 100 Mo : <b>100 Mo. Inclus.</b></li> <li>- Palier 3h 2 Go : <b>2 Go. Débit ajusté au-delà.</b></li> <li>- Palier 8 Go : <b>8 Go. Débit ajusté au-delà.</b></li> <li>- Palier 16 Go : <b>16 Go. Débit ajusté au-delà.</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Prix carte SIM</b> : se renseigner auprès de votre distributeur.</li> </ul>				
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Report des minutes non consommées dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours.</li> <li>• Personnalisation du numéro.</li> <li>• Accès gratuit à la messagerie vocale (en France métropolitaine).</li> <li>• Présentation du numéro.</li> <li>• Double appel.</li> <li>• Alerte conso.</li> <li>• Messagerie Vocale Visuelle.</li> </ul>				
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voix : à la seconde dès la première seconde (palier 3h) ; illimitée (pour les paliers 8 Go et 16 Go).</li> <li>• Web : au ko.</li> <li>• SMS illimités.</li> <li>• MMS illimités.</li> </ul>				
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débit maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s.</li> <li>• Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> <li>• Débit réduit au-delà de 2 Go, 8 Go ou 16 Go à 64kb/s permettant navigation et mails.</li> </ul>				
FRAIS ADDITIONNELS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).</li> </ul>				
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> </ul>				
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service client en ligne : un forum accessible dans la rubrique <b>Assistance</b> de votre Espace Client, ou directement sur <a href="http://www.assistance-mobile.com">www.assistance-mobile.com</a></li> <li>• Service Client par téléphone : accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- depuis le portable : 200 ou 675 200 (1<sup>re</sup> minute gratuite, appel décompté du forfait ou 0,38€/min au-delà du forfait).</li> <li>- depuis un fixe : 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine).</li> </ul> </li> <li>- Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 %</li> <li>- Certification service client : NF EN 15838</li> <li>- Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.</li> </ul>				
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 SOON SANS ENGAGEMENT

(MISE À JOUR AU 22/08/2016)

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine avec SMS/MMS illimités, Web 20 Mo inclus ou 1 Go débit réduit au-delà. Le forfait sans engagement 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	3h 1 Go	
TEMPS DE COMMUNICATION		2h	3h	
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE		3,99 €	9,99 €	
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE METROPOLITAINE	Appels	0,38 €/min		
	SMS	Non applicable		
	MMS	Non applicable		
	Web	Cf. recharges Web	Cf. rétablissement du débit	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement		
DESCRIPTION DE L'OFFRE		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Forfait de communications voix 2h ou 3h</b> (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL).</li> <li>• <b>SMS/MMS illimités</b>, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs.</li> <li>• <b>Web en très haut débit 4G</b> en France métropolitaine : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palier 2h : 20 Mo. <b>Bloqué ensuite</b></li> <li>- Palier 3h : 1 Go. <b>Débit ajusté au-delà.</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Prix carte SIM</b> : se renseigner auprès de votre distributeur.</li> </ul>		
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine.</li> <li>• Présentation du numéro.</li> <li>• Messagerie Vocale Visuelle.</li> </ul>		
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voix : à la seconde dès la première seconde.</li> <li>• Web : au ko.</li> <li>• SMS : illimités.</li> <li>• MMS : illimités.</li> </ul>		
CARACTÉRISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débit maximum théorique : 100 Mb/s.</li> <li>• Débit réduit au-delà de 1 Go à 64 kb/s, permettant navigation et mails.</li> <li>• Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>		
FRAIS ADDITIONNELS		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation.</li> </ul>		
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> </ul>		
SERVICE CLIENT		Service client en ligne : - un forum accessible dans la rubrique <b>Assistance</b> de votre Espace Client, ou directement sur <a href="http://www.assistance-mobile.com">www.assistance-mobile.com</a> . - 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	✓	-
INTERRUPTION DES SERVICES		En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.		

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

## APPLICABLES À COMPTER DU 23 FÉVRIER 2015

### 1. OBJET

Les présentes conditions générales de service (ci-après les « CGS ») ont pour objet de définir les conditions d'abonnement (forfaits et forfaits bloqués rechargeables) et les conditions d'utilisation (offre prépayée) aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les « Services ») proposés par la société Euro-Information Telecom, SAS au capital de 175.715 euros - RCS PARIS 421 713 892 - 12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur ») sous ses différentes marques.

Les Services sont, selon les offres, délivrés en utilisant pour les départs d'appel les réseaux SFR, Orange ou Bouygues Telecom (ci-après le « Réseau »).

Les relations entre l'Opérateur et le Client sont régies par les présentes CGS, le formulaire d'abonnement (« les Conditions Particulières »), les conditions tarifaires (ci-après « la Brochure Tarifs »), remis au moment de la souscription des Services.

Le Client peut prendre connaissance de ces documents avant la souscription des Services sur les sites internet de l'Opérateur et dans les Brochures Tarifs disponibles auprès des distributeurs des Services.

### 2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 Les Services souscrits par le Client à titre principal lui permettent notamment de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, d'émettre des SMS et des MMS, de surfer sur le Web sauf Service spécifique ne proposant que certains usages. Les Services souscrits par le Client sont à usage strictement personnel. Pour un usage professionnel, le Client doit souscrire une offre spécifique réservée aux professionnels.

2.2 Dans le cadre des forfaits bloqués rechargeables, le Client dispose chaque mois d'un crédit de communication. Lorsque celui-ci est épuisé, le Client peut seulement continuer à recevoir des appels et des SMS en France Métropolitaine. Le Client peut recharger son forfait grâce aux recharges définies dans la Brochure Tarifs.

2.3 Dans le cadre de la Carte prépayée, le Client dispose d'une offre sans engagement qui lui permet l'émission d'appels, sous réserve du prépaiement complet.

Le Client peut créditer sa Carte prépayée à tout moment pendant sa durée de validité. Lorsque le crédit est épuisé, le Client peut continuer à recevoir des appels et des SMS en France métropolitaine. Le Client dispose, à compter de son premier appel ou de son dernier rechargement (la plus récente de ces deux dates), des délais définis dans la Brochure Tarifs pour consommer son crédit de communication selon la formule tarifaire choisie.

Aux termes de ces délais, si le Client n'a effectué aucun rechargement, il perdra irrévocablement l'éventuel crédit de communication restant et ne pourra plus émettre d'appels (sauf vers les numéros d'urgence).

A défaut d'activation de la ligne dans un délai de 6 mois à compter de la date d'achat de la Carte prépayée ou à défaut de rechargement dans un délai de 3 mois après la durée de validité du crédit, la ligne sera automatiquement résiliée entraînant la perte du numéro de téléphone.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le Client s'engage à communiquer son identité, en présentant, au moment de l'achat de la Carte, l'original de sa pièce d'identité valide ou en renvoyant par courrier au Service Client le formulaire fourni avec la Carte accompagné de la photocopie recto-verso de sa pièce d'identité. Avant son identification, aucun rechargement de la Carte ne pourra être effectué et aucun appel vers et depuis l'international ne sera possible. A défaut d'identification dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'activation de la Carte, la ligne sera, dans un premier temps, suspendue. A défaut d'identification dans un délai de 10 jours à compter de la suspension de la ligne, celle-ci sera résiliée.

### 3. RÉSEAU / TERMINAUX

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

### 4. SOUSCRIPTION DES SERVICES

4.1 Toute personne physique majeure peut souscrire un Service de l'Opérateur, sous réserve que les Services ne soient pas réservés à des typologies particulières de clients telles que définies dans la Brochure des Tarifs.

4.2 Modes de souscription :

i) souscription auprès d'un distributeur ou en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC.

Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre au distributeur les documents suivants :

- une copie de sa pièce d'identité valide,
  - un relevé d'identité internationale bancaire (IBAN) à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France,
- un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile de moins de trois mois.

ii) souscription à distance

Pour souscrire les Services de l'Opérateur par Internet ou par télévente, le Client doit remplir toutes les étapes indiquées sur le site ou qui lui seront indiquées par le téléconseiller jusqu'à la confirmation de sa commande, conformément aux Conditions Générales de Vente à Distance de l'Opérateur.

Afin de valider sa souscription, le Client doit adresser à l'Opérateur :

- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un IBAN à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France,
- un justificatif de domicile de moins de trois mois,
- un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile de moins de trois mois.

Les documents, énumérés ci-dessus, s'ils n'ont pas été communiqués au moment de la souscription, doivent être adressés à l'Opérateur par courrier à l'adresse suivante : Service Souscription – 53098 Laval Cedex 9, au plus tard huit (8) jours après la date de souscription aux Services.

4.3 Pour toute souscription à distance des Services et en cas de souscription en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi de la carte SIM. L'Opérateur n'impose cependant pas au Client le retour de sa carte SIM. Pour formaliser sa demande, le Client peut contacter son Service Client, renvoyer le formulaire de rétractation joint à son contrat d'abonnement ou porter sa ligne vers un autre opérateur mobile.

Ce délai rétractation de 14 jours part :

- en cas de souscription : à compter de la réception de la carte SIM par le Client,
- en cas de migration d'offre : à compter de l'acceptation du changement d'offre par le Client.

En cas de rétractation dans les délais ci-dessus, l'Opérateur rembourse le Client dans un délai maximum de quatorze (14) jours de la totalité des sommes versées le cas échéant par le Client relatives au Service souscrit. En cas de souhait d'utilisation de sa ligne avant la fin du délai de rétractation, le Client est redevable du montant du Service calculé pro rata 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 celui-ci, 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 apparaître que le Client se situe dans une zone non couverte par le Réseau, le Client peut demander par courrier la résiliation du contrat sans frais.

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

## 6. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de Mise en Service de la ligne.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon les Services souscrits par le Client.

## 7. DÉPÔT DE GARANTIE

L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription du contrat, en cas de (i) chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué, (ii) inscription du Client au fichier Préventel ou (iii) lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par le Client est supérieur à deux, un dépôt de garantie encaissé au jour de sa remise, non productif d'intérêts, dont le montant figure dans la Brochure Tarifs.

Dans l'hypothèse où, en cours de contrat, le fait générateur ayant donné lieu à la demande du dépôt de garantie 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.

A l'expiration du contrat, le dépôt de garantie est restitué au Client (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers l'Opérateur.

## 8. AVANCE SUR FACTURE

### 8.1 À la souscription

Afin de limiter les risques de fraude, l'Opérateur peut demander au Client, au moment de la souscription des Services, une avance sur facture dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifs. En cas de refus du Client, la souscription sera annulée et les sommes éventuellement facturées lui seront restituées.

L'avance sur facture est portée au crédit du Client dès son versement. Elle vient en déduction des sommes dues par le Client à compter de sa seconde facture, sous réserve que la première facture ait été effectivement payée par le Client.

### 8.2 En cours d'exécution du contrat

Afin de limiter les dépassements de forfait trop importants susceptibles d'occasionner des chocs de facturation, l'Opérateur peut demander au Client, en cours d'exécution du contrat, une avance sur facture, non productive d'intérêts, lorsque le montant des communications hors et/ou au-delà du forfait dépasse un certain seuil de consommations :  
- pour les nouveaux clients et jusqu'à l'émission de la 3<sup>e</sup> facture, ce seuil

est défini dans la Brochure Tarifs,

- après l'émission de la 3<sup>e</sup> 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 10 jours avant la date d'échéance de celui-ci. Ce délai pourra être raccourci si le Client demande à anticiper la date d'échéance du prélèvement.

## 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

### 11.1 Utilisation de la carte SIM

L'Opérateur remet au Client une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par l'Opérateur (hors cas de portabilité) qui lui permet d'accéder à l'ensemble des Services proposés par l'Opérateur. En cas de perte ou vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement son Service Client afin que la ligne soit suspendue. Sauf conditions particulières liées à son offre, jusqu'à la prise en compte de la suspension par l'Opérateur, le Client restera redevable de toutes les communications passées à partir de sa carte SIM.

Le Client doit confirmer le vol ou la perte de sa carte SIM par courrier au Service Client accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Durant la suspension de la ligne, le contrat reste en vigueur et le Client reste tenu au paiement des redevances d'abonnement et autres sommes dues à l'Opérateur. Sur demande, le Client recevra une nouvelle carte SIM ; le Client faisant son affaire de se procurer un nouveau téléphone mobile lui permettant d'utiliser sa nouvelle carte SIM.

### 11.2 Utilisation des Services

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

## 12. ASSURANCE

Dans le cadre de certaines offres, le Client peut bénéficier d'une assurance contre l'utilisation frauduleuse de sa ligne et/ou d'une assurance contre le vol de son téléphone mobile.

Les conditions précises de ces assurances ainsi que les exclusions de garanties et les modalités de déclaration de sinistre sont définies dans la Notice d'Information Assurance.

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

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et /ou des SMS en illimité. Ces appels voix et/ou SMS sont, sauf mention contraire dans l'offre concernée, proposés exclusivement depuis et vers la France Métropolitaine.

Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces offres ne sont autorisées que dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés clairement dans les Brochures Tarifs sous les offres correspondantes.

L'Opérateur se réserve le droit de suspendre puis de résilier l'offre en cas d'utilisation des Services à des fins autres que personnelles (à des fins lucratives) et/ou de cession totale ou partielle des Services.

## 14. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

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

## 15. SUSPENSION DU SERVICE

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

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

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

## 16. MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

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

## 17. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

17.1 Résiliation des contrats à durée indéterminée avec une période minimale d'engagement :

En cas de souscription d'un forfait avec engagement 12 mois, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve du paiement des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement qui deviennent immédiatement exigibles.

En cas de souscription d'un forfait avec engagement 24 mois, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve :

- dans l'hypothèse d'une résiliation intervenant avant la fin du 12<sup>e</sup> mois, du paiement des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12<sup>e</sup> 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 12<sup>e</sup> mois, du paiement du 1/4 des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, qui deviennent immédiatement exigibles.

17.2 Au-delà de la période minimale d'engagement ou si le Client a souscrit un abonnement sans période minimale d'engagement, la résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnités, à l'initiative de l'Opérateur ou du Client par courrier.

17.3 La résiliation prend effet dans un délai maximum de sept (7) jours calendaires suivant la réception par l'Opérateur de la lettre de résiliation sauf demande contraire du Client ou portabilité sortante effectuée par le Client.

17.4 Par ailleurs, le Client personne physique, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription ou du renouvellement du Service, peut mettre fin au contrat à tout moment, par courrier, et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, en cas de motifs légitimes, dûment justifiés, l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat, survenus postérieurement à la souscription du contrat. Dans le cadre des engagements dits Novelli, l'Opérateur s'est engagé à automatiquement considérer comme motifs légitimes, les motifs suivants :

- licenciement du Client en contrat à durée indéterminée,
- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- déménagement du Client dans une zone en France métropolitaine où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile,
- déménagement du Client pour une durée supérieure à 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 3 mois, dans un établissement pénitentiaire,
- en cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Cette résiliation prend effet à l'issue d'un délai de sept (7) jours suivant la réception de la lettre de résiliation et des justificatifs nécessaires. La résiliation entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.

17.5 Le contrat peut être résilié par l'Opérateur après en avoir avisé le Client en cas de fausse déclaration du Client concernant le contrat, non paiement par le Client des sommes dues à l'Opérateur, après mise en demeure restée sans effet ou en cas de force majeure. La résiliation entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.

## 18. FOURNITURE DES SERVICES / INTERRUPTION DES SERVICES / COMPENSATION

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

## 19. DONNEES PERSONNELLES - ANNUAIRE

19.1 Les informations concernant le Client contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont collectées et traitées que dans le cadre de la fourniture des Services.

Les informations collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire pour permettre à l'Opérateur de fournir les Services.

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

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

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

Les informations en rapport avec la commande du Client peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et l'Opérateur sont les destinataires de ces données. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées associées à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET à l'adresse suivante : FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications électroniques. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations directement auprès du GIE PREVENTEL - Service des consultations - TSA n° 54315 - 77050 MELUN Cedex et son droit d'accès, de rectification et/ou de suppression auprès de l'Opérateur à l'adresse mentionnée ci-dessus.

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

## 20. CESSION

Le Client peut céder ou transférer le contrat, à titre gratuit, sous réserve de fournir à l'Opérateur les mêmes documents que ceux nécessaires lors de la souscription accompagnés d'une autorisation du cessionnaire. Préalablement à la cession ou au transfert, le Client s'engage à régler toutes les sommes encore éventuellement dues au titre du présent contrat.

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

## 21. RÉCLAMATIONS

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

par l'Opérateur des délais visés ci avant ou en cas d'épuisement par le Client des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) conformément à la charte de médiation.

SOQN  
Les forfaits qui donnent le sourire !

SOQN et NRJ Mobile sont des services de l'opérateur Euro-Information Telecom,  
SAS au capital de 175.715 euros. RCS Paris 421 713 892 – 12 rue Gaillon – 75107 Paris Cedex 02. 08/2016

Création: agencecamaiéu

