OFFRES PARTICULIERS

BROCHURE TARIFS WEB NRJ MOBILE
ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

+SÉRIES LIMITÉES
DU MOMENT
DISPONIBLES
EN FIN DE DOCUMENT

AU 1ER OCTOBRE
2024

UNE QUESTION ?

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

INFOS PRATIQUES

VOL

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

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

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

PERTE

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

SMS

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

OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

Les offres sont disponibles sur www.nrjmobile.fr ou par téléphone au 09 69 39 03 11.

FORFAIT AVEC INTERNET INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

On peut distinguer deux fonctionnements différents.

Internet inclus rechargeable : lorsque le quota du volume internet inclus est atteint, votre connexion internet 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.

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

HORS ET AU-DELÀ DU FORFAIT

Le « hors forfait » comprend les communications et les usages qui ne sont pas compris dans votre forfait.

Le « au-delà du forfait » comprend les communications et les usages que vous effectuez une fois que votre forfait est épuisé.

RÉGIONS FRONTALIÈRES

Si vous êtes situé à proximité d'une frontière avec un autre pays de l'Espace Economique Européen (EEE*), nous ne vous facturerons aucun frais supplémentaire si vous utilisez votre téléphone lorsque celui-ci est connecté à une antenne du pays de l'EEE*.

ATTENTION : Si vous vous trouvez à proximité d'une frontière avec un pays non inclus dans l'EEE* (par exemple Suisse, Angleterre, Turquie, Bosnie-Herzégovine, Albanie...) et que vous utilisez votre téléphone alors qu'il s'est connecté à une antenne de ce pays, nous pourrons vous facturer des frais supplémentaires (voir page « International »). Lorsque vous êtes en zone frontalière avec un pays non inclus dans l'EEE* nous vous recommandons de procéder à une sélection manuelle du réseau pour éviter tout choc de facturation.

* Espace Economique Européen (EEE) = 27 pays de l'Union européenne + Islande, Norvège et Liechtenstein

CONNEXIONS À DES RÉSEAUX SATELLITAIRES

En l'absence d'antenne (exemple : déplacement en bateau), votre téléphone risque de ne pas se connecter au réseau terrestre et est susceptible de se connecter au réseau satellitaire. Dans ce cas vos consommations seront facturées selon une tarification spécifique (voir page « Internationale »). Si vous souhaitez utiliser votre téléphone sans être facturé vous devez vérifier sur l'écran de votre téléphone que le réseau auquel votre mobile s'est connecté n'est pas un réseau satellitaire (le nom et le logo de l'opérateur satellitaire apparaîtra le cas échéant).

INTERNATIONAL

Lorsque le quota de l'enveloppe data en UE et DOM incluse dans votre forfait est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options », au plus tard à l'issue du 3e mois de souscription (sauf cas d'impayés).

1. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES

Zone 1, également appelée Union Européenne et DOM : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, (+ France métropolitaine pour les appels/SMS/MMS depuis la zone 1) **+ Islande, Liechtenstein, Norvège, Royaume-Uni**.

Zone 1 bis : Suisse
Zone 2 : Algérie, Canada, États-Unis, Maroc, Turquie.
Zone 3 : Reste du monde(1).
Zone 3 bis : Tunisie.

2. TARIFS(1) HORS FORFAIT APPLICABLES (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 la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix	0,228 €/min	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	0,072 €/destinataire	0,30 €/destinataire			
MMS	0,90 €/destinataire				

Les communications depuis l'étranger

Appels voix et visio	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,0264 €/min*	0,42 €/min*	1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 1 bis	0,42 €/min*		1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 2	1,20 €/min			2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 3	2,20 €/min				4,60 €/min
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	4,60 €/min				

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

Émissions SMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,0048 €/destinataire	0,30 €/destinataire			
Depuis la zone 1 bis	0,13 €/destinataire		0,30 €/destinataire		
Depuis les zones 2 et 3	0,30 €/destinataire				
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	0,80 €/destinataire				

Émissions MMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,0019 €/destinataire	0,70 €/destinataire	1,10 €/destinataire		
Depuis la zone 1 bis	0,70 €/destinataire		1,10 €/destinataire		
Depuis les zones 2, 3, 3 bis et les réseaux satellitaires	1,10 €/destinataire				

Internet	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
	0,0019 €/Mo	0,70 €/Mo	15,4 €/Mo		

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. ***Appels voix/visio** décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. ****Appels voix/visio** décomptés à la seconde dès la 1re seconde. (1) Dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Bouygues Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

INTERNATIONAL

Réception à l'étranger

	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Appels	gratuit(1)	0,13 €/min*	0,60 €/min	1 €/min	2,20 €/min
SMS	gratuit				
MMS	gratuit				

*Appels voix/visio décomptés à la seconde dès la 1re seconde (1) Sauf voyageurs non ocasionnels : 0,0048 €/min, appels décomptés à la seconde dès la 1ère seconde.

TABLEAU DE COMPATIBILITÉ DES FORFAITS AVEC SERVICES MOBILES ET OPTIONS

	Ultimate Speed	Woot	BOX 4G
Option internationale (hors UE et DOM) : si vous souhaitez communiquer ou utiliser votre Internet mobile depuis ou vers une destination qui n'est pas incluse dans votre forfait ou vos options ou recharges.	Option gratuite à activer dans l'Espace Client ATTENTION : L'ACTIVATION SERA POSSIBLE AU PLUS TARD À L'ISSUE DU 3E MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF CAS D'IMPAYÉS)		
Appels gratuits vers répondeur, n° commencant par 0 800 à 0 805, n° d'urgence et info conso	√	√	
Présentation du numéro	√	√	
Portabilité du n° (sur demande)	√	√	
Mode modem	√	√	√
Voix sur IP	√	√	
Double appel	*en option*	*en option*	
Options et recharges	*en option*	*en option*	
Rétablissement de débit internet	*en option*	*en option*	*en option*
Option de contrôle parental	*en option*	*en option*	

√ Service inclus et gratuit.
en option Service optionnel payant. Voir rubrique « Options et recharges ».

AVANCE SUR FACTURE (ART. 5 CGS)

	Avance sur facture lors de la souscription	Montants avance sur facture en cours de contrat si surconsommation	
		Pendant les 3 premiers mois	Après incident de paiement
Forfait Box** 4G	Montant égal au prix mensuel de votre offre.	Montant de l'avance sur facture égal à votre surconsommation dont vous êtes redevable au moment de la demande d'avance.	15 €

** Routeur.

OPTIONS ET RECHARGES

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

1 . LES RECHARGES INTERNET[1]

(valables en France métropolitaine jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait pour le forfait Woot 2h 500 Mo)

- **100 Mo :** 1€
- **250 Mo :** 2€
- **500 Mo :** 3€
- **1 Go :** 5€

2. LE RÉTABLISSEMENT DU DÉBIT INTERNET[2]

(valable en France métropolitaine jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait pour un volume de data équivalent)

- **Forfait jusqu'à 1 Go :** 5€
- **Forfait de 2 à 9 Go :** 10€
- **Forfait 10 Go :** 12€
- **Forfait de 11 à 20 Go :** 15€
- **Forfait de 21 à 50 Go :** 20€
- **A partir de 51 Go :** 40€
- **Forfaits Box 4G / 250 Go / 300 Go :** 30€

3. LES OPTIONS APPELS VERS L'INTERNATIONAL[3][4]

- **Appels illimités vers les fixes de 85 destinations : 4€/mois.**
  > 3h maximum par appel, 99 destinataires différents maximum dans le mois
  > Valable depuis la France métropolitaine
  > Vers les fixes de l'Union Européenne, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, DOM, les Amériques (Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Porto Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Rica, Île de Pâques, Pérou), Asie Océanie (Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan), Andorre, Île d'Aland, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Israël (sauf l'opérateur Paltel 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, ...-529, ...-533, ...-534, ...-538, ...-540, ...-546, ...-547, ...-550 et ...-553).

- **1h d'appels vers les mobiles/fixes de UE et Suisse : 5€/mois(*).**
  > Valable depuis la France métropolitaine.
  > Vers les fixes et mobiles de l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Canada, États-Unis, Alaska, Hawaï, Porto Rico, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.

- **30 min vers le Maghreb et la Turquie : 7€/mois(*) ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12€/mois(*)**
  > Valables depuis la France métropolitaine.
  > Vers les mobiles et fixes du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie et de la Turquie.

4. LES RECHARGES VOYAGE

- **Recharges USA, Canada, Suisse (non disponibles sur le forfait Box 4G)**
  Bientôt la fin de la 3G aux Etats-Unis. Si vous prévoyez d'y voyager, pensez à consulter la page «Préparer votre voyage aux Etats-Unis» sur www.assistance-mobile.com

  - 30 min d'appels + 30 SMS + 500 Mo d'internet : 9,99€(**)
  > Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
  > Valable 7 jours à compter de la date d'activation.

  - Appels/SMS illimités + 3 Go d'internet : 29,99€(**)
  > Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
  > Valable 14 jours à compter de la date d'activation.

- **Recharges Data uniquement USA, Canada, Suisse (non disponibles sur le forfait Box 4G)**

  - 500 Mo d'internet : 3,99€(**)
  > Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse.
  > Valable 7 jours à compter de la date d'activation.

  - 3 Go d'internet : 14,99€(**)
  > Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse.
  > Valable 14 jours à compter de la date d'activation.

- **Recharges « Multi-destinations » (non disponibles sur le forfait Box 4G)**
  Liste des pays : Algérie, Arabie Saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.

  - 60 min d'appels + 60 SMS : 19,99€(**)
  > Valable depuis les pays présentés ci-dessus vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
  > Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

  - 300 Mo d'internet : 19,99€(**)
  > Valable dans les pays présentés ci-dessus.
  > Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

5. LES OPTIONS SUISSE[3][4]

- **30 min d'appels + 50 SMS : 6€/mois(*) ou 1h d'appels + 100 SMS : 9€/mois(*) ou 3h d'appels + 300 SMS + 300 Mo en Suisse : 20€/mois(*).**
  > Valables depuis la France métropolitaine vers la Suisse (fixes ou mobiles) et/ou depuis la Suisse vers la France métropolitaine et la Suisse (fixes ou mobiles).

6. LES OPTIONS TRANQUILLITÉ

- **Option de contrôle parental[3] : gratuite.** Cette option permet de bloquer l'accès aux sites internet dont les contenus pourraient s'avérer inappropriés pour un jeune public (pornographie, sites de rencontre, contenus violents) lorsque l'utilisateur de la ligne est mineur et différent du titulaire de la ligne, ces deux conditions étant cumulatives. Cette option peut être activée/désactivée à tout moment sur votre Espace Client ou sur demande auprès du Service Client. Les connexions Wifi ne sont pas protégées par l'option.
- **Option de Blocage[2] : 1€/mois.** Cette option vous permet de bloquer tous les usages hors forfaits (appels surtaxés, SMS MMS surtaxés, usages à l'étranger, réception des appels à l'étranger...). **Attention : l'option désactive les appels vers l'international compris dans votre offre. En revanche, les communications depuis l'étranger comprises dans votre offre ne sont pas bloquées.**
- **Option de blocage des numéros surtaxés et des achats à l'acte : gratuite.** Cette option vous permet de bloquer les appels/SMS surtaxés, les téléchargements Gallery ainsi que les achats à l'acte. Option activable uniquement sur demande auprès du Service Client (incompatible avec l'Option de Blocage).

(1) Recharge à souscription immédiate.(2) Utilisable immédiatement. Rétablissement du débit internet pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre en France métropolitaine. Non reportable. (3) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. (4) 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, des SMS et de l'enveloppe web inclus 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, des SMS et de l'enveloppe web inclus dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ».

7. LES SERVICES OPTIONNELS

valables en France métropolitaine et en UE & DOM[2]

· **Double Appel[1] : 1€/mois**

8. L'OPTION VOIX PREMIUM

· **Option Voix Premium** (non compatible avec le forfait Box 4G) : **gratuite** additionnelle sous réserve d'éligibilité du réseau hôte et d'utiliser un mobile compatible acquis auprès de NRJ Mobile. Cette option vous permet :

- d'émettre et recevoir des appels et SMS à partir d'un réseau Wi-Fi situé en France métropolitaine, quel que soit le fournisseur d'accès à Internet, lorsque la couverture du réseau mobile est insuffisante ;

- d'émettre et recevoir des appels et SMS sous couverture 4G, lorsque la couverture mobile 4G est suffisante et à condition d'être sous réseau hôte Bouygues Telecom et de disposer d'un mobile acquis auprès de NRJ Mobile.

Option activable sur votre ligne à tout moment depuis votre Espace Client ou sur demande auprès du Service Client sous réserve des critères d'éligibilité (pour la couverture 4G : offre, mobile acquis auprès de NRJ Mobile compatible et réseau hôte compatible ; pour le réseau WiFi : offre, mobile et réseau Wi-Fi).

Pour bénéficier du service Appels Wi-Fi, une fois l'option activée sur votre ligne, il est nécessaire de l'activer sur votre mobile (détails sur www. assistance-mobile.com). Par ailleurs pour utiliser le service appels Wi-Fi, il est nécessaire d'être connecté et authentifié sur un réseau Wi-Fi. Les règles tarifaires applicables aux communications acheminées avec cette option sont les mêmes que sur le réseau mobile y compris pour les appels et SMS vers l'international.

Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaitre votre localisation au moment de l'appel. Cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer la localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel d'urgence.

9. L'OPTION 5G : 3€/MOIS (FORFAIT ULTIMATE SPEED 130 Go)

> Internet 5G en France métropolitaine : Débit descendant théorique : avec la bande de fréquences 3,5GHz, jusqu'à 1,5Gbit/s et avec la bande de fréquences 2,1GHz, jusqu'à 890Mbit/s. Débit ascendant théorique : avec la bande de fréquences 3,5GHz, jusqu'à 133Mbit/s et avec la bande de fréquences 2,1GHz, jusqu'à 93Mbit/s. Sous réserve de disposer d'un mobile compatible (en effectuant la dernière mise à jour iOS/Android du mobile) et d'une couverture par le réseau 5G en cours de déploiement en zone urbaine. Carte couverture : www. nrjmobile.fr/fr/reseau.html.».

SERVICES MULTIMÉDIA

La connexion internet (« 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 internet sont disponibles pour profiter d'un meilleur tarif. Pour plus d'infos, se reporter à la partie « Options ».
Poids moyen d'un jeu 3D/HD = 500 ko à 300 Mo.

TÉLÉCHARGEMENT :

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

SERVICES VOCAUX :

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

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

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

SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

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

• **Remplacement de carte SIM :**
- Sur appel au Service Client : 10 €.
- À partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 10 €.

• **Déblocage de carte SIM :**
- Sur appel au Service Client : 5 €.
- À partir de votre Espace Client : GRATUIT.
- À partir du Serveur Vocal interactif (composez le 09 69 360 200 puis tapez « 2 ») : GRATUIT.

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

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

• **Frais de rejet de paiement :** 10 €/acte.

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

• **Dépôt de garantie :** 500 €.

ACCESSIBILITÉ

ROGERVOICE (lundi au vendredi 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos: http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.

SOURDLINE : Service Client adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lundi au vendredi 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

(1) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. (2) Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

APPLICABLES À COMPTER DU 3 JUIN 2024

Les présentes conditions générales de services (ci-après les « CGS ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles nous commercialisons nos offres de services sous nos différentes marques.
Ces offres sont destinées à des usages privés pour les consommateurs et les non-professionnels (à savoir toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles).
Nos services sont délivrés en utilisant le(s) réseau(x) du/des opérateurs tiers avec le(s)quel(s) nous avons négocié avec un/des partenariat(s) (ci-après le « Réseau »).
Nous vous invitons à prendre connaissance de votre Contrat qui est constitué des CGS, du récapitulatif contractuel, contrat de service ou de la confirmation de souscription, des conditions tarifaires (ci-après « Brochure Tarifs ») et éventuellement des Conditions générales de vente à distance (ci-après « CGVAD ») en cas d'achat de produit(s) ou accessoire(s).

1. À SAVOIR : LES RADIOFRÉQUENCES

Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme « peut-être cancérogènes pour l'homme » les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre. C'est pourquoi, nous vous conseillons de vous reporter à l'Annexe Pratique où vous trouverez l'ensemble des Précautions d'usage et de sécurité à respecter. En particulier, en utilisant un kit oreillette pendant vos appels téléphoniques, vous éloignez le mobile de votre corps et réduisez ainsi votre exposition aux champs électromagnétiques. Vous devez également respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice de votre téléphone qui peut vous indiquer une distance à maintenir entre votre corps et le mobile en communication.
L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) recommande notamment pour les enfants et les adultes utilisateurs intensifs de recourir aux terminaux mobiles affichant les DAS les plus faibles. Elle recommande également un usage modéré et encadré des technologies de communication sans-fil par les enfants. Nous vous invitons également à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/ peh-emf/fr – Portail de la Commission européenne : http://ec.europa.eu/health - Portail d'information du Gouvernement : www.radiofrequences.gouv.fr

2. LES CARACTÉRISTIQUES DE NOS SERVICES

2.1 Les services que nous vous fournissons
Nos services sont accessibles en France métropolitaine dans la limite des zones de couverture disponibles. Vous retrouverez la carte de couverture sur les sites internet de nos marques.
Dans les zones couvertes par notre Réseau et sous réserves d'utilisation d'un équipement compatible, nous vous proposons les services suivants :
- des services mobiles vous permettant de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, des SMS et des MMS et/ou ;
- des services internet vous permettant l'accès à internet.

Pour nos services mobiles et internet, les communications qualifiées d'illimitées ne sont autorisées qu'entre deux consommateurs ou non-professionnels et à des fins privées.
Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces communications 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 dans les Brochures Tarifs.
Concernant le service Internet, le débit peut être réduit au-delà d'un seuil indiqué dans chacune de nos offres.
Nous mettons à votre disposition dans votre Espace Client des suivis de consommations adaptés à votre offre. Vous trouverez également dans la Brochure Tarifs l'ensemble des informations sur :
- les numéros et services soumis à des conditions particulières ;
- les services adaptés aux personnes handicapées.

Par ailleurs, pour l'ensemble de nos services des mesures de gestion de trafic raisonnables ou exceptionnelles (notamment la priorisation des communications ou la réduction des débits, en cas de congestion) peuvent être mises en œuvre pour optimiser l'accès de tous au Réseau. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus (page internet, e-mail ou encore impacter la qualité des vidéos etc.).
Enfin, dans le cadre de la transformation et de la modernisation du Réseau, certaines technologies mobiles vont être remplacées par des technologies plus performantes. Vous serez informé à l'avance en cas d'arrêt d'une technologie mobile et devrez alors être équipé d'un terminal et d'une carte SIM compatibles avec les technologies disponibles sur le réseau.
2.2 Nos engagements sur le service
L'activation interviendra dans un délai maximal de 20 jours à compter de la réception de votre carte SIM. Elle se fera soit manuellement depuis votre Espace Client soit automatiquement (dès réception de votre carte SIM si vous avez décidé d'utiliser nos services avant la fin du délai de rétractation).
En cas de dépassement du délai d'activation de notre fait, vous pouvez demander, via votre Espace Client, une indemnité calculée au prorata temporis sur la base du coût mensuel du service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrit(s) et non fourni(s).
Si, à l'issue d'un délai de deux (2) semaines, nous n'avons pas trouvé de solution permettant l'activation, ou si cette solution entraîne une facturation supplémentaire à votre charge, vous pourrez demander la résiliation sans frais du contrat.
En cas d'interruption totale d'un de nos services, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour les rétablir et à vous dédommager, sur demande, d'un montant calculé au prorata temporis du coût mensuel du service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrit(s).
2.3 L'utilisation de vos services
Nous vous rappelons que nos services sont réservés à des consommateurs et des non-professionnels, à des fins exclusivement privées.
Certains contenus malveillants (virus, applications inconnues…) sont susceptibles d'endommager vos équipements, matériels et données ou de permettre à des tiers d'y accéder à votre insu. Il est nécessaire d'utiliser un logiciel anti-virus adapté, de mettre à jour vos logiciels, de télécharger des applications connues et fiables et de sauvegarder régulièrement vos données. Pour les services édités par des tiers, vous devez, en cas de problème, contacter l'éditeur. N'oubliez pas de modifier vos identifiants de connexion dès la souscription, puis régulièrement.
Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaitre votre localisation au moment de l'appel. Si vous appelez en Wi-Fi, cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer sa localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel.
En cas de vol ou de perte de la Carte SIM, la suspension de votre ligne mobile sera possible 24h/24 et 7j/7 depuis votre Espace Client, ou auprès de l'assistance en ligne du Service Client de 8h à 20h du lundi au samedi. Vous pouvez ensuite nous envoyer un courrier au Service Client « vol » (avec la copie de votre dépôt de plainte) ou « perte ». Sur demande, nous vous adressons une nouvelle Carte SIM dont le prix est indiqué dans « Brochure Tarifs ». Votre contrat se poursuit et le prix du service reste dû.
Les usages qui ne sont pas autorisés
Concernant les services, vous ne devez pas :
- les utiliser pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;

• en détourner la finalité comme insérer la carte SIM destinée au service mobile dans tout équipement destiné à un autre usage ;
• les dégrader.
La liste de ces usages non autorisés comprend :
• la cession, c'est-à-dire la commercialisation ou la transmission de votre service sans notre accord ;
• l'utilisation d'un service générant une consommation supérieure à 24h/jour ou permettant de bénéficier d'une rémunération ou d'en faire commerce ou consistant en une numérotation automatique ou continue ;
• les appels vers les numéros d'accès à internet et certains numéros dont l'acheminement est détourné ou rerouté, notamment via un boîtier radioles messages électroniques non sollicités (SPAM) ;
• un appel de plus de 3 heures.
Vous devez veiller à ce que votre accès à internet ne soit pas utilisé à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur ou les droits voisins sont dangereuses pour la création artistique et pour l'économie des secteurs culturels et numériques. Elles sont susceptibles d'être sanctionnées civilement et pénalement. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de votre accès à internet.
Des seuils d'usage raisonnable s'appliquent à l'utilisation des services en dehors de la France métropolitaine. Une utilisation de nos services au-delà des seuils suivants peut donner lieu à une facturation :
• une consommation au sein de l'Espace Economique Européen, DOM et, pour les forfaits concernés, en Suisse, Andorre, USA, Canada si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, vous utilisez votre forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (endehors de la France métropolitaine) et que vous réalisez plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone ;
• une consommation du service plus élevée en dehors de la France métropolitaine (hors Espace Economique Européen/DOM) qu'en France métropolitaine pendant une durée prolongée peut donner lieu à facturation au tarif en vigueur.
Vous retrouverez la liste des pays composant l'Espace Economique Européen et les DOM dans la Brochure Tarifs.
2.4 Le prix de nos services
Les informations tarifaires sont disponibles dans la Brochure Tarifs en vigueur. Elles peuvent également comprendre :
• des frais de résiliation dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée avec période initiale d'engagement ;
• une avance sur consommation au moment de votre commande ou après ;
• un dépôt de garantie qui vous sera restitué (par chèque ou par virement), sous réserve du paiement des factures restant dues, au plus tard dans un délai de dix jours à compter du paiement de la dernière facture.
Le prix de nos services pourra être modifié en application de la Formule d'Indexation ci-dessous. Dans ce cas, nous vous en informerons au moins 1 mois à l'avance.
Votre Formule d'Indexation est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation. Il s'agit d'un indice mensuel publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité. Vous pouvez le consulter sur le site de l'Insee www.insee.fr dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ». Le prix de vos services pourra être indexé annuellement sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHtrev-TS (Identifiant 001565192) selon la formule suivante :
1) Calcul de la variation de l'indice ICHtrv-TS : Variation indice en % = (Indice nouveau – Indice ancien) / Indice ancien.
2) Calcul du prix mensuel révisé : Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)
Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision. Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau. En cas de disparition de l'indice, nous vous communiquerons préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.
Dans les autres cas (évolution du prix de votre service hors application de la formule d'indexation), nous vous communiquerons, sur support durable, tout projet de modification au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Vous pourrez alors résilier votre Contrat sans frais dans un délai de 4 mois suivant cette notification, excepté si les modifications :
- sont toutes exclusivement à votre bénéfice ;
- ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour vous ;
- découlent directement de la législation applicable.

3. LES MODALITÉS DE PAIEMENT

Vous recevez une facture électronique ou papier et disposez à tout moment de la faculté de changer ce mode de communication. La facturation débute à la date d'activation des services. Les factures sont envoyées mensuellement et doivent être payées dans le délai maximum porté sur la facture.
Sauf modalités commerciales différentes, vous avez le choix entre plusieurs moyens de paiement. 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. Vous aurez la faculté de modifier ce délai de prélèvement depuis votre Espace Client ou auprès de l'assistance en ligne du Service Client.
Les week-ends, jours fériés et chômés peuvent entrainer des variations sur la date de prélèvement.
En cas d'inscription sur le fichier Preventel, retard, incident de paiement ou lorsque le montant des communications hors et/ou au-delà du forfait dépasse un certain seuil de consommations indiqué dans la Brochure Tarifs en cours de Contrat, nous pouvons, après vous avoir contacté, vous demander le paiement des sommes dues ou, avec votre accord, faire varier la date de facturation.

4. LES INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon le ou les services que vous avez souscrits.
Si vous commandez vos services à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de votre téléphone et ses éventuels accessoires, ou de la souscription à l'offre si votre offre n'inclut pas de produit, pour renoncer à votre service ou votre équipement. Vous pouvez le faire au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en utilisant le formulaire de rétractation ou encore en ligne. Si vous avez demandé l'exécution du service au cours de la période de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation.
Pour conclure votre Contrat depuis le site internet de l'une de nos marques, vous devez :
• disposer d'une adresse e-mail valide en France métropolitaine ;
• choisir votre service ;
• vérifier votre commande (et le cas échéant la modifier) et prendre connaissance et accepter les conditions contractuelles de votre service (nous vous confirmerons votre souscription par courrier électronique) avant de procéder au paiement ;
• à défaut d'activation automatique, activer la ligne depuis votre Espace Client dans les 20 jours qui suivent la réception du colis. À défaut, votre Contrat sera résilié.
Afin de valider votre souscription, vous devez nous communiquer, selon l'offre choisie, les justificatifs suivants :
- une copie de votre pièce d'identité valide ou tout autre justificatif d'identité ;
- un IBAN à votre nom :
- un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois. Vous vous engagez à nous informer de tout changement de vos coordonnées dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement.
Les pièces justificatives énumérées ci-dessus, si elles n'ont pas été communiquées au moment de la souscription, doivent nous être adressées depuis votre Espace Client.
En cas de modification de votre Contrat, les dispositions de l'article 2.4 s'appliquent.
Nous pouvons transférer votre Contrat à un tiers. Dans l'hypothèse où votre Contrat serait modifié par ce tiers, vous bénéficierez également des dispositions de l'article 2.4.

5. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Vous pouvez demander le portage de votre numéro. Celui-ci est possible en trois jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique. Le portage de votre numéro n'est possible que

si la ligne à porter est active jusqu'au transfert.
Lors de votre souscription, vous devez nous transmettre le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous nous mandatez afin de résilier en votre nom et pour votre compte le contrat auprès de votre ancien opérateur. Nous vous recommandons à cet effet de prendre connaissance des conditions de résiliation du Contrat vous liant à votre précédent opérateur. Cette résiliation prendra effet avec le transfert effectif de votre numéro.
Si vous ne souhaitez pas conserver votre numéro, celui-ci pourra être réattribué dans un délai de 40 jours suivant votre résiliation.
Vous pouvez bénéficier, sur demande, d'une indemnisation en cas de :
- retard de portage de votre numéro, auprès de l'opérateur responsable de ce retard, correspondant au cinquième du prix mensuel facturé de votre abonnement par jour de retard, jusqu'au rétablissement du service ;
- perte de votre numéro pendant la procédure de portage, auprès de l'opérateur responsable de la perte, correspondant à 24 fois le prix mensuel facturé du service.

6. LIMITATION OU LA SUSPENSION DE VOTRE LIGNE

6.1 Après vous avoir contacté
Sauf motif légitime porté à notre connaissance et sauf régularisation pour le 1) suivant, nous limitons (impossibilité d'émettre des communications électroniques) les services et les suspendons sous 5 jours après vous en avoir informé en cas de :
1) non-paiement d'une ou plusieurs factures, d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation en cours de Contrat, de votre échéancier ;
2) détournement de la finalité des services comme insérer la carte SIM destinée au service mobile dans tout équipement pour une autre finalité ;
3) non-respect de vos autres engagements (notamment ceux relatif au changement de vos coordonnées), à l'exception des cas de suspension immédiate ci-dessous.
6.2 Immédiatement
Nous suspendons immédiatement les services dans les cas ci-dessous :
- en cas de fraude ou tentative de fraude, de fausse déclaration, usurpation d'identité, défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des pièces justificatives ;
- en cas d'utilisation d'un mobile volé ;
- en cas d'utilisation frauduleuse dans les cas de SPAM, piratage, nuisance au bon fonctionnement ou à la disponibilité du réseau ou des serveurs.

Dans tous les cas :
- la limitation de vos services entraîne l'impossibilité d'accéder aux services fournis par des éditeurs ou des tiers ;
- les prix des services restent dus.

7. LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

7.1 Résiliation à votre initiative
Vous pouvez résilier votre Contrat en ligne, depuis votre Espace Client ou par courrier postal à l'adresse : Service Client NRJ Mobile, TSA 10101, 69146 RILLIEUX LA PAPE CEDEX, en nous indiquant le numéro de la ligne mobile concernée, soit en demandant le portage de votre numéro. D'autres modes de résiliation peuvent vous être proposés, informez-vous sur votre Espace Client.
En cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement, sauf motif(s) légitime(s), vous êtes redevable du paiement des redevances restantes jusqu'au terme de la première année d'engagement. À ce montant s'ajoute 20 % du montant dû au titre de la deuxième année d'engagement si votre offre vous a permis l'achat d'un mobile subventionné. Si vous bénéficiez d'une promotion tarifaire, vous perdrez la remise en cas de résiliation.
En cas de résiliation au-delà de la période minimale d'engagement : vous pouvez résilier votre service à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.
Les motifs légitimes, permettant une résiliation sans frais sont notamment les suivants :
- échec de la procédure de portage de votre numéro de téléphone de notre fait, dans les 12 jours suivant cet échec ;
- service Mobile et/ou service Internet Mobile inaccessible depuis votre domicile dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours de l'activation ;
- indisponibilité du service Internet Mobile, pendant une durée de 2 semaines consécutives, dans le mois suivant sa mise en service ;
- déménagement dans une zone en France métropolitaine où le Service est inaccessible depuis son nouveau domicile, ou, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain ;
- handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation des Services, ou décès ;
- notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers ;
- un licenciement d'un CDI dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement de l'offre ;
- mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire ;

. force majeure telle que définie par la loi et les tribunaux français ;
. non-respect de nos engagements.
Dans tous les cas, la résiliation de votre offre prendra effet dans un délai de 10 jours :
- à compter de la date à laquelle nous recevons votre demande de résiliation ou ;
- pour les 3 premiers motifs, à compter de la date ? à laquelle vous recevrez un mail de prise en compte de votre demande résiliation.

7.2 Résiliation à notre initiative
Nous pouvons résilier votre Contrat sans vous verser d'indemnité :
- avec un préavis d'1 mois après vous avoir contacté au-delà de votre période initiale d'engagement ;
- à partir du 2e impayé et sauf en cas de régularisation dans les cas suivants : non-paiement d'une facture, d'une échéance, dossier incomplet (pièce justificative manquante notamment).

En cas de résiliation, les redevances restantes sont dues.

8. INFORMATIONS SUR VOS DONNÉES

8.1 Inscription à l'annuaire universel
Vous pouvez nous communiquer, sous votre responsabilité, vos coordonnées (numéro de téléphone et nom, prénom ou initiales sous réserve d'homonymie, adresse postale complète ou non, adresse électronique) en vue de les faire figurer gratuitement dans nos listes destinées aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements. Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaires internet et services de renseignements téléphoniques. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection (interdiction d'utiliser vos informations à des fins commerciales) et anti-annuaire inversé (impossibilité de retrouver vos informations personnelles à partir de votre n° de téléphone) ou en nous communiquant partiellement vos coordonnées (adresse partielle ou initiales du prénom). Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement dans votre Espace Client ou auprès du Service Client.
8.2 Inscription sur Bloctel
Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours. L'inscription se fait sur le site http://www.bloctel.gouv.fr. Pour les personnes qui ne peuvent accéder à Internet, l'inscription peut se faire à l'adresse suivante : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.
8.3 Traitement des données personnelles
Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans notre politique de confidentialité, accessible sur nos sites internet.
Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à : Bouygues Telecom, Informatique et Libertés NRJ Mobile, 1 rue les Enfants du Paradis, 92100 Boulogne Billancourt, ou par mail : mbx_btbd-informatiquelibertes@bouyguestelecom.fr.

9. NOS MODES DE CONTACTS

Pour nous contacter, vous pouvez :
1) Vous rendre sur votre Espace Client ou contacter le Service Client selon les modes de contacts proposés dans la Brochure Tarifs ou en écrivant au Service Client NRJ Mobile, TSA 10101, 69146 RILLIEUX LA PAPE CEDEX.

2) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Client, vous pouvez écrire au Service Consommateurs NRJ Mobile, TSA 10101, 69146 RILLIEUX LA PAPE CEDEX qui traitera votre demande dans un délai de 1 mois suivant sa réception.

3) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Consommateurs, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques sur son site internet (https://www.mediation-telecom.org/) ou en écrivant à Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE), C.S 30342, 94257 Gentilly Cedex. Cette adresse vous sera également communiquée par le Service Consommateurs. Sans préjudice de vos droits à indemnisation prévus au Contrat, vous bénéficiez de toutes les voies de recours légales.

Annexe Pratique

Précautions : Actions recommandées par les autorités sanitaires : • Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques : vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le terminal de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le terminal du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le terminal en communication. • Téléphoner de préférence dans les zones OU la réception radio est de bonne qualité : votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. • Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile si vous décidez de les équiper : veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Pour utiliser les applications ludo- éducatives, l'utilisation du mode avion permet de réduire les expositions inutiles. • Inciter vos enfants et adolescents à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les utilisations nocturnes. • Si vous portez un implant électronique : Pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur… éloigner le terminal d'au moins 15cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical. • Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant : les clés 4G d'accès à internet et les tablettes sont soumis aux mêmes obligations réglementaires que les mobiles. Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre votre tronc et la clé 4G d'accès à internet ou la tablette, quand celle-ci est connectée à internet. • Ne pas utiliser un mobile au volant d'un véhicule en circulation : avec ou sans kit oreillette, cela constitue un réel facteur d'accident grave et cela est réprimé par la réglementation. • Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion…) : Respecter les consignes propres à certains lieux et éteindre votre téléphone portable lorsque cela vous est demandé. • Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile de façon prolongée : cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE

(CGVAD)

APPLICABLES À COMPTER DU 03 JUIN 2024

1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGVAD ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles nous commercialisons, sous nos différentes marques, les éléments suivants :

- La carte SIM associée au(x) service(s) de téléphonie mobile que vous avez souscrit(s) concomitamment, et/ou
- Le(s) téléphone(s), et leur(s) accessoire(s).

Ci-après dénommés le Produit.

Les CGVAD complètent les Conditions Générales de Services (ci-après "CGS ") et la Brochure des Tarifs (ci-après les "Tarifs") avec lesquelles elles forment un ensemble indivisible (ci-après le "Contrat").

2 - COMMANDE

Toute commande de Produit effectuée à distance (comme sur site Internet ou par téléphone), nécessite que vous disposiez d'une carte bancaire, d'une adresse électronique valide et que la livraison s'effectue en France métropolitaine.

Lors de votre commande sur l'un de nos sites (ci-après le « Site Internet »), vous devrez choisir le Produit que vous souhaitez acheter ensuite :

- Un récapitulatif de votre commande vous sera présenté. Vous pouvez le modifier ou l'accepter pour confirmer votre commande.
- Vous devez prendre connaissance des présentes CGVAD, des CGS ainsi que des Tarifs et les accepter avant de procéder au paiement de votre commande.
- Vous recevrez enfin, à votre adresse électronique, une confirmation de votre commande avec le Produit choisi. Les CGS, les CGVAD et les Tarifs applicables seront mis à votre disposition sur votre Espace Client.

Nous nous réserverons le droit, préalablement à la livraison du Produit, de procéder à des vérifications portant sur les informations que vous avez renseignées.

3 - PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix applicable est celui indiqué sur le récapitulatif de votre commande. Le prix du Produit est payable à la commande et indiqué en euro toutes taxes comprises et hors frais de livraison. Ces éventuels frais vous sont indiqués au fur et à mesure de la commande et sont facturés à la fin de la commande en supplément du prix du Produit sélectionné.

Certains prix peuvent être soumis à conditions ou avoir une durée de validité limitée.

Dans l'hypothèse où votre offre vous a permis l'achat d'un mobile subventionné et que vous ne souhaitez plus bénéficier de nos services, vous êtes redevable de la somme correspondant à la valeur du Produit sans souscription de ligne, et qui sera facturée à partir des coordonnées bancaires fournies au moment de la commande.

4 - DISPONIBILITÉ

Le Produit est disponible tant qu'il est visible sur le Site internet. Cependant, dans l'hypothèse où le Produit commandé est manquant, votre commande sera annulée et nous procéderons à un remboursement dans les plus brefs délais.

5 - LIVRAISON

Les commandes sont livrées, en France métropolitaine, à l'adresse renseignée au moment de la commande et selon le mode de livraison que vous avez choisi lorsque plusieurs modes de livraison sont possibles.

Sous réserve de disponibilité du Produit, de la réception et validation de votre dossier et moyen de paiement par nos services, la livraison de votre commande intervient au plus tard à la date mentionnée sur notre site. En cas de commande le week-end ou un jour férié ou chômé, les délais sont décomptés à partir du premier jour ouvré suivant.

Vous disposez d'un délai de 5 jours ouvrés après la réception du Produit pour signaler tout élément manquant depuis votre Espace Client afin de nous permettre de faire valoir nos droits auprès du transporteur retenu.

Après vérification, nous vous tiendrons informé sur les délais d'acheminement de l'élément manquant.

Le transfert de propriété du Produit commandé est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix.

Les risques (notamment vol, perte, détérioration) vous sont transférés dès la réception du Produit et aucun remboursement ne pourra nous être demandé à ce titre.

6 - DROIT DE RÉTRACTATION

Vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours pour changer d'avis à compter de la réception de votre commande.

Vous pouvez demander un remboursement au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le modèle de formulaire de rétractation accessible depuis nos sites (dans nos Brochures des Tarifs) ou en ligne.

Le Produit dont le remboursement est demandé devra ensuite être renvoyé sous quatorze (14) jours à l'adresse indiquée et avec le numéro de retour communiqué par le Service Clients, dans son emballage d'origine, complet en parfait état. Pour des raisons de sécurité, nous vous conseillons d'effectuer un envoi en recommandé. Les frais de retour sont à votre charge.

Seules les commandes retournées complètes à l'adresse suivante : Cordon Electronics 14 rue de la violette 22100 QUEVERT, respectant les conditions ci-dessus, comportant un numéro de retour pourront être traitées.

Avant tout renvoi de Produit, vous êtes responsable de :

- la sauvegarde vos données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues
- l'effacement complet de toutes autres données contenues dans le Produit.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le Site Internet.

Nous effectuons le remboursement du Produit réceptionné après retour dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant sa réception.

En cas de renvoi d'un Produit dégradé, nous serons en droit de facturer une indemnité compensatrice.

7 - DONNÉES PERSONNELLES

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans la Politique de confidentialité, accessible sur le Site Internet.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à Bouygues Telecom, Informatique et Libertés NRJ Mobile, 1 rue les Enfants du Paradis, 92100 Boulogne Billancourt ou par mail : mbx_btbd-informatiquelibertes@bouyguestelecom.fr

8 - GARANTIES LÉGALES

Vous bénéficiez de plusieurs types de garanties légales lorsque vous achetez un produit. Leur mise en œuvre n'entraîne aucun frais.

- Garantie légale de conformité (prévue par le Code de la consommation). Elle couvre les défauts relatifs à l'usage attendu du produit (y compris les éléments numériques intégrés à ce produit et indispensables à son fonctionnement.) Cette garantie est valable 2 ans à compter de la délivrance du produit. Dans ce cas, votre produit pourra être réparé ou échangé conformément aux dispositions encadrant la garantie légale. Pour les produits d'occasion, passé le délai d'un an suivant votre achat, il vous appartient de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente.

- Garantie légale contre les vices cachés (prévue par le Code civil). Elle couvre les défauts cachés du produit qui le rendent inutilisable (ou presque) et qui existaient à la date d'achat. Cette garantie est valable 2 ans à compter de la découverte du vice caché. Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou garder le produit et obtenir une réduction du prix de vente.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Vous souhaitez vous rétracter ?

Contactez votre **Service Client au 0 969 360 200** (du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés, appel non surtaxé depuis un poste fixe) dans les 14 jours suivant la réception de votre carte SIM et le cas échéant de votre mobile, ou dans les 14 jours suivant l'acceptation du changement d'offre en cas de migration d'offre.

ATTENTION : si votre rétractation concerne un mobile acquis lors d'une souscription ou d'un renouvellement, indiquez le numéro de retour communiqué par le Service Client.

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de : Service Client Bouygues Telecom - 53098 Laval Cedex 9

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de service (*) ci-dessous (indiquer le service concerné et le nom de l'offre ou de l'équipement) :

Commandé(s) le (*) / reçu(s) le (*) : / /

Prénom, Nom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de retour :

Date : / / Signature du Client

(*) Rayez la mention inutile

Bouygues Telecom est l'opérateur des marques NRJ Mobile, Auchan Télécom et Cdiscount Mobile.
Bouygues Telecom 37-39, rue Boissière - 75116 PARIS - SA au capital de 929 207 595,48 € - RCS PARIS 397 480 930. 10/2024

FORFAIT SANS MOBILE
SANS ENGAGEMENT

FORFAIT WOOT 5 Go

AU 12 JUILLET 2024

1 rue les Enfants du Paradis
92100 Boulogne-Billancourt

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[1]. Il permet de comparer les offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES	
	5 Go
Internet mobile	5 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités
Appels vers l'international	/
SMS/MMS vers l'international	/
Depuis l'international	
Internet mobile	5 Go inclus depuis UE et DOM puis 0,0019 €/Mo
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM

Les services de communication contenus dans ce forfait sont valables hors numéros courts, spéciaux, SMS+/MMS+

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

Rendez-vous sur www.nrjmobile.fr/fr/couverture-reseau-b.html pour connaître votre couverture et éligibilité.

Type de réseau	**3G**	**4G**	**4G+**
Débits maximum théoriques descendants	Jusqu'à 42Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 600Mb/s
Débits maximum théoriques montants	Jusqu'à 5,8Mb/s	Jusqu'à 50Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s

• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails.
• L'accès à l'internet mobile depuis l'international dépend de nos accords de roaming. La qualité réseau dont vous disposerez dépendra notamment du déploiement du réseau de nos partenaires, de la comptabilité du forfait choisi avec le terminal utilisé. En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.

PRIX

Prix mensuel de l'offre	2,99€
Frais d'activation	Carte SIM : 5€

Les tarifs des communications hors forfaits notamment pour l'international sont mis à disposition dans la Brochure des Tarifs.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée.
La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Dans l'hypothèse où, pendant une durée de 120 jours consécutifs, vous utilisez votre forfait plus de 60 jours uniquement en itinérance au sein de l'UE ou DOM et réalisez plus de la moitié de vos consommations à cette occasion, vous serez facturés aux tarifs indiqués dans la Brochure des Tarifs.

Service Client Bouygues Telecom, 53098 Laval Cedex 09, accessible :
• **Par téléphone** (lun-sam 8h/20h hors jours fériés)
  - depuis votre mobile : 200 ou 675 200
  - depuis un autre numéro : 0 969 360 200
• **En ligne** : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

FORFAIT SANS MOBILE
SANS ENGAGEMENT

FORFAIT WOOT 20 Go

AU 7 JUIN 2024

1 rue les Enfants du Paradis
92100 Boulogne-Billancourt

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[1]. Il permet de comparer les offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES	
	20 Go
Internet mobile	20 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités
Appels vers l'international	/
SMS/MMS vers l'international	/
Depuis l'international	
Internet mobile	8 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM
Les services de communication contenus dans ce forfait sont valables hors numéros courts, spéciaux, SMS+/MMS+	

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

Rendez-vous sur www.nrjmobile.fr/fr/couverture-reseau-b.html pour connaître votre couverture et éligibilité.

Type de réseau	**3G**	**4G**	**4G+**
Débits maximum théoriques descendants	Jusqu'à 42Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 600Mb/s
Débits maximum théoriques montants	Jusqu'à 5,8Mb/s	Jusqu'à 50Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s

• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails.
• L'accès à l'internet mobile depuis l'international dépend de nos accords de roaming. La qualité réseau dont vous disposerez dépendra notamment du déploiement du réseau de nos partenaires, de la comptabilité du forfait choisi avec le terminal utilisé. En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.

PRIX	
Prix mensuel de l'offre	4,99€
Frais d'activation	Carte SIM : 1€

Les tarifs des communications hors forfaits notamment pour l'international sont mis à disposition dans la Brochure des Tarifs.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée.
La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Dans l'hypothèse où, pendant une durée de 120 jours consécutifs, vous utilisez votre forfait plus de 60 jours uniquement en itinérance au sein de l'UE ou DOM et réalisez plus de la moitié de vos consommations à cette occasion, vous serez facturés aux tarifs indiqués dans la Brochure des Tarifs.

Service Client Bouygues Telecom 53098 Laval Cedex 09, accessible :
• **Par téléphone** (lun-sam 8h/20h hors jours fériés)
  - depuis votre mobile : 200 ou 675 200
  - depuis un autre numéro : 0 969 360 200
• **En ligne** : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

FORFAIT SANS MOBILE
SANS ENGAGEMENT

FORFAIT
WOOT 160 Go 5G

AU 10 JUILLET 2024

1 rue les Enfants du Paradis
92100 Boulogne-Billancourt

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[1]. Il permet de comparer les offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES	
	160 Go + Option 5G offerte *(désactivable, incluse dans ce forfait)*
Internet mobile	160 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités
Appels vers l'international	/
SMS/MMS vers l'international	/
Depuis l'international	
Internet mobile	19 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM
Les services de communication contenus dans ce forfait sont valables hors numéros courts, spéciaux, SMS+/MMS+	

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

Rendez-vous sur www.nrjmobile.fr/fr/couverture-reseau-b.html pour connaître votre couverture et éligibilité.

Types de réseau	3G	4G	4G+	5G	5G
Bandes de fréquences (5G)				**(2,1 GHz)**	**(3,5 GHz)**
Débit maximum théoriques descendants	Jusqu'à 42Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 600M/s	Jusqu'à 890Mb/s	Jusqu'à 1,5Gb/s
Débits maximum théoriques montants	Jusqu'à 5,8Mb/s	Jusqu'à 50Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 93Mb/s	Jusqu'à 133Mb/s

• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails.
• L'accès à l'internet mobile depuis l'international dépend de nos accords de roaming. La qualité réseau dont vous disposerez dépendra notamment du déploiement du réseau de nos partenaires, de la comptabilité du forfait choisi avec le terminal utilisé. En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.

PRIX	
Prix mensuel de l'offre	8,99€
Frais d'activation	Carte SIM : 1€

Les tarifs des communications hors forfaits notamment pour l'international sont mis à disposition dans la Brochure des Tarifs.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée.
La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou dans votre Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapte aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Dans l'hypothèse où, pendant une durée de 120 jours consécutifs, vous utilisez votre forfait plus de 60 jours uniquement en itinérance au sein de l'UE ou DOM et réalisez plus de la moitié de vos consommations à cette occasion, vous serez facturés aux tarifs indiqués dans la Brochure des Tarifs.

Service Client Bouygues Telecom, 53098 Laval Cedex 09, accessible :
• **Par téléphone** (lun-sam 8h/20h hors jours fériés)
  - depuis votre mobile : 200 ou 675 200
  - depuis un autre numéro : 0 969 360 200
• **En ligne** : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

FORFAIT SANS MOBILE
SANS ENGAGEMENT

FORFAIT
WOOT 300 Go 5G

AU 10 JUILLET 2024

1 rue les Enfants du Paradis
92100 Boulogne-Billancourt

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[1]. Il permet de comparer les offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES	
	300 Go 5G
Internet mobile	300 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités
Appels vers l'international	/
SMS/MMS vers l'international	/
Depuis l'international	
Internet mobile	25 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM
Les services de communication contenus dans ce forfait sont valables hors numéros courts, spéciaux, SMS+/MMS+	

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

Rendez-vous sur www.nrjmobile.fr/fr/couverture-reseau-b.html pour connaître votre couverture et éligibilité.

Types de réseau	3G	4G	4G+	5G	5G
Bandes de fréquences (5G)				**(2,1 GHz)**	**(3,5 GHz)**
Débit maximum théoriques descendants	Jusqu'à 42Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 600M/s	Jusqu'à 890Mb/s	Jusqu'à 1,5Gb/s
Débits maximum théoriques montants	Jusqu'à 5,8Mb/s	Jusqu'à 50Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 93Mb/s	Jusqu'à 133Mb/s

• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails.
• L'accès à l'internet mobile depuis l'international dépend de nos accords de roaming. La qualité réseau dont vous disposerez dépendra notamment du déploiement du réseau de nos partenaires, de la comptabilité du forfait choisi avec le terminal utilisé. En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.

PRIX	
Prix mensuel de l'offre	14,99€
Frais d'activation	Carte SIM : 1€

Les tarifs des communications hors forfaits notamment pour l'international sont mis à disposition dans la Brochure des Tarifs.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée.
La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou dans votre Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapte aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Dans l'hypothèse où, pendant une durée de 120 jours consécutifs, vous utilisez votre forfait plus de 60 jours uniquement en itinérance au sein de l'UE ou DOM et réalisez plus de la moitié de vos consommations à cette occasion, vous serez facturés aux tarifs indiqués dans la Brochure des Tarifs.

Service Client Bouygues Telecom, 53098 Laval Cedex 09, accessible :
• **Par téléphone** (lun-sam 8h/20h hors jours fériés)
  - depuis votre mobile : 200 ou 675 200
  - depuis un autre numéro : 0 969 360 200
• **En ligne** : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).