

# TARIFS CREDIT MUTUEL MOBILE ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE AU 13 MARS 2014



ERRATUM : compatibilité application Copilote P.9 et P.17 :  
«Application Android compatible uniquement avec une version  
d'OS égale ou supérieure à 2.3.3 (mobiles Samsung uniquement)  
et 4.0 (autres marques)».



Service client	
Depuis votre mobile	Depuis un poste fixe
675 200 ou 200 gratuit la 1 <sup>ère</sup> minute puis prix d'un appel normal	0 969 360 200 appel non surtaxé

En France métropolitaine

INFOS PRATIQUES

■ VOL

1) Suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM immédiatement :

- dans votre Espace Client sur [www.clemobile.com](http://www.clemobile.com).
- 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 El Telecom, les données nécessaires au blocage de votre mobile.

3) Faites une déclaration auprès de votre assurance : 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.clemobile.com](http://www.clemobile.com) ou auprès de votre Service Client. Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrions bien sûr rétablir votre ligne.

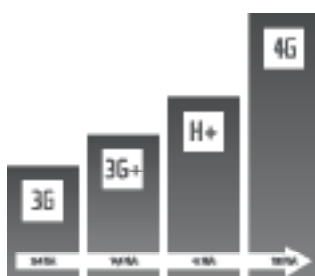
■ SMS

- 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.
- 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 (inclus pour les offres avec SMS illimités sinon 0,10 €/SMS).
- 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 (inclus pour les offres avec SMS illimités sinon 0,10 €/SMS).
- 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-spam-sms.fr](http://www.33700-spam-sms.fr).

■ OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

- Les offres sont disponibles dans les caisses Crédit Mutuel participantes.

■ QUELQUES EXPLICATIONS POUR MIEUX COMPRENDRE CE QU'EST L'INTERNET MOBILE :



3G

Le réseau 3G offre un débit jusqu'à 364Kb/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 14,4Mb/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 auprès de votre conseiller bancaire.

H+

Le débit H+ vous permet de surfer jusqu'à 42Mb/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. Fin 2013, plus de 70% de la population est couverte par ce réseau. Retrouvez la zone de couverture auprès de votre conseiller bancaire.

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 auprès de votre conseiller bancaire.

■ 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 «Votre offre» pour continuer à surfer. Les Mo inclus ne sont pas reportables.

Attention : ce fonctionnement ne s'applique pas dans le cadre des Options Web 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.

**FORFAIT EFFICIO 4G**

Nom de l'offre	2 Go	5 Go	10 Go
Description de l'offre	<b>Appels illimités</b> en France Métropolitaine et vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord*		
	SMS / MMS illimités <b>Web 3G+ / H+ / 4G<sup>(1)</sup> : 2 Go</b> (Débit ajusté au-delà)	SMS / MMS illimités <b>Web 3G+ / H+ / 4G<sup>(1)</sup> : 5 Go</b> (Débit ajusté au-delà)	SMS / MMS illimités <b>Web 3G+ / H+ / 4G<sup>(1)</sup> : 10 Go</b> (Débit ajusté au-delà)
	<b>Pack confort inclus</b>		
<b>Prix mensuel 24 mois</b> avec remise Avantage carte de paiement <sup>(2)</sup>	<b>24,99 €</b>	<b>39,99 €</b>	<b>59,99 €</b>
<b>Prix mensuel 24 mois</b>	<b>28,99 €</b>	<b>42,99 €</b>	<b>64,99 €</b>
Prix mensuel 12 mois	34,99 €	54,99 €	76,99 €
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine.</b> Entre personnes physiques et à usage privé. 3h maximum par appel. 129 destinataires différents maximum dans le mois. Hors usages surtaxés. Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus.		

**LES COMMUNICATIONS ILLIMITÉES, hors coût des fournisseurs de services (depuis la France métropolitaine)**

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur métropolitain (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet).
- Info conso.
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31 ; N° courts à 4 chiffres commençant par 1.
- N° commençant par 0 81 : tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.
- Appels voix vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord. Détails des destinations pages « International ».

**LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)**

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 801 à 0 804.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (Samu) 17 (Police), 18 (Pompiers).

**LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT**

- Appels vers les numéros spéciaux : 0,38 €/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- Appels visio : 0,50€/min décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- 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 non comprises dans le forfait (cf pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

**LE PACK CONFORT INCLUS**

- Accès au portail de services bancaires : 675 400 ou 400<sup>(3)</sup>.
- Dépannage de votre téléphone en 24h en caisse ou en 48h à l'adresse de votre choix<sup>(4)</sup> (service non proposé pour iPhone).
- Assurance contre les communications frauduleuses<sup>(5)</sup>.

**LES SERVICES INCLUS**

- Personnalisation du numéro : choix des 5 derniers chiffres de votre numéro.
- Présentation du numéro.
- «Option Internationale» pour appeler depuis l'étranger (activable sur demande).
- Portabilité du N° (sur demande).
- Double appel.
- Mode modem (non disponible pour iPhone).

**LES SERVICES OPTIONNELS**

- Rétablissement du débit Web<sup>(6)</sup> : 10€
- Options et Recharges (cf page « Options et Recharges »).

**SERVICE CITYZI**

- Cf. rubrique «Pass NFC Cityzi».
- Forfaits compatibles avec l'option Cityzi, uniquement en débit H+.

**LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)**

Pour contacter le Service Client en France métropolitaine, composez le 200 ou 675 200 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute puis prix d'un appel normal) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

**AVANCE SUR FACTURE**

Voir page 18.

**PRIX CARTE SIM**

Gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 1€).

**OFFRE SOUMISE À CONDITIONS.** Réserve aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Détails et disponibilité des réseaux 3G+, H+ et 4G auprès de votre conseiller bancaire. Disponible en migration (sans changement de carte SIM) en débit H+ uniquement.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. H+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. 3G+ : débit jusqu'à 14,4 Mb/s. (2) Réserve aux particuliers, titulaires d'une carte de paiement Crédit Mutuel (hors cartes de retrait, cartes de dépôts, cartes prépayées, cartes professionnelles et cartes d'affaires). A partir du 13/03/2014, remise applicable sur l'ensemble des forfaits éligibles, souscrits au sein d'une même famille (ascendants et descendants directs du titulaire de la carte de Paiement et conjoint). En cas de résiliation de la carte, suppression de la (des) réduction(s). Non cumulable(s) avec la remise Avantage Famille. (3) Sous réserve de souscription du service de banque à distance de votre banque. Accessible uniquement en France métropolitaine. (4) Sous 24h ou 48h jours ouvrés. Sous réserve que le téléphone acheté dans le cadre de la souscription d'un forfait soit sous garantie. (5) Remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 200€ en cas de vol caractérisé. Voir conditions complètes dans la notice d'information Assurance disponible en fin de brochure. (6) 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.\*Détail des destinations pages « International ».

# FORFAIT EFFICIO

Nom de l'offre	30 min	1h	500 Mo
Description de l'offre	<b>30 min</b>	<b>1h</b>	<b>Appels illimités</b> en France métropolitaine
	300 SMS <sup>(1)</sup>	SMS/MMS illimités WEB 3G+ <sup>(2)</sup> : 100 Mo (Inclus)	SMS/MMS illimités WEB 3G+ <sup>(2)</sup> : 500 Mo (Inclus)
<b>Pack confort inclus</b>			
<b>Prix mensuel 24 mois</b>	<b>7,99 €</b>	<b>12,99 €</b>	<b>19,99 €</b>
Prix mensuel 12 mois	13,99 €	18,99 €	25,99 €
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine</b> Entre personnes physiques et à usage privé. 3h maximum par appel. 129 destinataires différents maximum dans le mois. Hors usages surtaxés. Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus.		

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT 30 min et 1h (illimitées pour le forfait 500 Mo avec appels illimités, hors coût des fournisseurs de services), 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>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- Info conso à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31 ; N° courts à 4 chiffres commençant par 1 : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- N° commençant par 0 81 : décompté à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min) + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.
- SMS métropolitains non surtaxés pour le forfait 30 min : décomptés en priorité du forfait de 300 SMS (Au-delà : 0,10 €/destinataire).
- MMS métropolitains non surtaxés pour le forfait 30 min : décomptés en priorité du forfait 300 SMS sur la base de 1 MMS = 3 SMS (Au-delà : 0,30 €/destinataire).

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 801 à 0 804.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers).
- Appels vers le 400 ou 675 400 : portail de services bancaires<sup>(3)</sup>.

## LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Palier 30 min : Navigation Web en France métropolitaine : décompté par kilo octet sur la base de 0,10 €/Mo.
- Appels vers les numéros spéciaux : 0,38€/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- Appels visio : 0,50€/min décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,10€ + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€ maximum/appel.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,30€ + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (cf pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€ maximum/appel.

## LE PACK CONFORT INCLUS

- Accès au portail de services bancaires : 675 400 ou 400<sup>(3)</sup>.
- Dépannage de votre téléphone en 24h en caisse ou en 48h à l'adresse de votre choix<sup>(4)</sup> [service non proposé pour iPhone.
- Assurance contre les communications frauduleuses<sup>(5)</sup>.]

## LES SERVICES INCLUS

- Personnalisation du numéro : choix des 5 derniers chiffres de votre numéro.
- Présentation du numéro.
- Report des minutes non consommées sans limite de date<sup>(6)</sup>.
- « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande). Pour les forfaits avec appels illimités, les appels vers l'étranger sont activés par défaut.
- Portabilité du N° (activable sur demande).
- Double appel.
- Alerte conso : nous vous alertons par SMS lorsque votre forfait est bientôt épuisé, un second SMS vous est envoyé lorsque celui-ci est épuisé. (Appels pris en compte dans un délai de 48h environ).
- Mode modem.

## LES SERVICES OPTIONNELS

- Options et Recharges (cf. page « Options et Recharges »).

## LES SERVICES CITYZI

- Cf. rubrique « Pass NFC Cityzi ».

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Pour contacter le Service Client en France métropolitaine, composez le 200 ou 675 200 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute puis prix d'un appel normal) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## AVANCE SUR FACTURE

Voir page 18.

## CARTE SIM

Gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 1€).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Détails et disponibilité du réseau 3G+ auprès de votre conseiller bancaire.

(1) SMS utilisables en MMS sur la base de 1 MMS = 3 SMS. (2) Débit jusqu'à 14,4 Mb/s. (3) Sous réserve de souscription du service de banque à distance de votre banque. Accessible uniquement en France métropolitaine. (4) Sous 24h ou 48h jours ouvrés. Sous réserve que le téléphone acheté dans le cadre de la souscription d'un forfait soit sous garantie. (5) Remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 200€ en cas de vol caractérisé. Voir conditions complètes dans la notice d'information Assurance disponible en fin de brochure. (6) Dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours.

# FORFAIT PROMPTO 4G 5 Go

Description de l'offre	<p><b>Appels illimités</b> en France métropolitaine et vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord*</p> <p>SMS / MMS illimités Web 3G+ / H+ / 4G<sup>(1)</sup> : 5 Go (Débit ajusté au-delà)</p>
Prix mensuel sans engagement avec remise Avantage carte de paiement <sup>(2)</sup>	20,99 €
Prix mensuel sans engagement	24,99 €
Usages illimités et Web	<p><b>En France métropolitaine.</b> Entre personnes physiques et à usage privé. 3h maximum par appel. 129 destinataires différents maximum dans le mois. Hors usages surtaxés. Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus.</p>

## LES COMMUNICATIONS ILLIMITÉES, hors coût des fournisseurs de services (depuis la France métropolitaine)

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur métropolitain (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet).
- Info conso.
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31 ; N° courts à 4 chiffres commençant par 1 (en France Métropolitaine).
- N° commençant par 0 81 : tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.
- Appels voix vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord. Détails des destinations pages « International ».

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 801 à 0 804.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers).

## LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les numéros spéciaux : 0,38€/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- Appels visio : 0,50€/min décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- 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 non comprises dans le forfait (cf pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€ maximum/appel.

## LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Portabilité du N° (sur demande).
- « Option Internationale » pour appeler depuis l'étranger (activable sur demande).
- Mode modem (non disponible pour iPhone).

## LES SERVICES OPTIONNELS

- Double Appel<sup>(3)</sup> : 1€/mois
- Rétablissement du débit Web<sup>(4)</sup> : 10€
- Options (cf page « Options et Recharges »)
- Pack Confort<sup>(5)</sup> : 3€/mois :
  - Dépannage de votre téléphone en 24h en caisse ou en 48h à l'adresse de votre choix<sup>(6)</sup> (service non proposé pour iPhone).
  - Assurance contre les communications frauduleuses<sup>(7)</sup>.
  - Accès gratuit au portail de services bancaires<sup>(8)</sup> : 400.

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Pour contacter le Service Client en France métropolitaine, composez le 200 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute, puis prix d'un appel normal) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## AVANCE SUR FACTURE

Voir page 18.

## PRIX CARTE SIM

1€ (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.**

Détails et disponibilité des réseaux 3G+, H+ et 4G auprès de votre conseiller bancaire.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. H+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. 3G+ : débit jusqu'à 14,4 Mb/s. (2) Réserve aux particuliers, titulaires d'une carte de paiement Crédit Mutuel (hors cartes de retrait, cartes de dépôts, cartes prépayées, cartes professionnelles et cartes d'affaires). A partir du 13/03/2014, remise applicable sur l'ensemble des forfaits éligibles, souscrits au sein d'une même famille (ascendants et descendants directs du titulaire de la carte de Paiement et conjoint). En cas de résiliation de la carte, suppression de la (des) réduction(s). Non cumulable(s) avec la remise Avantage Famille. (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. (5) Option effective dans un délai de 30 jours à compter de sa souscription. (6) Sous 24h ou 48h jours ouvrés. Sous réserve que le téléphone acheté dans le cadre de la souscription de ce forfait soit sous garantie. (7) Remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 200€ en cas de vol caractérisé. Voir conditions complètes de l'offre dans la notice d'information Assurance disponible en fin de brochure. (8) Sous réserve de souscription du service de banque à distance de votre banque. Accessible uniquement en France métropolitaine. \* Détail des destinations pages « International ».

# FORFAIT PROMPTO

Description de l'offre	4h  SMS/MMS illimités WEB 3G+(1) : 100 Mo (Inclus)	<b>Appels illimités</b> en France métropolitaine et vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord*  SMS/MMS illimités  Web 3G+(1) : 3 Go (Débit ajusté au-delà)
Prix mensuel sans engagement avec remise Avantage carte de paiement (2)	-	<b>15,99 €</b>
<b>Prix mensuel sans engagement</b>	<b>8,99€</b>	<b>19,99 €</b>
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine</b> Entre personnes physiques et à usage privé 3h maximum par appel. 129 destinataires différents maximum dans le mois Hors usages surtaxés. Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus.	

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT 4H (illimitées pour le forfait avec appels illimités, hors coût des fournisseurs de services), 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>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- Info conso : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31 ; N° courts à 4 chiffres commençant par 1 : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- N° commençant par 0 81 : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min) + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.
- Pour les forfaits avec appels illimités : appels voix vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord. Détails des destinations pages « International ».

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 801 à 0 804.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers).

## LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Palier 4h : Navigation Web en France métropolitaine : 0,10 €/Mo.
- Appels vers les numéros spéciaux : 0,38 €/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- Appels Visio : 0,50 €/min décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- 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 (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

## LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Portabilité du N° (sur demande).
- « Option Internationale » pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande). Pour les forfaits avec appels illimités, les appels vers l'étranger sont activés par défaut.
- Mode modem.

## LES SERVICES OPTIONNELS

- Report de minutes sans limite de date(3) : 1 €/mois
- Double Appel(4) : 1 €/mois
- Alerte conso(4) : pour être averti par SMS dès que votre forfait est bientôt épuisé : 2,50 €/mois.
- Rétablissement du débit Web(5) (forfait appels illimités) : 10 €
- Options (cf. page « Options et Recharges »)
- Pack Confort(4)(6) : 3 €/mois :
  - Dépannage de votre téléphone en 24h en caisse ou en 48h à l'adresse de votre choix(7) (service non proposé pour iPhone).
  - Assurance contre les communications frauduleuses(8).
  - Accès gratuit au portail de services bancaires(9) : 400.

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Pour contacter le Service Client en France métropolitaine, composez le 200 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute, puis prix d'un appel normal) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## AVANCE SUR FACTURE

Voir page 18.

## CARTE SIM

1€ (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Détails et disponibilité du réseau 3G+ auprès de votre conseiller bancaire.

(1) Débit jusqu'à 14,4 Mb/s. (2) Réserve aux particuliers, titulaires d'une carte de paiement Crédit Mutuel (hors cartes de retrait, cartes de dépôts, cartes prépayées, cartes professionnelles et cartes d'affaires). A partir du 13/03/2014, remise applicable sur l'ensemble des forfaits éligibles, souscrits au sein d'une même famille (ascendants et descendants directs du titulaire de la carte de Paiement et conjoint). En cas de résiliation de la carte, suppression de la (des) réduction(s). Non cumulable(s) avec la remise Avantage Famille.(3) 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. (4) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (5) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données de 3 Go. Non reportable. (6) Option effective dans un délai de 30 jours à compter de sa souscription. (7) Sous 24h ou 48h jours ouvrés. Sous réserve que le téléphone acheté dans le cadre de la souscription de ce forfait soit sous garantie. (8) Remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 200 € en cas de vol caractérisé. Voir conditions complètes de l'offre dans la notice d'information Assurance disponible en fin de brochure. (9) Sous réserve de souscription du service de banque à distance de votre banque. Accessible uniquement en France métropolitaine. \*Détail des destinations pages « International ».

# FORFAIT PRIMO FAMILLE

Description de l'offre	1h SMS/MMS illimités
Prix mensuel sans engagement	2,99 €
Usages illimités	<b>En France métropolitaine</b> Entre personnes physiques et à usage privé. Hors usages surtaxés.
Avec l'Avantage Famille	Appels illimités <sup>(1)</sup> vers les membres du Groupe Famille (3h maximum par appel).

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT, 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>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- Info conso : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31 ; N° courts à 4 chiffres commençant par 1 : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- N° commençant par 0 81 : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min) + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 801 à 0 804.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers).

## LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Navigation Web en France métropolitaine : 0,10 €/Mo.
- Appels vers les numéros spéciaux : 0,38 €/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- Appels Visio : 0,50 €/min décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- 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 (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

## LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Portabilité du N° (sur demande).
- « Option Internationale » pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande).

## 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.
- Options (cf. page « Options et Recharges »)
- Pack Confort<sup>(3)(4)</sup> : 3 €/mois :
  - Dépannage de votre téléphone en 24h en caisse ou en 48h à l'adresse de votre choix<sup>(5)</sup> (service non proposé pour iPhone).
  - Assurance contre les communications frauduleuses<sup>(6)</sup>.
  - Accès gratuit au portail de services bancaires<sup>(7)</sup> : 400.

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Pour contacter le Service Client en France métropolitaine, composez le 200 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute, puis prix d'un appel normal) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## AVANCE SUR FACTURE

Voir page 18.

## CARTE SIM

1€ (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

OFFRE SOUMISE A CONDITIONS. Non disponible en migration. Réservée aux clients rejoignant ou appartenant déjà à un Groupe Famille (cf. rubrique « Avantage Famille »). **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.**

(1) Valable tant que le Groupe Famille existe. (2) Dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. 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. (3) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (4) Option effective dans un délai de 30 jours à compter de sa souscription. (5) Sous 24h ou 48h jours ouvrés. Sous réserve que le téléphone acheté dans le cadre de la souscription de ce forfait soit sous garantie. (6) Remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 200 € en cas de vol caractérisé. Voir conditions complètes de l'offre dans la notice d'information Assurance disponible en fin de brochure. (7) Sous réserve de souscription du service de banque à distance de votre banque. Accessible uniquement en France métropolitaine.



# FORFAIT BLOQUÉ BE LIVE BY NRJ MOBILE

Description de l'offre	1h <sup>(1)</sup>	2h <sup>(1)</sup>	
	SMS / MMS illimités Web 3G+ <sup>(2)</sup> : 50 Mo inclus et rechargeables	SMS / MMS illimités Web 3G+ <sup>(2)</sup> : 200 Mo inclus et rechargeables	
	+ Application Copilote (solution de contrôle parental avancé) disponible à partir du 31/03/2014. + Avantage -16 ans : 1h d'appels vers les 2 numéros des parents		
<b>Forfait bloqué de communications (voix, SMS, MMS, communications internationales...)</b>			
<b>Prix mensuel 24 mois avec mobile</b>	<b>13,99 €</b>	<b>16,99 €</b>	
Prix mensuel 12 mois avec mobile	17,99 €	20,99 €	
Prix mensuel 12 mois sans mobile	9,99 €	12,99 €	
Coût / min <sup>(3)</sup>	0,23 €	0,14 €	
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine.</b> Sous réserve d'un crédit de communication positif. Entre personnes physiques et à usage privé. Hors usages surtaxés. Usage modem, voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus.		

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Appels voix/visio 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>ère</sup> seconde (cf. prix/min dans le tableau).
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31 ; N° courts à 4 chiffres commençant par 1, à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.
- N° commençant par 0 81, à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros spéciaux : 0,38€/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- 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 (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€/maximum/appel.

## UNE FOIS LE CRÉDIT MENSUEL ÉPUISE

Le forfait se bloque, vous continuez à recevoir des appels et des SMS/MMS en France métropolitaine, mais vous ne pouvez plus émettre d'appels, de SMS/MMS ni naviguer sur le Web. Il est toutefois rechargeable avec les recharges NRJ Mobile, afin de pouvoir continuer à communiquer. Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité.

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- N° commençant par 0 801 à 0 804.
- Appels vers répondeur.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers).
- Appels vers le 675 300 pour recharger.
- Suivi conso.

**OFFRE SOUMISE À CONDITIONS.** Forfaits bloqués de communications réservés aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture Réseau.** Détails et disponibilité du réseau 3G+ auprès de votre conseiller bancaire

(1) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix non surtaxés en France métropolitaine. (2) Débit 3G+ jusqu'à 14,4 Mb/s. (3) Coût par minute indicatif pour le forfait avec engagement 24 mois pour des appels voix non surtaxés en France métropolitaine (prix minute avec engagement 12 mois dans la FIS). (4) Report du crédit de communication dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement, et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours.

## LES SERVICES INCLUS

- Personnalisation du numéro : choix des 5 derniers chiffres de votre numéro.
- Report du crédit de communication non utilisé<sup>(4)</sup> du forfait le mois suivant.
- « Option Internationale » pour appeler vers et depuis l'étranger.
- Portabilité du N° (sur demande).
- Présentation du numéro.
- Double appel.
- Alerte conso par SMS : 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).

## APPLICATION COPILOTE (à partir du 31 mars 2014)

Solution de contrôle parental avancé permettant de gérer les usages (voix, SMS, MMS, applications, web) par plage horaire et/ou quota. Filtrage de la navigation Internet en Wi-Fi.

Application Android compatible uniquement avec une version d'OS égale ou supérieure à 2.3.3 (mobiles Samsung uniquement) et 4.0 (autres marques).

Le filtrage web sur le réseau mobile est activé, sauf terminaux BlackBerry® : offre compatible uniquement avec BlackBerry® 10.

## AVANTAGE -16 ANS

1h d'appels offerte chaque mois, vers les 2 numéros tous opérateurs des parents, en plus du forfait bloqué, quand le crédit est épuisé.

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Pour contacter le Service Client, composez le 200 ou 675 200 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute, puis prix d'un appel normal) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## CARTE SIM

1€ (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

# FORFAIT BLOQUÉ LIBÉO

## (RÉSERVÉ AUX MAJEURS PROTÉGÉS)

Description de l'offre	1h <sup>(1)</sup> SMS illimités Services 100% confort	1h30 <sup>(1)</sup> SMS illimités Services 100% confort	2h <sup>(1)</sup> SMS illimités Services 100% confort
	Forfait bloqué de communications (voix, SMS, MMS, communications internationales...)		
Prix mensuel 24 mois	19,99 €	21,99 €	26,99 €
Prix mensuel 12 mois	23,99 €	25,99 €	30,99 €
Coût/min <sup>(2)</sup>	0,34 € /min	0,25 € /min	0,22 € /min
Usages illimités	<b>En France métropolitaine</b> Sous réserve d'un crédit de communication positif Entre personne physiques et à usage privé Hors usages surtaxés		

### LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Appels voix/visio vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL, hors N° spéciaux ou N° d'accès internet) d'un opérateur métropolitain : facturés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (cf. prix/min dans le tableau).
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31; N° courts à 4 chiffres commençant par 1, à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.
- N° commençant par 0 81, facturé à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde + tarif affiché par le fournisseur du service
- Appels vers les numéros spéciaux : 0,38 €/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- MMS métropolitains : 0,30 €/destinataire.
- 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.
- Navigation Web en France métropolitaine par palier indivisible de 10 Ko : 0,005 €/10Ko.
- Les communications internationales (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€ maximum/appel.

### UNE FOIS LE CRÉDIT MENSUEL ÉPUISE

Le forfait se bloque, vous continuez à recevoir des appels et des SMS/MMS en France métropolitaine, mais vous ne pouvez plus émettre d'appels, de SMS/MMS et naviguer sur le web. Il est toutefois rechargeable avec les recharges NRJ Mobile, afin de pouvoir continuer à communiquer. Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité.

### LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 801 à 0 804.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers).
- Appels vers le 675 300 en France métropolitaine pour recharger ou déclencher le crédit secours une fois le crédit épuisé.
- Info conso au \*144# ou 555.

### LES SERVICES : 100% CONFORT

- Dépannage sous 48 heures de votre téléphone sous garantie<sup>(3)</sup> (service non proposé pour iPhone).
- Assurance contre le vol de votre téléphone<sup>(4)</sup>.

### LES SERVICES INCLUS

- Personnalisation du numéro : choix des 5 derniers chiffres de votre numéro.
- Report du crédit de communication non utilisé<sup>(5)</sup> du forfait le mois suivant.
- Crédit secours de 2€<sup>(6)</sup>.
- « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande).
- Portabilité du N° (sur demande).
- Présentation du numéro.
- Double appel.
- 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).

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

Pour contacter le Service Client en France métropolitaine, composez le 675 200 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute puis prix d'un appel normal) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

### CARTE SIM

Gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 1€).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients, majeurs protégés (curatelle, tutelle) détenteur d'un compte bancaire auprès du Crédit Mutuel. sous réserve de fournir les justificatifs nécessaires. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Non compatible iPhone et BlackBerry®.

(1) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix non surtaxés en France métropolitaine. (2) Coût par minute indicatif pour le forfait avec engagement 24 mois pour des appels voix non surtaxés en France métropolitaine (prix minute avec engagement 12 mois dans la FIS). (3) Sous 48 heures jours ouvrés. Sous réserve que le téléphone acheté dans le cadre de la souscription de ce forfait soit sous garantie. (4) Remboursement de votre téléphone et des communications frauduleuses en cas de vol caractérisé jusqu'à 200€. Voir conditions complètes dans la notice d'information Assurance disponible en fin de brochure. (5) Report du crédit de communication dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement, et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. (6) Crédit de secours déclenchable 1 fois par mois lorsque votre forfait est inférieur à un 1€. Ce crédit de secours sera débité de votre forfait bloqué le mois suivant.

# FORFAIT BLOQUÉ ALLOCATAIRES RSA BY NRJ MOBILE

Description de l'offre	40 min <sup>(1)</sup> + 40 SMS inclus <sup>(2)</sup> Forfait Bloqué de communications (Voix, SMS, MMS, communications internationales, ...)
Prix mensuel sans engagement	9,99 €
Coût / min <sup>(3)</sup>	0,25 €/min

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Appels voix/visio 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>ère</sup> seconde.
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31 ; N° courts à 4 chiffres commençant par 1 : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,38 €/min).
- N° commençant par 0 81, à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros spéciaux : 0,38 €/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- SMS métropolitains non surtaxés : décomptés en priorité du forfait de 40 SMS (Au-delà : 0,10 €/destinataire).
- MMS métropolitains non surtaxés : décomptés en priorité du forfait 40 SMS sur la base de 1 MMS = 3 SMS. (Au-delà : 0,30 €/destinataire).
- 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.
- Navigation Web en France métropolitaine, par palier indivisible de 10 Ko : 0,002 €/10 Ko.
- Les communications internationales (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.

## UNE FOIS LE CRÉDIT MENSUEL ÉPUISÉ

Le forfait se bloque, vous continuez à recevoir des appels et des SMS/MMS en France métropolitaine, mais vous ne pouvez plus émettre d'appels, de SMS/MMS ni naviguer sur le web. Il est toutefois rechargeable avec les recharges NRJ Mobile, afin de pouvoir continuer à communiquer. Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité.

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- N° commençant par 0 801 à 0 804.
- Appels vers répondeur.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers).
- Appels vers le 675 300 pour recharger ou déclencher le crédit secours une fois le crédit épuisé.
- Suivi conso.

## LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- Report du crédit de communication non utilisé<sup>(4)</sup> du forfait le mois suivant.
- Crédit de secours de 2 €<sup>(5)</sup>.
- « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande).
- Portabilité du N° (sur demande).
- Présentation du numéro.
- Double appel.
- 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).

## RÈGLES D'ATTRIBUTION

Pour pouvoir bénéficier du forfait bloqué allocataires RSA, l'abonné doit communiquer à El Telecom au moment de la souscription et dans les deux mois précédant chaque date anniversaire de souscription, un document officiel attestant de la perception du Revenu de Solidarité Active.

À défaut et sauf décision de l'abonné de migrer vers le Service de son choix ou de résilier sa ligne, l'abonné sera migré automatiquement vers le Service techniquement le plus proche.

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Pour contacter le Service Client, composez le 675 200 depuis votre mobile (gratuit la première minute puis prix d'un appel normal) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## CARTE SIM

1€ (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservee aux nouveaux clients particuliers allocataires du RSA. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture Réseau.** Non compatible iPhone et BlackBerry®.

(1) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix non surtaxés en France métropolitaine. (2) Les SMS inclus chaque mois ne sont pas reportables. (3) Coût par minute indicatif pour des appels voix non surtaxés en France métropolitaine. (4) Report du crédit de communication dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement, et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. (5) Crédit de secours déclenchable 1 fois par mois lorsque votre forfait est inférieur à 1€. Ce crédit sera débité de votre forfait bloqué le mois suivant.

# LA CARTE PRÉPAYÉE BY NRJ MOBILE

LES RECHARGES NRJ MOBILE

VALIDABLES AVEC LA CARTE PRÉPAYÉE SOUSCRITE À COMPTER DU 27/06/12

Recharges		10 €	20 €	30 €	50 €
<b>Formule ClassiCall</b> (0,33 €/min)	Équivalent en com. (jusqu'à) <sup>(1)</sup>	30 min	1H	1H30	2H30
		100 SMS	200 SMS	300 SMS	500 SMS
		10 Mo	20 Mo	30 Mo	50 Mo
	Durée de validité à compter du rechargement	6 mois	6 mois	6 mois	6 mois
<b>Formule Double Jeu</b> (0,225 €/min)	Équivalent en com. (jusqu'à) <sup>(2)</sup>	44 min	1H28	2H12	3H42
		SMS illimités	SMS illimités	SMS illimités	SMS illimités
		10 Mo	20 Mo	30 Mo	50 Mo
	Durée de validité à compter du rechargement	10 jours	20 jours	30 jours	50 jours

**SMS illimités en France métropolitaine.** Entre personnes physiques et à usage privé. Hors SMS surtaxés. Sous réserve d'un crédit de communication positif.

## 2 FORMULES :

- **ClassiCall** : toutes vos recharges sont valables 6 mois. Un prix minute de 0,33€/min pour vos appels en France métropolitaine
- **Double Jeu** : SMS illimités 24h/24, 7J/7 vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS surtaxés), SMS entre personnes physiques et à usage privé, sous réserve d'un crédit positif. Un prix minute de 0,225€/min pour vos appels en France métropolitaine. Des durées de validité de 10 jours à 50 jours en fonction de la recharge choisie.

## TARIFS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

- **Appels voix** : les appels vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain ou vers les N° fixes métropolitains sont facturés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (hors N° spéciaux ou N° d'accès internet) : 0,33€/min avec la formule ClassiCall, 0,225€/min avec la formule Double jeu.
- **SMS** : vers un numéro mobile d'un opérateur métropolitain : 0,10€/destinataire avec la formule ClassiCall, gratuits et illimités avec la formule Double jeu.
- **MMS** : 0,30€/destinataire.
- **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.
- **Appels visio** : au prix d'un appel voix.
- **Web** : Par palier indivisible de 10 Ko : 0,01€/10 Ko.

## RECHARGES SURF

- Pour bénéficier de tarifs intéressants sur la navigation.
- Recharge Surf 100 Mo : 10€ valable 6 mois<sup>(3)</sup>.

## LE CRÉDIT DE COMMUNICATION

Toutes les communications sont décomptées de votre crédit.

Le crédit est réparti sur deux compteurs :

- **Le compteur principal** : vous pouvez le recharger grâce aux recharges NRJ Mobile. Il permet l'utilisation de tous les services NRJ Mobile : appels, SMS, MMS, navigation sur le portail My NRJ Mobile, téléchargements...
- **Le compteur Web** : vous pouvez le recharger grâce à la recharge Surf 100 Mo. Il est exclusivement dédié à la navigation Web, de façon prioritaire par rapport au compteur principal.

## DURÉE DE VALIDITÉ DU CRÉDIT

Le crédit est irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa période de validité. Vous pourrez recevoir des appels pendant une durée de 3 mois après la durée de validité du crédit. Au-delà, si vous n'avez pas effectué de rechargement, votre ligne sera résiliée.

## REPORT DU CRÉDIT NON CONSOMMÉ

Au moment du rechargement, si vous disposez d'un crédit valide sur votre compte, ce crédit n'est pas perdu : il se cumule à votre rechargement et la durée de validité applicable au crédit total est la durée de la dernière recharge en fonction de la formule choisie. Si vous n'avez plus de crédit au moment du rechargement, la durée de validité qui s'applique est celle de la nouvelle recharge utilisée.

## LES APPELS GRATUITS

- Appels vers le répondeur, même si le crédit est épuisé<sup>(4)</sup>.
- Service de rechargement : 675 300.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 115 (Samu Social), 15 (samu), 17 (Police), 18 (Pompiers).

## LES SERVICES INCLUS

- Présentation du numéro.
- 1€ de crédit secours<sup>(5)</sup>.
- Report du crédit non consommé en rechargeant avant la fin de validité du crédit en cours.
- Double appel.
- Info conso pour obtenir votre crédit restant<sup>(6)</sup>.
- Alerte conso : pour savoir quand le crédit principal atteint 1 €.
- « Option Internationale » pour appeler ou être joint à l'étranger. Activable à la demande du client sous réserve du retour du Formulaire d'Identification Acheteur.
- Portabilité du N° (sur demande).

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

Pour contacter le service client en France métropolitaine, composez le :

- 675 200 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute puis prix d'un appel normal).
- 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

## PRIX DU KIT SIM D'ACCÈS NRJ MOBILE

Carte SIM + 5 € de crédit de communication initial valable 30 jours sur la formule ClassiCall : 15 €.

**OFFRE SOUMISE A CONDITIONS. Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Web en débit 3G. Détails et disponibilité du réseau 3G auprès de votre conseiller bancaire.

(1) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels ou de SMS ou de data en France métropolitaine (hors numéros surtaxés) sur la base de 0,33€/min, 0,10€/SMS et 0,01€/10Ko. Facturation à la seconde dès la première seconde. Décompte par palier de 10 Ko indivisibles. (2) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels ou de data en France métropolitaine (hors numéros surtaxés) sur la base de 0,225€/min et 0,01€/10Ko. Facturation à la seconde dès la première seconde. Décompte par palier de 10 Ko indivisibles. (3) Par « mois » il faut entendre une période de 30 jours consécutifs. (4) Durant la durée de validité de votre crédit, depuis la France métropolitaine. (5) Crédit de secours : déclenchable une fois que votre crédit est inférieur à 1 €, valable 7 jours, débité du prochain rechargement (6) Depuis la France métropolitaine.

# INTERNATIONAL

## 1. ZONES TARIFAIRES INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LES FORFAITS PROPOSANT DES APPELS ILLIMITÉS VERS LES FIXES DE L'UE, SUISSE, ANDORRE, LIECHTENSTEIN, NORVÈGE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD.

**Union Européenne** : 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.

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

**Amérique du Nord** : Canada, Etats-Unis, Alaska, Hawaï, Porto-Rico.

**Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.**

## 2. TARIFS<sup>(1)</sup> APPLICABLES AUX FORFAITS EFFICIO, EFFICIO 4G, PROMPTO ET PROMPTO 4G 5 Go LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT FACTURÉES EN HORS FORFAIT (HORS COMMUNICATIONS INCLUSES).

### Appels de la France vers l'étranger

	Vers la zone 1	Vers la zone 2	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

### Appels voix et visio depuis l'étranger

	Vers la zone 1	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,29 €/min EUROTARIF* Visio : 0,51 €/min	1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 2	1,20 €/min	1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 3	2,20 €/min	2,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis les réseaux satellitaires	4,60 €/min	4,60 €/min	4,60 €/min	4,60 €/min

### Réception d'un appel à l'étranger

Dans la zone 1	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Depuis les zones satellitaires
0,08 €/min EUROTARIF** Visio : 0,23 €/min	0,60 €/min	1 €/min	2,20 €/min

- **Appels voix/visio**, décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</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>ère</sup> seconde.

### SMS/MMS de la France vers l'étranger

- émission d'un SMS (toutes zones) : 0,30 €/destinataire.

- émission d'un MMS (toutes zones) : 0,90 €/destinataire.

### SMS / MMS depuis l'étranger

- réception d'un SMS (toutes zones) : gratuit.

- réception d'un MMS (toutes zones) : 0,84 €/MMS reçu.

- émission d'un SMS (depuis la zone 1) : 0,10 €/destinataire (vers la zone 1) et 0,30 €/destinataire (vers les zones 2 et 3).

- émission d'un SMS (zones 2 et 3) : 0,30 €/destinataire.

- émission d'un MMS (zone 1) : 0,84 €/destinataire.

- émission d'un MMS (zones 2 et 3) : 1,10 €/destinataire.

**Communications Web depuis l'étranger (zone 1)** : 0,54 €/Mo

**Communications Web depuis l'étranger (zones 2 et 3)** : 0,015 €/Ko

### Services depuis l'étranger

Répondeur : prix d'un appel depuis la zone d'émission.

Service client : prix d'un appel depuis la zone d'émission.

Suivi conso : prix d'un appel depuis la zone d'émission.

### Numéros spéciaux français depuis l'étranger

Prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service.

(1) 232 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels El Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

# INTERNATIONAL

■ 3. TARIFS<sup>[2]</sup> APPLICABLES AUX FORFAITS BLOQUÉS LIBEO ET ALLOCATAIRES RSA BY NRJ MOBILE, ET À LA CARTE PRÉPAYÉE BY NRJ MOBILE

**LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT.**

## Appels de la France vers l'étranger

	Vers la zone 1	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix et visio	0,75 €/min	0,75 €/min	1,55 €/min	1,55 €/min

## Appels voix et visio depuis l'étranger

	Vers la zone 1	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
depuis la zone 1	0,29 €/min EUROTARIF*	1,49 €/min	2,50 €/min	2,50 €/min
depuis la zone 2	1,49 €/min	1,49 €/min	2,50 €/min	2,50 €/min
depuis la zone 3	2,50 €/min	2,50 €/min	2,50 €/min	2,50 €/min

## Réception d'un appel à l'étranger

Dans la zone 1	Dans la zone 2	Dans la zone 3
0,08 €/min EUROTARIF**	0,70 €/min 1,05 €/min pour les Etats-Unis	1,05 €/min

- **Appels voix/visio**, décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</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>ère</sup> seconde.

## SMS /MMS de la France vers l'étranger

- émission d'un SMS (toutes zones) : 0,30 €/destinataire.
- émission d'un MMS (toutes zones) : 1,10 €/destinataire.

## SMS / MMS depuis l'étranger

- réception d'un SMS (toutes zones) : gratuit.
- réception d'un MMS (toutes zones) : 0,84 €/MMS reçu.
- émission d'un SMS (depuis la zone 1) : 0,10 €/destinataire (vers la zone 1) et 0,30 €/destinataire (vers les zones 2 et 3).
- émission d'un SMS (zones 2 et 3) : 0,30 €/destinataire.
- émission d'un MMS (zone 1) : 0,84 €/destinataire.
- émission d'un MMS (zones 2 et 3) : 1,10 €/destinataire.

**Communications Web depuis l'étranger (zone 1) : 0,54 €/Mo**

**Communications Web depuis l'étranger (zones 2, 3) : 0,015 €/Ko**

## Services depuis l'étranger

Répondeur : prix d'un appel depuis la zone d'émission  
Service client : prix d'un appel depuis la zone d'émission  
Service de recharge 00 33 820 030 300 : appel gratuit  
Info conso \*144# : gratuit  
Info conso 555 : prix d'un appel depuis la zone d'émission

## Numéros spéciaux français depuis l'étranger

Prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service.

■ 4. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS EFFICIO, EFFICIO 4G, PROMPTO, PROMPTO 4G 5 G<sub>0</sub> ET POUR LES FORFAITS BLOQUÉS LIBÉO, ALLOCATAIRES RSA BY NRJ MOBILE ET LA CARTE PRÉPAYÉE BY NRJ MOBILE

**Zone 1** : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Grande-Bretagne, 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 et Monaco pour les appels depuis l'étranger).

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

**Zone 3** : Reste du monde, TOM, Russie.

[2] 112 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels El Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

# INTERNATIONAL

## 5. TARIFS<sup>(3)</sup> APPLICABLES AUX FORFAITS BLOQUÉS BE LIVE BY NRJ MOBILE LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT.

### Appels de la France vers l'étranger

	Vers DOM - Europe	Vers Europe élargie - Maghreb	Vers Amérique du Nord - Reste du Monde	Vers réseaux satellitaires
<b>Appels voix</b>	0,75 €/min	0,75 €/min	1,55 €/min	3 €/min
<b>Appels visio</b>	0,75 €/min 1,55 €/min pour le Maghreb	0,75 €/min 1,55 €/min pour le Maghreb	1,30 €/min 1,55 €/min pour l'Amérique du Nord	

### Appels voix et visio depuis l'étranger

	Vers DOM- Europe	Vers Europe élargie - Maghreb - Amérique du Nord	Vers Reste du Monde	Vers réseaux satellitaires
<b>Depuis DOM-Europe</b>	0,29 €/min EUROTARIF*	1,49 €/min	2,50 €/min	4,90 €/min
<b>Depuis Europe élargie - Maghreb - Amérique du Nord</b>	1,49 €/min	1,49 €/min	2,50 €/min	4,90 €/min
<b>Depuis Reste du Monde</b>	2,50 €/min	2,50 €/min	2,50 €/min	4,90 €/min

### Réception d'un appel à l'étranger

Dans la zone DOM-Europe	Dans la zone Europe élargie - Maghreb	Dans la zone Amérique du Nord - Reste du Monde
0,08 €/min eurotarif**	0,70 €/min	1,05 €/min

- **Appels voix/visio**, décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</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>ère</sup> seconde.

#### SMS/MMS de la France vers l'étranger

- émission d'un SMS (toutes zones): 0,30 €/destinataire.

- émission d'un MMS (toutes zones): 0,90 €/destinataire.

#### SMS depuis l'étranger

- réception d'un SMS (toutes zones) : gratuit

- émission d'un SMS (zone DOM - Europe) : 0,10 €/destinataire.

- émission d'un SMS (autres zones) : 0,30 €/destinataire.

**(MMS non accessibles depuis l'étranger)**

**Communications Web depuis l'étranger (zone Europe) :** 0,82 €/Mo, 0,54 €/Mo à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013

**Communications Web depuis l'étranger (autres zones) :** 0,015 € / Ko

#### Services depuis l'étranger

Répondeur : prix d'un appel depuis la zone d'émission

Service client : prix d'un appel depuis la zone d'émission

Service de rechargement 00 33 820 030 300 : appel gratuit

Info conso : prix d'un appel depuis la zone d'émission

#### Numéros spéciaux français depuis l'étranger

Prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service

## 6. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS BLOQUÉS BE LIVE BY NRJ MOBILE.

**Europe :** Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican (+ France et Monaco pour les appels depuis l'étranger).

**DOM :** Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Martinique, Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon.

**Europe élargie :** Albanie, Bosnie Herzégovine, Groënland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Suisse, Turquie, Ukraine.

**Maghreb :** Algérie, Maroc, Tunisie.

**Amérique du Nord :** Alaska, Canada, Etats-Unis, Hawaï, Iles Vierges américaines, Porto Rico.

**Reste du monde :** les autres pays.

[2] 112 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels El Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

# AVANTAGE FAMILLE / LE PARRAINAGE

## L'AVANTAGE FAMILLE

PLUS VOUS PRENEZ DE FORFAITS\*, PLUS LE PRIX BAISSE !

Son principe est simple :

- A partir de 2 forfaits au sein de la famille, vous bénéficiez d'une réduction sur chacun des forfaits.
- Valable pour tous les forfaits\*, avec ou sans engagement.
- Non réengageant.

Jusqu'à 20% de réduction mensuelle sur chacun des forfaits de la famille.

Nombre de forfaits* dans la famille	Réduction mensuelle <sup>(1)</sup>
2 ou 3 forfaits	5 %
4 forfaits	10 %
5 forfaits	15 %
6 forfaits et +	20 %

+

Appels/SMS  
**illimités<sup>(2)</sup>**  
vers les membres de  
votre famille.

(Usages illimités en France métropolitaine. 3h maximum par appel)

**Famille** : Ensemble d'abonnés composé autour d'une même personne physique appelée Interlocuteur Privilégié (IP). Seul l'Interlocuteur Privilégié peut initier la création du Groupe Famille.

Peuvent intégrer un Groupe Famille les abonnés ayant un lien de parenté ascendant ou descendant, au premier degré, avec l'IP, l'abonné(e) conjoint(e) ou concubin(e) de l'IP. Chaque abonné s'engage à communiquer toute pièce justificative nécessaire afin de prouver son lien de parenté avec ledit Interlocuteur Privilégié (Carte d'identité, Livret de famille...). Dans ce cadre, El Telecom a mandaté les caisses du Crédit Mutuel pour collecter en son nom et pour son compte lesdits éléments justificatifs nécessaires. Un Groupe Famille ne peut comporter plus de 15 lignes. Une ligne ne peut appartenir à plusieurs Groupes Familles en même temps.

AVANTAGE SOUMIS À CONDITIONS. **Réservé aux personnes physiques. Non compatible avec l'offre Parrainage durant les 6 premiers mois de souscription. Non compatible avec l'offre prépayée. Non cumulable avec la remise Avantage carte de paiement.**

\* Hors forfait Primo Famille. (1) Hors options et consommations hors et au-delà du forfait. (2) Conditions d'éligibilités pour les offres souscrites avant le 29/08/13 auprès de votre conseiller bancaire.

## LE RENOUELEMENT DE MOBILE

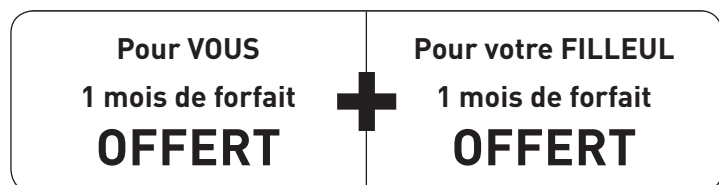
Avec notre programme de renouvellement, vous pouvez changer votre mobile à prix nouveau client tous les 24 mois.

**Vous êtes titulaire d'une offre avec mobile** : sous réserve de réengagement 12 ou 24 mois en fonction de la durée d'engagement de votre offre et sous réserve de ne pas avoir bénéficié d'un renouvellement de mobile au cours des 24 mois précédents. Prix nouveau client en fonction de votre offre ou, si elle n'est plus proposée, de l'offre équivalente. Renouvellement de mobile possible après 3 mois d'ancienneté.

**Vous êtes titulaire d'une offre sans mobile** : Sous réserve de migration vers un forfait avec engagement et sous réserve de ne pas avoir bénéficié d'un renouvellement de mobile au cours des 24 mois précédents. Prix nouveau client en fonction de votre nouvelle offre. Détails et prix des mobiles sur votre Espace Client. Renouvellement de mobile possible après 3 mois d'ancienneté.

## LE PARRAINAGE

DEVENEZ AMBASSADEURS ET PROFITEZ DE L'OFFRE DE PARRAINAGE !



Pour parrainer<sup>(3)</sup>, rien de plus simple !

1. Dès 3 mois d'ancienneté, invitez votre entourage à souscrire une offre de téléphonie mobile dans l'une des caisses du Crédit Mutuel.
2. Lors de la souscription de son forfait avec engagement 12 ou 24 mois, votre filleul devra indiquer vos nom et prénom ainsi que votre numéro de téléphone.
3. Vous bénéficierez automatiquement d'un mois d'abonnement gratuit<sup>(4)</sup> sur votre 4<sup>e</sup> facture à compter de la date d'activation de la ligne de votre filleul. Votre filleul quant à lui bénéficiera d'un mois d'abonnement gratuit<sup>(4)</sup> dès sa 2<sup>e</sup> facture.

OFFRES SOUMISES À CONDITIONS.

(3) Offre réservée aux particuliers. Sous réserve d'avoir souscrit une offre avec engagement 12 ou 24 mois et être à jour de ses obligations, notamment de paiement. Offre limitée à 6 filleuls sur 12 mois glissants. Non cumulable avec les promotions en cours ou les offres collaborateurs. (4) Hors options sur la base du montant du forfait dont vous bénéficiez au moment de son attribution.



# OPTIONS ET RECHARGES

(en France métropolitaine. Sous réserve de mobile compatible)

## DISPONIBLES UNIQUEMENT SUR LES FORFAITS INDIQUÉS

### 1. LES OPTIONS WEB<sup>(1)</sup> (Efficio 30 min)

100 Mo inclus	500 Mo inclus	500 Mo (débit ajusté au-delà)
3 €/mois (facturé 0,1 €/Mo au-delà)	6 €/mois (facturé 0,1 €/Mo au-delà)	9,90 €/mois

### 2. LES RECHARGES WEB<sup>(2)</sup> (Efficio 1h, Efficio 500 Mo, Prompto 4h)

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

### 3. LE RÉTABLISSEMENT DU DÉBIT WEB<sup>(3)</sup>

(Efficio 4G, Prompto Appels illimités et Prompto 4G 5 Go)

- Rétablissement du débit initial : 10 €.

### 4. LES RECHARGES VOIX ET WEB

(Be Live By NRJ Mobile)

Facturées en plus du forfait. Sans durée de validité.

- Voix : - Recharge 5 €.  
- Recharge 10 €.
- Web : Recharge 100 Mo à 5 €.

### 5. LES OPTIONS VOIX (forfaits Efficio 30 min, Efficio 1h et Prompto 4h)

- Option 3 numéros illimités<sup>(4)</sup> : 5 €/mois - Bénéficiez des appels illimités vers 3 numéros de votre choix.

### 6. LES OPTIONS VOYAGE<sup>(5)</sup> (Efficio, Efficio 4G, Prompto et Prompto 4G 5 Go)

- **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, Etats-Unis, Alaska, Hawaï, Porto-Rico, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.

- **30 min d'appels et 60 SMS en UE et Suisse : 5 €/mois**  
**ou 60 min d'appels et 60 SMS en UE et Suisse : 7 €/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, Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine.

- **Réception illimitée depuis l'UE + Suisse : 4 €/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.

### 7. OPTIONS TRANQUILLITÉ

- **Option de Blocage<sup>(5)</sup> : 1 €/mois** (compatible avec le forfait Efficio 500 Mo et Prompto Appels illimités).

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 : pour le Prompto Appels illimités, l'option désactive les appels vers l'international compris dans votre offre.**

- **Option Copilote contrôle parental (disponible à partir du 31 mars 2014) : 3 €/mois** (application Android compatible uniquement avec une version d'OS égale ou supérieure à 2.3.3 (mobiles Samsung uniquement) et 4.0 (autres marques) et compatible avec les forfaits Efficio 30 min, Efficio 1h, Efficio 500 Mo, Prompto 4h, Prompto Appels illimités).

Copilote est une solution de contrôle parental sur Android qui vous aide à protéger la tablette et le smartphone de vos adolescent. Ce service vous permettra de contrôler l'utilisation des applications installées sur le terminal Android de l'adolescent ou la tablette familiale et de filtrer les usages Internet depuis une connexion Wi-Fi.

- **Pack Tranquillité<sup>(5)</sup> :**

**Option de Blocage + Option Copilote contrôle parental = 3 €/mois**

### 8. OPTION SÉCURITÉ MOBILE

- **Option sécurité mobile (Kaspersky)<sup>(5)</sup> : 3 €/mois** (compatible avec les forfaits Efficio 30 min, Efficio 1h, Efficio 500 Mo, Prompto 4h, Prompto Appels illimités). **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 4.3,
- 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** : 10.6 - 10.9

(1) Option mensuelle à souscription immédiate (au prorata temporis pour l'option à 9,90 €/mois) reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Web et MMS non disponibles sur BlackBerry®. Débit ajusté : réduction mensuelle du débit au-delà de 500 Mo d'échanges de données (dont web et e-mails). Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (2) Recharge à souscription immédiate valable jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (3) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre (2 Go à 10 Go). Non reportable. (4) 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. (5) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait.

# SERVICES

## LES 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 forfaits 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.

### ■ 1. TÉLÉCHARGEMENT

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

### ■ 2. 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 Editeurs de Services sous leur propre responsabilité. En cas de contestation, l'abonné doit contacter ces Editeurs de Services.

## AUTRES SERVICES

- Changement de numéro d'appel (uniquement sur appel au Service Client) : 10 €/acte.
- Remplacement de carte SIM :
  - Sur appel au Service Client : 10 €.
  - Auprès de votre conseiller bancaire : GRATUIT la première fois, puis 10 €.
  - à partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 10 €.
  - Clients bénéficiant du Pack Confort : GRATUIT en cas de vol.
- Déblocage de carte SIM :
  - Sur appel au Service Client : 5 €.
  - Auprès de votre conseiller bancaire : GRATUIT.
  - A partir de votre Espace Client : GRATUIT.
  - A partir du Serveur Vocal interactif (composer le 09 69 360 200 puis taper « 2 ») : GRATUIT.
- Rejet de prélèvement : 10 €/acte.
- 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.

## PASS NFC CITYZI (GRATUIT)

Le Pass NFC Cityzi permet d'accéder à un univers de services tels que le paiement sans contact du Crédit Mutuel et le transport (services susceptibles de variation en fonction des villes). Le Pass NFC Cityzi nécessite d'être titulaire d'un abonnement compatible et de disposer d'un mobile compatible NFC Cityzi. Ces services pouvant nécessiter l'échange de données, il est recommandé de posséder un abonnement comprenant des usages Web.

## OPTION INFORMATIONS DE GESTION À DESTINATION DE VOTRE CONSEILLER BANCAIRE

Cette option est nécessaire pour effectuer dans votre caisse des modifications sur votre ligne. Dès la souscription de cette option<sup>(1)</sup>, votre conseiller pourra directement effectuer les modifications dont vous avez besoin (changement d'offre, de coordonnées, de moyens de paiement...). De même, celui-ci pourra faire un bilan de votre consommation afin de vous proposer l'offre la plus adaptée.

## AVANCE SUR FACTURE

	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 Efficio 4G 2 Go	30 €	Moyenne des 3 factures x1,5	30 €
Forfait Efficio 4G 5 Go	30 €		30 €
Forfait Efficio 4G 10 Go	60 €		30 €
Forfait Prompto 4G 5 Go	60 €		15 €
Forfait Efficio 30 min	20 €		15 €
Forfait Efficio 1H	30 €		30 €
Forfait Efficio 500 Mo	30 €		30 €
Forfait Prompto 4h	15 €		15 €
Forfait Prompto appels illimités	30 €		15 €
Forfait Primo Famille	20 €		15 €
Forfait Bloqué Libéo			
Forfait Bloqué Be Live By NRJ Mobile			
Forfait Bloqué Allocataires RSA By NRJ Mobile			

(1) Option soumise à conditions. Option souscriptible uniquement par le titulaire ou le représentant légal du titulaire. Sous réserve de ligne active (hors suspension, résiliation ou d'une gestion restreinte). Option gratuite à souscription immédiate uniquement en Caisse du Crédit Mutuel pour une durée indéterminée. Résiliation à tout moment à partir de l'Espace Client ou auprès du Service Client.

## 2. FICHES D'INFORMATION STANDARDISÉES

Les Fiches d'Information Standardisées (FIS) ont pour objet de décrire les principales caractéristiques des offres. En cas de contradiction entre les FIS et conditions tarifaires, ces dernières prévalent.

### FORFAIT EFFICIO 4G

Mise à jour le 13/03/2014

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, avec SMS/MMS illimités et en fonction des paliers 2 Go à 10 Go de Web en débit ajusté. Efficio 4G est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de El 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.

	2 Go	5 Go	10 Go	
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Prix mensuel 12 mois	34,99€	54,99€	76,99€
	Prix mensuel 24 mois	28,99€	42,99€	64,99€
	Prix mensuel 24 mois avec remise			
	Avantage carte de paiement	24,99€	39,99€	59,99€
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	Non applicable		
	SMS	Non applicable		
	MMS	Non applicable		
	Data	Non applicable		
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 ou 24 mois			
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Forfait de communications voix 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>Tous les paliers</b> : appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord. Liste complète en pages « International ».</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 : Efficio 4G 2 Go : 2 Go. <b>Débit ajusté au-delà</b> Efficio 4G 5 Go : 5 Go. <b>Débit ajusté au-delà</b> Efficio 4G 10 Go : 10 Go. <b>Débit ajusté au-delà</b></li> <li><b>Prix carte SIM</b> : Gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 1€)</li> </ul>			
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	Assurance contre les communications frauduleuses / Dépannage de votre téléphone en 24h en caisse ou en 48h à l'adresse du choix du client (hors iPhone) / Accès gratuit au portail de services bancaires / Personnalisation du numéro / Accès gratuit à la messagerie vocale (en France métropolitaine) / Présentation du numéro / Double appel.			
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix : illimitée</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 : 100 Mb/s.</li> <li>Débit réduit au-delà de 2 Go, 5 Go ou 10 Go à 128 Kb/s, permettant navigation et mails.</li> <li>Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>			
FRAIS ADDITIONNELS	Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).			
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	Réseaux GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ / 4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.			
SERVICE CLIENT	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>ère</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>			

### FORFAIT EFFICIO

Mise à jour le 13/03/2014

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, avec en fonction des paliers, 300 SMS ou SMS/MMS illimités, et 100 Mo ou 500 Mo de Web inclus. Efficio est disponible, avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom : GSM / GPRS / 3G / 3G+. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G / 3G+ et se trouver sous zone de couverture 3G / 3G+ pour profiter du service de visiophonie.

	30 min	1h	500 Mo
Temps de communication	30 min	1h	Appels illimités en France métropolitaine
Prix mensuel 12 mois	13,99€	18,99€	25,99€
<b>Prix mensuel 24 mois</b>	<b>7,99€</b>	<b>12,99€</b>	<b>19,99€</b>
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	0,38 €/min	
	SMS	0,10 €/SMS (au-delà des SMS inclus)	Non applicable
	MMS	0,30 €/MMS (au-delà des MMS inclus)	
	Web	0,10 €/Mo	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 mois ou 24 mois		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Forfait de communications voix 30 min, 1h 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>300 SMS convertibles en MMS</b> (palier 30 min) (non reportable) ou <b>SMS/MMS illimités</b> (autres paliers), métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs.</li> <li><b>Web en débit 3G+</b> en France métropolitaine :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Palier 1H : <b>100 Mo. Bloqué ensuite.</b></li> <li>Palier 500 Mo : <b>500 Mo. Bloqué ensuite.</b></li> </ul> </li> <li><b>Prix carte SIM</b> : Gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 1€).</li> </ul>		
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	Assurance contre les communications frauduleuses / Dépannage de votre téléphone en 24h en caisse ou en 48h à l'adresse du choix du client (hors iPhone) / Accès gratuit au portail de services bancaires / Report des minutes non consommées dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours / Personnalisation du numéro / Accès gratuit à la messagerie vocale (en France métropolitaine) / Présentation du numéro / Double appel / Alerte conso.		
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix : à la seconde dès la première seconde (palier 30 min, 1h) ; illimitée (pour le palier 500 Mo).</li> <li>Web : au Ko</li> <li>SMS : à l'unité (palier 30 min) ou illimités.</li> <li>MMS : à l'unité sur la base de 1 MMS = 3 SMS, puis à l'unité au-delà des 300 SMS (palier 30 min) ou illimités.</li> </ul>		
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débit maximum théorique : 14,4 Mb/s</li> <li>Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>		
FRAIS ADDITIONNELS	Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).		
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	Réseaux GSM / GPRS / 3G / 3G+ sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.		
SERVICE CLIENT	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>ère</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>		

## FORFAIT PROMPTO 4G 5 Go

Mise à jour le 13/03/2014

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, avec SMS/MMS illimités et Web 5 Go. Le Forfait Prompto 4G 5 Go est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de El 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.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	24,99€	
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE AVEC REMISE AVANTAGE CARTE DE PAIEMENT	20,99€	
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	Non applicable
	SMS	Non applicable
	MMS	Non applicable
	Data	Non applicable
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Forfait de communications voix 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>Appels illimités</b> depuis la France métropolitaine vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord. Liste complète en pages</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 à 5 Go. Débit ajusté au-delà.</li> <li>• <b>Prix carte SIM</b> : 1€ (gratuit si achat concomitant d'un mobile).</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> </ul>	
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voix : illimitée</li> <li>• Web : au Ko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS : illimités</li> <li>• MMS : illimités</li> </ul>
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débit maximum théorique : 100 Mb/s.</li> <li>• Débit réduit au-delà de 5 Go à 128 Kb/s, permettant navigation et mails.</li> <li>• Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>	
FRAIS ADDITIONNELS CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation.</li> <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	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>ère</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>	

## FORFAIT PROMPTO

Mise à jour le 14/11/2013

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, avec SMS/MMS illimités et en fonction du palier, Web 100 Mo inclus ou 3 Go débit réduit au-delà. Le Forfait Prompto est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom : GSM / GPRS / 3G / 3G+. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G / 3G+ et se trouver sous zone de couverture 3G / 3G+ pour profiter du service de visiophonie.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Temps de communication	4h	Appels illimités
	Prix mensuel	8,99 €	19,99 €
	Prix mensuel avec Avantage carte de paiement	Non applicable	15,99€
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	0,38 €/min	Non applicable
	SMS	Non applicable	
	MMS	Non applicable	
	Web	Cf. recharges Web	Non applicable
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Forfait de communications voix 4h 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>Prompto appels illimités</b> : appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord. Liste complète en pages Internationale.</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 haut débit 3G+</b> en France métropolitaine :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palier 4H : 100 Mo. Bloqué ensuite.</li> <li>- Palier Appels illimités : 3 Go. Débit ajusté au-delà.</li> </ul> </li> <li>• <b>Prix carte SIM</b> : 1 € (gratuit si achat concomitant d'un mobile).</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> </ul>		
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voix : à la seconde dès la première seconde (palier 4h) et illimitée (pour le palier appels illimités)</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 : 14,4 Mb/s</li> <li>• Débit réduit au-delà de 3 Go à 64 Kb/s, permettant navigation et mails.</li> <li>• Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>		
FRAIS ADDITIONNELS CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation.</li> <li>• Réseaux GSM / GPRS / 3G / 3G+ sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> </ul>		
SERVICE CLIENT	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>ère</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>		

## FORFAIT PRIMO FAMILLE

Mise à jour le 13/03/2014

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, avec SMS/MMS illimités. Le Forfait Primo Famille est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom : GSM / GPRS / 3G / 3G+. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G / 3G+ et se trouver sous zone de couverture 3G / 3G+ pour profiter du service de visiophonie.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Temps de communication	1h
	Prix mensuel	2,99 €
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	0,38 €/min
	SMS	Non applicable
	MMS	
	Web	0,10 €/Mo
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p><b>Offre non disponible en migration. Réservée aux clients rejoignant ou appartenant déjà à un Groupe Famille.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Forfait de communications voix 1h</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>Prix carte SIM</b> : 1 € (gratuit si achat concomitant d'un mobile).</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> </ul>	
DÉCOMPTÉ 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>	
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non applicable</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+ sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> </ul>	
SERVICE CLIENT	<p>Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• depuis le portable : 200 ou 675 200 (1<sup>ère</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>	

## FORFAIT BLOQUÉ BE LIVE

Mise à jour 13/03/2014

Forfait Bloqué de communications (voix, visio, SMS MMS, appels vers l'international, web,...). Le forfait Bloqué Be Live est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom : GSM / GPRS / 3G / 3G+. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G / 3G+ et se trouver sous zone de couverture 3G / 3G+ pour profiter du service de visiophonie.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Temps de communication	Jusqu'à 1h	Jusqu'à 2h
	Prix mensuel 12 mois avec mobile	17,99 €	20,99 €
	<b>Prix mensuel 24 mois avec mobile</b>	<b>13,99 €</b>	<b>16,99 €</b>
	Prix mensuel 12 mois sans mobile	9,99 €	12,99 €
	Coût/min 12 mois avec mobile	0,30 €/min (12 mois)	0,17 €/min (12 mois)
	<b>Coût/min 24 mois avec mobile</b>	<b>0,23 €/min (24 mois)</b>	<b>0,14 €/min (24 mois)</b>
TARIFS DES USAGES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Voix (recharges)	0,38 €/min	
	SMS	Non applicable	
	MMS	Non applicable	
	Web	cf. recharges Web	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 mois ou 24 mois		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Forfait de communications</b> (appels voix, visio, SMS MMS, appels vers l'international, web, ...) qui se bloque une fois le crédit mensuel épuisé. Durées indiquées correspondant au temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix en France métropolitaine (hors n° spéciaux).</li> <li>• SMS / MMS illimités, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, sous réserve d'un crédit de communication positif.</li> <li>• <b>Web 3G+</b> en France métropolitaine jusqu'à 50 Mo (palier 1h) ou 200 Mo (palier 2h). Bloqué ensuite.</li> <li>• Forfait bloqué rechargeable à tout moment avec la gamme de recharges NRJ Mobile (voix,web...). Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité.</li> <li>• <b>Application Android Copilote</b> : contrôle parental avancé (disponible à partir du 31/03/2014).</li> <li>• <b>Avantage -16 ans.</b></li> <li>• <b>Prix carte SIM</b> : 1 € (gratuit si achat concomitant d'un mobile).</li> </ul>		
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<p>Report du crédit de communications non utilisé dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours / Personnalisation du numéro / Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine / Présentation du numéro / Double appel / Alerte conso.</p>		
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES (OU DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT DE COMMUNICATION)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voix : à la seconde dès la première seconde.</li> <li>• SMS / MMS : illimités.</li> <li>• Web : par paliers de 10 Ko indivisibles.</li> </ul>		
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débit maximum théorique : 14,4 Mb/s</li> <li>• Usages modem, Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors usages surtaxés.</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+ sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> </ul>		
SERVICE CLIENT	<p>Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• depuis le portable : 200 ou 675 200 (1<sup>ère</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>		

## FORFAIT BLOQUÉ LIBÉO (RÉSERVÉ AUX MAJEURS PROTÉGÉS)

Au 27/10/2011

Forfait bloqué de communications (Voix, visio, SMS MMS, appels vers l'international, web, ...). Le forfait Bloqué Libéo est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom : GSM / GPRS / 3G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G et se trouver sous zone de couverture 3G pour profiter du service de visiofonie.

	Temps de communication	Jusqu'à 1h	Jusqu'à 1h30	Jusqu'à 2h
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Prix mensuel 12 mois	23,99 €	25,99 €	30,99 €
	<b>Prix mensuel 24 mois</b>	<b>19,99 €</b>	<b>21,99 €</b>	<b>26,99 €</b>
		0,40 €/min (12 mois)	0,29 €/min (12 mois)	0,26 €/min (12 mois)
		<b>0,34 €/min (24 mois)</b>	<b>0,25 €/min (24 mois)</b>	<b>0,22 €/min (24 mois)</b>
TARIFS DES USAGES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Voix (recharges)	0,38 €/min		
	SMS	Non applicable		
	MMS	0,30 €/MMS		
	Web	0,005 €/10 Ko		
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 mois ou 24 mois			
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Forfait de communications</b> (appels voix, visio, SMS MMS, appels vers l'internationale, web, ...) qui se bloque une fois le crédit mensuel épuisé. Durées indiquées correspondant au temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix en France métropolitaine (hors n° spéciaux).</li> <li>SMS illimités métropolitains, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs (hors SMS surtaxés), sous réserve d'un crédit de communication positif.</li> <li>Forfait bloqué rechargeable à tout moment avec la gamme de recharges NRJ Mobile. Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité.</li> <li><b>Prix carte SIM</b> : Gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 1€).</li> </ul>			
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	Assurance vol du téléphone / Dépannage sous 48h du téléphone sous garantie / Report des minutes non consommées dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours / Personnalisation du numéro / Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine / Présentation du numéro / Double appel / Alerte conso / Crédit de secours de 2€ : pour déclencher la réserve d'appels au 675 300 (appel gratuit) depuis votre mobile. Crédit de secours déclenchable une fois par mois lorsque votre forfait est inférieur à 1€. Ce crédit de secours sera débité du forfait bloqué le mois suivant.			
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES (OU DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT DE COMMUNICATION)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix : à la seconde dès la première seconde.</li> <li>SMS : illimité</li> <li>MMS : à l'unité (0,30 €)</li> <li>Web : par palier de 10 Ko indivisibles (0,005€/10 Ko)</li> </ul>			
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	Non applicable			
FRAIS ADDITIONNELS	Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).			
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	Réseaux GSM / GPRS / 3G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.			
SERVICE CLIENT	Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>depuis le portable : 675 200 (1<sup>ère</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>			

## FORFAIT BLOQUÉ ALLOCATAIRES RSA

Au 27/10/2011

Forfait Bloqué de communications (voix, visio, SMS MMS, appels vers l'international, web, ...). Le forfait Bloqué Allocataires RSA est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom : GSM / GPRS / 3G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G et se trouver sous zone de couverture 3G pour profiter du service de visiofonie.

	Temps de communication	Jusqu'à 40 min		
	Prix mensuel	9,99 €		
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Voix :	0,25 €/min		
	Voix (recharges)	0,38 €/min		
	SMS :	0,10 €/SMS (au-delà des SMS inclus)		
	MMS :	0,30 €/MMS (au-delà des MMS inclus)		
	Web :	0,002 €/10 Ko		
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement			
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Forfait de communications</b> (appels voix, visio, SMS MMS, appels vers l'internationale, web, ...) qui se bloque une fois le crédit mensuel épuisé. Durée indiquée correspondant au temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix en France métropolitaine (hors n° spéciaux).</li> <li><b>40 SMS</b> métropolitains non surtaxés, non reportables, convertibles en MMS métropolitains non surtaxés utilisables en MMS sur la base de 1 MMS = 3 SMS.</li> <li>Forfait bloqué rechargeable à tout moment avec la gamme de recharges NRJ Mobile (voix, web, ...). Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité.</li> <li><b>Prix carte SIM</b> : 1 € (gratuit si achat concomitant d'un mobile).</li> </ul>			
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	Report du crédit de communications non utilisé dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours / Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine / Présentation du numéro / Double appel / Alerte conso / Crédit de secours de 2€ : pour déclencher la réserve d'appels au 675 300 (appel gratuit) depuis votre mobile. Crédit de secours déclenchable une fois par mois lorsque votre forfait est inférieur à 1€. Ce crédit de secours sera débité du forfait bloqué le mois suivant.			
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES (OU DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT DE COMMUNICATION)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix : à la seconde dès la première seconde.</li> <li>SMS : à l'unité.</li> <li>MMS : à l'unité sur la base de 1 MMS = 3 SMS, puis à l'unité au-delà du forfait de 40 SMS.</li> <li>Web : par palier de 10 Ko indivisibles (0,002 €/10 Ko).</li> </ul>			
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	Non applicable			
FRAIS ADDITIONNELS	Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation.			
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	Réseaux GSM / GPRS / 3G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.			
SERVICE CLIENT	Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>depuis le portable : 675 200 (1<sup>ère</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>			

# LA CARTE PRÉPAYÉE

Au 27/06/2012

La Carte Prépayée est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom : GSM / GPRS / 3G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G et se trouver sous zone de couverture 3G pour profiter du service de visiophonie.

PRIX DE L'OFFRE	Prix du kit d'accès NRJ Mobile (carte SIM + 5€ de crédit de communication initial valable 30 jours sur la formule ClassiCall) : 15€.					
TARIFS DES USAGES DÉCOMPTÉS DU CRÉDIT DE COMMUNICATION EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	En France métropolitaine : voix : 0,33€ (formule ClassiCall) ou 0,225€ (formule Double Jeu) - SMS : 0,10€/SMS (formule ClassiCall) - MMS : 0,30€/MMS - Web : 0,01€/10 Ko					
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement					
RECHARGES NRJ MOBILE						
	Recharges	10 €	20 €	30 €	50 €	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Formule ClassiCall (0,33 €/min)	Équivalent en com (jusqu'à)	30 min	1H	1H30	2H30
			100 SMS	200 SMS	300 SMS	500 SMS
			10 Mo	20 Mo	30 Mo	50 Mo
	Durée de validité à compter du rechargement	6 mois	6 mois	6 mois	6 mois	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Formule Double Jeu (0,225 €/min)	Équivalent en com (jusqu'à)	44 min	1H28	2H12	3H42
			SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS	SMS ILLIMITÉS
			10 Mo	20 Mo	30 Mo	50 Mo
	Durée de validité à compter du rechargement	10 jours	20 jours	30 jours	50 jours	
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 € de crédit de secours déclenchable au 675 300.</li> <li>Répondeur gratuit (en France métropolitaine).</li> <li>Présentation du numéro.</li> <li>Alerte conso.</li> <li>Double appel.</li> </ul>					
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES (OU DÉCOMPTÉES DU CRÉDIT DE COMMUNICATION)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix : à la seconde dès la première seconde</li> <li>SMS : à l'unité (formule ClassiCall) - Illimités (formule Double Jeu)</li> <li>MMS : à l'unité</li> <li>Web : par palier de 10 Ko indivisibles</li> </ul>					
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débit maximum théorique : 384 Kb/s</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 sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> </ul>					
SERVICE CLIENT	<p>Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>depuis le portable : 200 (1<sup>ère</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>					

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

## APPLICABLES À COMPTER DU 13 MARS 2014

### ■ 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) aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les «Services») proposés par la société El Telecom, SAS au capital de 175.715 euros - RCS PARIS 421 713 892 - 12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur») sous les marques Crédit Mutuel Mobile et CIC Mobile.

Les Services sont, selon les offres, délivrés en utilisant pour les départs d'appel les réseaux SFR ou Orange (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.

L'abonné peut prendre connaissance de ces documents avant la souscription des Services sur le site de l'Opérateur et dans la Brochure Tarifs disponible auprès des Agences du CIC et des Caisses du Crédit Mutuel.

### ■ 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.

**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'internationale 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. La liste des pays couverts figure dans la Brochure Tarifs.

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, toute personne morale (sous réserve que celle-ci ait un compte bancaire ouvert sous son propre nom auprès de la caisse/agence dans laquelle celle-ci souhaite effectuer la souscription), ou toute collectivité locale, peut souscrire un abonnement aux Services de l'Opérateur, sous réserve que ceux-ci ne soient pas réservés à des typologies particulières de clients telles que définies dans la Brochure des Tarifs.

#### **4.2 Modes de souscription :**

##### **ii) souscription en Agence/Caisse**

Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre à son conseiller bancaire les documents suivants :

Personne physique : 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.

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

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

##### **ii) souscription à distance**

Pour souscrire les Services de l'Opérateur par Internet, 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).

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.

##### **iii) 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.

**4.3** Quelque soit le mode de souscription des Services (Agence, Caisse, souscription à distance), le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de son acceptation pour se rétracter. L'utilisation des Services par le Client avant l'expiration du délai de sept (7) jours francs emporte renonciation à son droit de rétractation.

##### **4.4 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 dix (10) jours ouvrés en cas de souscription en caisses/agences Crédit Mutuel/CIC et de souscription à distance, afin de laisser au Client la possibilité de bénéficier de sa faculté de rétractation, ou (ii) 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 fournis(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 sept (7) jours à compter de la date de Mise en service de sa ligne pour signaler au Service Client son impossibilité d'accéder au Réseau. 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 une 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 A 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>ème</sup> facture, ce seuil est défini dans la Brochure Tarifs,
- après l'émission de la 3<sup>ème</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 consommation 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, le Client dispose d'un délai de sept (7) 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 du tiers payeur.

**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 res-

tera 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 pour un usage personnel, 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 (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 la Brochure 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. PORTABILITE DES NUMÉROS

Le Client peut mandater 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. Dans le cadre de la vente à distance le délai de portage ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation du Client.

## 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>ème</sup> mois, du paiement des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12<sup>ème</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>ème</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.

**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 et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, par courrier, 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 française.

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. DONNÉES 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 – El Telecom - 12, rue Gaillon - 75002 PARIS.

Les informations en rapport avec la commande du Client peut faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et l'Opérateur sont les destinataires 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 - 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° 90 003 - 93588 Saint Ouen 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 de 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 du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) depuis le portable : **675 200** (1<sup>ère</sup> minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,35 €/min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au **0969 360 200** (appel non surtaxé) ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client El 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 – El 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.

## ■ 22. TRIBUNAL COMPÉTENT

Si le Client a la qualité de commerçant, tout litige lié à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux compétents de Paris.

Si le Client a la qualité de Collectivité locale, tout litige lié à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux administratifs compétents.

# NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE

Contrat groupe n° BD 3.818.999 - Effet 01/03/2013

El Telecom permet à ses abonnés de bénéficier des garanties décrites dans la présente Notice d'Information, en cas d'événement garanti affectant leur portable C le mobile conformément aux Conditions Générales de Services.

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances, ci-après dénommé le Code, dont l'article L112-2-1 précise les dispositions applicables en matière de fournitures à distance d'opérations d'assurance.

Il est conclu entre :

**Les Assurances du Crédit Mutuel IARD S.A. (ACM-IARD S.A.) :**

Dont le siège est 34 rue du Wacken – 67906 STRASBOURG Cedex 09, ci-après dénommé « Assureur »,

**El Telecom :**

Dont le siège est 12 rue Gaillon – 75107 PARIS Cedex 02, ci-après dénommé « Souscripteur »,

**Et SPB :**

Dont le siège est 71 quai Colbert – 76600 LE HAVRE, ci-après dénommé « Gestionnaire Sinistre ».

**Autorité de contrôle :**

Les ACM-IARD S.A. sont placés sous le contrôle :

Autorité de Contrôle Prudentiel 61 rue Taitbout 75436 PARIS Cedex 09.

**Médiation :** En cas de difficulté dans l'application ou l'interprétation du contrat, l'Adhérent doit s'adresser par écrit à SPB - Département Satisfaction Clientèle - 71 quai Colbert, 76600 Le Havre. Si la réponse donnée ne le satisfait pas, il peut adresser sa réclamation à l'Assureur (ACM - Responsable des Relations Consommateurs - 34 rue du Wacken, 67906 Strasbourg Cedex 9). Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, il peut demander l'avis du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (F.F.S.A.) dont les coordonnées lui seront communiquées par le Service Clientèle de l'Assureur, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code n'est pas applicable à la présente assurance.

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Pour l'application du présent contrat, on entend par :

**1.1. Abonnement**

Le forfait d'abonnement souscrit par l'Assuré détermine la couverture délivrée :

• **tout Forfait bénéficiant du pack confort :**

La garantie s'exerce en cas d'utilisation frauduleuse du téléphone mobile ou de sa carte SIM, consécutivement à un vol caractérisé.

• **Forfait bloqué Libéo :**

La garantie s'exerce en cas de vol caractérisé de l'appareil garanti.

Les limites et conditions applicables sont alors celles précisées ci après.

**1.2. Assuré :**

La personne physique ou la personne morale, bénéficiant du Pack Confort ou ayant souscrit un Forfait Bloqué Libéo par l'intermédiaire du Crédit Mutuel ou du CIC.

**1.3. Assureur :**

Les ACM IARD SA, 34 rue du Wacken, 67906 STRASBOURG Cedex 09 qui délèguent la gestion des sinistres à SPB :

71 quai Colbert 7600 LE HAVRE, dénommé le Gestionnaire Sinistre.

**1.4. Agression :**

Toute menace ou violence physique exercée par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**1.5. Appareil de remplacement :**

Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil garanti original ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire un appareil de même technologie, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales équivalentes (à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de design, de graphisme, de décoration, de revêtement), acquis par l'Assuré par l'intermédiaire de SPB, dans le cadre de la mise en œuvre des garanties de l'assurance du Forfait Bloqué Libéo.

**La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra pas dépasser la Valeur de l'appareil initial.**

**1.6. Effraction :**

Tout vol avec forçage de tout dispositif de fermeture d'un véhicule, d'un local immobilier (construit et couvert en dur) ou d'un bateau, sous réserve des exclusions de garantie.

**1.7. Année d'assurance :**

La période égale ou inférieure à douze mois consécutifs comprise entre :

- la date d'effet du Pack Confort ou de l'adhésion au Forfait Bloqué Libéo et la première échéance annuelle,

- ou deux échéances annuelles,

- ou la date du dernier renouvellement et la date de résiliation du contrat.

**1.8. Échéance du contrat :**

- 1<sup>er</sup> janvier

**1.9. Appareil garanti :**

- Le téléphone mobile de l'assuré, fourni par El Telecom dans le cadre de l'Abonnement, ou

- L'appareil de remplacement (sur déclaration du nouvel IMEI auprès du service client El Telecom) fourni par El Telecom dans le cadre d'un renouvellement de mobile.

**1.10. Durée de la garantie :**

La garantie est acquise à l'Assuré pour autant que son abonnement auprès du Souscripteur soit en cours de validité et que l'Assuré soit à jour de ses paiements au titre de l'Abonnement.

**1.11. Carte SIM :**

La carte délivrée au titre d'un Abonnement Forfait C le mobile.

**1.12. Gestionnaire :**

La société chargée par l'Assureur de procéder à l'instruction et au règlement des sinistres ; il s'agit de SPB, 71, quai Colbert – 76600 LE HAVRE.

**1.13. Tiers :**

Toute personne autre que l'Assuré personne physique, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou descendants, ou toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser le téléphone mobile de l'assuré.

**1.14. Valeur de remplacement :**

Valeur d'achat toutes taxes comprises (TTC), -hors subvention opérateur- de l'Appareil garanti à la date du sinistre ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, valeur d'achat TTC à la date du sinistre d'un appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel ».

La Valeur de remplacement ne pourra pas dépasser le prix d'achat TTC de l'Appareil garanti.

**1.15. Vol caractérisé :**

Tout vol, commis par Agression ou Effraction, de l'Appareil garanti commis par un tiers.

## ARTICLE 2 – ÉTENDUE DE LA GARANTIE

**2.1. Utilisation frauduleuse de la carte SIM**

L'Assureur garantit le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48 heures qui suivent le vol caractérisé et avant l'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.

**Sont exclues de cette garantie :**

- les utilisations frauduleuses commises à la suite de la perte ou de la disparition du téléphone mobile de l'assuré,

- les utilisations frauduleuses commises après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.

- les utilisations frauduleuses commises à la suite d'un vol dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22 heures et 7 heures du matin.

**2.2. Vol caractérisé de l'appareil garanti : Forfait bloqué Libéo**

L'Assureur garantit le remplacement de l'Appareil Garanti, par un appareil offrant les mêmes caractéristiques.

**L'Assuré choisira un appareil neuf de remplacement parmi une sélection proposée par le Gestionnaire Sinistre.**

Les frais d'acheminement de l'appareil de remplacement sont à la charge de l'Assureur.

L'Appareil de remplacement est assuré dans les mêmes conditions que l'Appareil garanti d'origine.

**Sont exclus de cette garantie :**

- la perte ou la disparition de l'Appareil Garanti,

- le vol dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22 heures et 7 heures du matin.

**2.3. Montant de la garantie**

La garantie s'exerce à hauteur de :

- 200 € au titre de l'utilisation frauduleuse quelle que soit la formule d'Abonnement ;
- 200 € au titre du vol caractérisé dans le cadre du Forfait bloqué Libéo.

Les montants de couverture s'entendent par sinistre et par année d'assurance, pour chacun des préjudices subis au titre du contrat d'un Abonnement.

**2.5. Exclusions générales :**

**Sont exclus :**

- des garanties du présent contrat, le téléphone mobile qui n'aura pas été fourni à l'Assuré par El Telecom.

- les accessoires et consommables (kit mains libres, chargeurs, batterie, et plus généralement tous accessoires extérieurs à l'Appareil Garanti),

- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités,

- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome,

- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré.

## ■ ARTICLE 3 – TERRITORIALITÉ DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce dans le monde entier.

## ■ ARTICLE 4 – PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

L'acceptation des présentes conditions par l'abonné est matérialisée par la signature du formulaire d'abonnement en cours de validité auprès de El Telecom et prendra effet à la date d'activation de la ligne.

La garantie est alors accordée pour toute la validité de l'abonnement sous réserves que :

- l'Assuré soit à jour du paiement de ses factures au titre de l'Abonnement Forfait C le mobile,
- le souscripteur n'ait pas résilié le contrat d'assurance,

## ■ ARTICLE 5 – CESSATION DE LA GARANTIE

La garantie prend fin pour chaque Assuré :

- lors de la clôture ou de la résiliation du Forfait bénéficiant du Pack Confort ou du Forfait bloqué Libéo, et ce quel qu'en soit le motif.
- en cas de résiliation du présent contrat d'assurance, à charge pour El Telecom d'en informer ses abonnés.
- en cas de retrait total de l'agrément administratif accordé à l'Assureur conformément à l'Article L. 326-12 alinéa 1 du Code des Assurances, en tout état de cause, à la date anniversaire de l'adhésion qui suit la date à laquelle les contrats d'assurance ne seraient pas reconduits.

## ■ ARTICLE 6 – DÉCLARATIONS DES SINISTRES ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

L'Assuré ou son représentant légal s'engage à déclarer au Gestionnaire Sinistre, dès qu'il en a connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure, et au plus tard dans un délai de :

- deux jours ouvrés, pour tout sinistre vol ;
- cinq jours ouvrés, dans les autres cas.

Gestionnaire Sinistre :

SPB  
Service Client C le mobile - NRJ mobile  
76095 LE HAVRE Cedex  
Tél : 0970 809 239\*

(\* Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

Ouvert du lundi au samedi, de 8H à 19H, hors jours fériés et chômés

La déclaration pourra être faite par appel téléphonique au N° ci-dessus, mais devra être confirmée par écrit, à l'adresse qui précède, dans le délai prescrit dans l'article L 113-2 du Code, soit :

- 2 jours ouvrés en cas de vol,
- 5 jours ouvrés dans les autres cas,

**sous peine de déchéance de tout droit à indemnité, à condition que l'Assureur prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.**

Dès survenance d'un sinistre, vous devez vous efforcer d'en limiter au maximum les conséquences et d'agir en bon père de famille, c'est-à-dire prendre toutes dispositions en vue d'arrêter ou de limiter le sinistre (faire les démarches pour suspendre la ligne).

Vous devez nous aviser immédiatement, par lettre recommandée, en cas de récupération de tout ou partie des objets volés, à quelque époque que ce soit.

### Pièces justificatives

**Les pièces justificatives, qui seront alors réclamées à l'Assuré, comprendront notamment :**

- La copie du contrat confirmant l'Abonnement Forfait C le mobile souscrit par l'Assuré,

### **Garantie Utilisation Frauduleuse de la carte SIM :**

- la facture détaillée attestant du montant des communications effectuées frauduleusement,
- le récépissé de déclaration de vol auprès des autorités compétentes.

### **Garantie Vol caractérisé de l'appareil garanti :**

- la facture d'achat de l'appareil volé,
- le récépissé de déclaration de vol auprès des autorités compétentes.

**et plus généralement toutes pièces que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien fondé de la demande.**

## ■ ARTICLE 7 – RÈGLEMENT DES SINISTRES

Le Gestionnaire Sinistre s'engage à régler les indemnités dues, ou à proposer le remplacement de l'appareil garanti, sous 10 jours ouvrés à partir de la date à laquelle il est en possession de tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier de sinistre.

## ■ ARTICLE 8 - PLURALITÉ D'ASSURANCE

Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans le respect des dispositions de l'article L121-4 du Code.

## ■ ARTICLE 9 - PRESCRIPTION

Toute action relative à l'application du contrat se prescrit par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance conformément aux articles L114-1 et L114-2 du Code.

Toutefois ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il entend prescrire ;
- l'assignation ou citation en justice (même en référé) ;
- un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

## ■ ARTICLE 10 - SUBROGATION

Conformément à l'article L121-12 du Code, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'Assuré, à concurrence du montant des indemnités réglées.

## ■ ARTICLE 11 - FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité de l'adhésion au contrat groupe (Articles L.113- 9 et L.113-8 du Code des Assurances).

## ■ ARTICLE 12 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations recueillies dans le présent document ne seront utilisées qu'à des fins de gestion et ne feront l'objet de communications extérieures sauf pour satisfaire à des obligations légales, réglementaires ou conventionnelles ou pourront, le cas échéant, être transmises à nos partenaires, mandataires, organismes professionnels et sous-traitant missionnés. Elles pourront donner lieu à exercice du droit d'accès et de rectification dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## ■ ARTICLE 13 – LITIGES

Tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution et/ou de la résiliation du présent Contrat d'Assurance sera porté devant le Tribunal du domicile de l'Assuré.

### **LES RÉFLEXES SECURITÉ**

- **Pensez à signaler tout changement d'appareil (déclaration du nouvel IMEI),**
- **Ne tentez pas les voleurs, ne laissez pas votre mobile dans votre voiture,**
- **Ne laissez pas votre code PIN avec votre appareil,**
- **En cas de vol :**
  - **Informez immédiatement le Service Client C le mobile – par téléphone ou via l'espace Client du site WWW.CLEMOBILE.COM.**

- **faites une déclaration de vol au commissariat de police,**

- **déclarez le vol de votre téléphone auprès de SPB en composant le 0970 809 239 (Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur). Ouvert du lundi au samedi, de 8H à 19H, hors jours fériés et chômés.**

ACM IARD S.A. - Société anonyme au capital de 194.535.776 € - 352 406 748 RCS STRASBOURG - N° TVA FR87352406748 - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 34, rue du Wacken - 67906 STRASBOURG Cedex 9.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE DES PRODUITS ET SERVICES APPLICABLES À COMPTER DU 13 MARS 2014

## ■ ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente à distance (ci-après « CGVAD ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles EI Telecom, Société par Actions Simplifiée au capital de 175.715 euros, immatriculée au RCS Paris sous le numéro 421 713 892, dont le Siège Social est 12 rue Gaillon - 75107 Paris Cedex 02, ci-après « l'Opérateur », vend à distance (à partir des Caisses Crédit Mutuel et Agences CIC, de ses Sites Internet ou par télévente) des équipements notamment de radiotéléphonie, ci-après dénommés « les Produits », à un Client, ci-après dénommé « l'Acheteur ».

Les Produits sont :

- d'une part la carte SIM (ci-après Carte SIM) associée au(x) service(s) de téléphonie mobile souscrit(s) concomitamment par l'Acheteur, et
- d'autre part, les Produits vendus par l'Opérateur, et leurs accessoires.

La carte SIM est, soit commercialisée seule, soit au sein d'un Pack comportant outre la carte SIM, un Terminal et d'éventuels Accessoires.

## ■ ARTICLE 2 - COMMANDE À DISTANCE

Les Produits sont réservés aux Acheteurs régulièrement domiciliés en France métropolitaine et en Corse qui effectuent une commande à distance (sites internet, télévente...).

Pour toute commande en ligne effectuée à partir d'un Site Internet de l'Opérateur, l'Acheteur doit disposer d'une adresse e mail valide accessible depuis un ordinateur.

La commande emporte acceptation sans réserve des CGVAD par l'Acheteur.

## ■ ARTICLE 3 - EXPÉDITION - LIVRAISON

En cas d'expédition des Produits, celle-ci s'effectue à l'adresse mentionnée par l'Acheteur lors de sa commande.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine (y compris la Corse).

### i) Délai d'expédition

Le Produit commandé est livré :

- en cas de souscription d'une offre prépayée dans un délai de 5 jours à compter de la date de la confirmation de la commande par l'Opérateur,
- en cas de souscription d'une offre d'abonnement, à compter de la réception et de la validation par l'Opérateur de l'ensemble des justificatifs visés dans les Conditions Générales de Services (CGS) de l'offre souscrite. En cas de demande de Dépôt de Garantie conformément aux dispositions des CGS, le Produit est adressé dans un délai de 20 jours, à compter de la réception du dépôt de garantie par l'Opérateur.

En cas d'indisponibilité, l'Acheteur en est informé sur la page de présentation du ou des Produit(s).

Si l'Acheteur a communiqué une adresse email valide, l'expédition du Produit lui est annoncée par l'envoi d'un email.

### ii) Livraison

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par l'Acheteur, un avis de passage est déposé dans sa boîte aux lettres dans la mesure où celle-ci est accessible. L'Acheteur peut alors retirer le colis dans les 10 jours suivant le dépôt de cet avis à l'adresse mentionnée dans ledit avis. La livraison est réputée effectuée par la délivrance à l'Acheteur du Produit commandé. Elle se matérialise par la signature, par l'Acheteur, du bon d'embarquement présenté par le transporteur. Le Produit commandé reste la propriété de l'Opérateur jusqu'au paiement intégral de son prix.

L'Acheteur informera immédiatement le Service Client de l'Opérateur en cas de réception incomplète de sa commande ou de réception d'une commande endommagée.

## ■ ARTICLE 4 - PRIX - MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix applicables, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au jour de la commande par l'Acheteur. Certains prix peuvent être soumis à conditions ou avoir une durée de validité limitée. Les Produits sont payables à la commande.

## ■ ARTICLE 5 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la livraison du Produit pour demander, sans avoir à justifier de motif, son remboursement sans pénalités, les frais de retour du Produit restant à sa charge.

Pour renvoyer son Produit, l'Acheteur contacte son Service Client au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) afin d'obtenir un Bon de retour Colis. L'obtention de ce Bon de retour Colis vaut prise en compte de la demande de rétractation de l'Acheteur.

Après enregistrement de sa demande de rétractation, l'Acheteur recevra par courrier et/ou par email la liste des Produits à retourner et un Bon de Retour Colis sur lequel figurera un numéro de retour que l'Acheteur devra impérativement faire figurer sur les colis de retour. A défaut le colis sera refusé et la demande de rétractation ne pourra pas être traitée.

L'Acheteur devra renvoyer, dans un délai de 10 jours à compter de la réception de son Bon de Retour Colis, les Produits à l'adresse indiquée sur le Bon.

Pour éviter toute divulgation de données personnelles lui appartenant (photos, numéros, adresses, etc...), l'Acheteur doit procéder à la réinitialisation des Produits conformément aux manuels d'utilisation. En cas de doute, l'Acheteur peut contacter le Service

Client pour effectuer les manipulations de réinitialisation.

Dans l'hypothèse de l'achat d'un Pack, le Terminal devra être retourné en état neuf dans son emballage d'origine, accompagné de ses accessoires d'origine (chargeur, batterie et le cas échéant mains libres) ainsi que de la Carte SIM, des accessoires complémentaires éventuels et des notices d'emploi et documentations.

Le remboursement du Terminal et Accessoires après retour s'effectue dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la réception du Produit par l'Opérateur.

S'agissant du Service et conformément à la législation en vigueur, l'Acheteur est informé que s'il utilise le service avant l'expiration du délai de sept (7) jours, son droit de rétractation ne pourra plus être exercé.

## ■ ARTICLE 6 - GARANTIE - SERVICE APRÈS-VENTE

### 6.1 - Garantie contractuelle

Les Produits sont couverts par une garantie constructeur pièces et main d'œuvre d'une ou de deux années en fonction de la garantie constructeur applicable (information disponible auprès du Service Client). Le délai de garantie commence à courir à compter de la date inscrite sur le Bon de livraison joint au Produit ou sur la Facture d'achat/renouvellement du Produit.

La garantie porte également sur le Produit remis au Client dans le cadre du SAV (téléphone + batterie) selon les conditions suivantes :

- si le Produit d'origine et sa batterie sont couverts par la garantie au jour de la panne, la garantie susvisée est reportée sur le Produit remis au Client dans le cadre du SAV pour la durée restant à courir, avec une durée minimale de trois mois,
- si le Produit d'origine et sa batterie ne sont pas couverts par la garantie au jour de la panne, le Produit remis au Client dans le cadre du SAV bénéficie alors, en cas de réparation, d'une garantie pièces et main d'œuvre d'une durée de trois mois à compter de la date de leur remise au Client, pour la même panne.

Dans le cas d'une panne avérée concernant la Carte SIM, le Service Client de l'Opérateur prend en charge tout problème lié à la Carte SIM. Il est seul habilité à caractériser un problème lié à une Carte SIM et à prendre les actions nécessaires (échange notamment).

La garantie du Produit est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du Produit, de dommage dont la cause est extérieure au Produit ou imputable au Client (notamment : écran cassé et/ou fendu, écran enfoncé, chocs, antenne arrachée, pistes arrachées), de trace de chocs, d'oxydation des composants suite à une immersion, de pénétration de liquide, d'exposition à une source d'humidité, non respect des instructions du fabricant, tentative de réparation par une personne non habilitée par le constructeur, Produit dont l'étiquette d'identification a été enlevée, de modification du Produit non prévue ni spécifiée par le constructeur, blocage de code de sécurité par une mauvaise utilisation du Produit par le Client.

### Service Client :

- Depuis votre téléphone mobile au 675 200 (prix d'un appel normal)
- Depuis un poste fixe au 0969 360 200 (Prix d'un appel vers un poste fixe en France métropolitaine)

Le service après vente des Produits vendus en vente à distance (hors Carte SIM) est assuré directement par le constructeur en cas d'envoi du Produit par l'Acheteur final au centre de réparation agréé par le constructeur ou directement par l'Opérateur dans le cadre du SAV.

Dans le cadre des offres Libéo, la procédure de SAV est prise en charge directement par les conseillers des caisses/agences Crédit Mutuel /CIC sur demande du représentant légal du Client. La remise, échange et restitution des Produits se feront uniquement dans les caisses/agences du Crédit Mutuel/CIC.

**Offres i) n'incluant pas un « service de Dépannage de Produit en 24h ou en 48h » ou ii) bénéficiant de ce service mais dont le Produit a une ancienneté supérieure à un an (ci-après dénommé « SAV standard »).**

Le SAV couvre le Produit bénéficiant de la garantie constructeur ne rentrant pas dans un cas d'exclusion de garantie.

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client pour que celui-ci effectue un pré-diagnostic. En cas d'impossibilité de réparation en ligne, le Service Client enverra au Client une boîte navette préaffranchie, sauf procédure spécifique communiquée par le Service Client.

Le Client renverra cette boîte avec le Produit à l'adresse indiquée, accompagné du Formulaire d'Echange Standard complété et signé ainsi que de la copie du Bon de livraison joint au Produit commercialisé par l'Opérateur ou de la facture d'achat du Produit afin que le centre de réparation puisse effectuer la réparation.

Si l'analyse technique du Produit ne fait pas apparaître un cas d'exclusion de garantie, le Produit sera réparé puis renvoyé au Client.

En cas d'impossibilité de réparation suite à une rupture de stock sur les pièces, l'Opérateur se réserve le droit de proposer au Client un téléphone équivalent dans la gamme de téléphones mobiles de l'Opérateur disponible au jour de la réception du Produit par le centre de réparation.

Dans l'hypothèse où l'analyse technique du Produit ne ferait pas apparaître de panne, le Produit sera renvoyé en l'état au Client.

Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas d'exclusion de garantie, un devis

de réparation pourra être établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci. Le téléphone sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé.

En cas de refus, le Client pourra récupérer gracieusement le Produit sous couvert de renvoi du courrier l'avertissant du devis en cochant la case adéquate.

**Offres incluant un « service de Dépannage de Produit en 24h ou en 48h » dont le Produit (hors iPhone) a une ancienneté inférieure à un an (ci-après dénommé « SAV Express »).**

Le service de Dépannage de Produits en 24h ou 48h n'est pas proposé pour un iPhone. En cas de panne sur un iPhone, le client bénéficie du SAV Standard.

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client ou sa Caisse/Agence Crédit Mutuel/CIC pour effectuer un pré-diagnostic.

En cas d'impossibilité de réparation, le Service Client ou sa caisse/agence lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix (adresse personnelle ou caisses et agences du Crédit Mutuel/CIC) afin de procéder à l'échange du Produit par un téléphone identique ou équivalent remis à neuf esthétiquement et techniquement, sous réserve des disponibilités de stock.

En fonction des disponibilités du Client, ce rendez-vous aura lieu : (i) dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) en Caisses et Agences du Crédit Mutuel/CIC si prise de rendez-vous avant 16 heures ou (ii) dans un délai maximum de 48 heures (en heures ouvrées) à l'adresse personnelle du Client, à compter de la demande du Client au Service Client ou prise de rendez-vous en Caisse et Agence.

En cas d'absence du Client à ce rendez-vous, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres du Client (sous réserve d'accès à celle-ci). Il sera alors procédé sur le même créneau horaire à une deuxième tentative d'échange, le jour ouvré suivant. Si cette dernière échoue à nouveau, le Service Client sera amené à recontacter le Client afin de fixer un nouveau rendez-vous d'échange.

Avant tout échange de Produit, une expertise visuelle de celui-ci sera effectuée.

En cas d'anomalie, de non-conformité ou de détérioration constatée lors de cette expertise, l'échange sera refusé et le Client devra prendre contact avec le Service Client afin de prendre connaissance de la procédure à suivre.

Si l'échange est effectué, le Client doit signer un Formulaire d'Echange express qui lui sera remis au moment de l'échange. Par la signature de ce bulletin, il renonce alors à tout droit relatif à l'ancien Produit qui devient la propriété de l'Opérateur ; le Produit remis au Client devenant quant à lui sa propriété.

L'équivalence entre Produits est déterminée par l'Opérateur. Le Client a la faculté d'accepter ou de refuser l'équivalence du produit qui lui est proposé.

Son acceptation se fait par la simple signature du Formulaire d'Echange express. Si le Client refuse l'équivalence qui lui est proposée, il doit alors prendre contact avec le Service Client pour prendre connaissance de la procédure à suivre pour bénéficier du SAV Standard.

Si, suite à un échange, l'Opérateur constate que la panne est dans un cas d'exclusion de garantie, une somme forfaitaire de 120 € pourra être facturée au Client.

Cette somme sera directement facturée sur la facture du Client.

#### **Produit hors garantie**

Le SAV est disponible sur devis pour le Produit qui ne bénéficie plus de la garantie constructeur ou se trouve dans un cas d'exclusion de garantie, et pour lequel le Client souhaite une réparation à ses frais. En cas de refus de ce devis, le Client peut récupérer son Produit en l'état et sans aucun frais.

En cas de panne, le Client devra prendre contact avec le Service Client pour que celui-ci effectue un pré-diagnostic. En cas d'impossibilité de réparation en ligne, le Service Client enverra au Client une boîte navette préaffranchie. Après examen technique du Produit, un devis de réparation sera établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci. Le téléphone sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé. En cas de refus du devis, le Client peut récupérer son mobile en l'état et sans aucun frais.

#### **6.2 - Garanties légales**

Sans préjudice des dispositions relatives à la garantie contractuelle indiquées ci-dessus, et conformément à l'article L211-15 du Code de la Consommation, l'Opérateur rappelle à l'abonné qu'il dispose également des garanties suivantes :

##### **Article L211-4 du Code de la Consommation**

*Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.*

*Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

##### **Article L211-5 du Code de la Consommation**

*Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

*1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

##### **Article L211-12 du Code de la Consommation**

*L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

#### **Article 1641 du Code Civil**

*Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.*

#### **Article 1648 du Code Civil - Alinéa 1**

*L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.*

## ■ ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ

Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France.

## ■ ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

Les informations concernant l'Acheteur et contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître pour l'exécution des services de l'Opérateur.

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

L'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression en écrivant à : Informatique et Libertés / Direction Juridique – El Telecom – 12, rue Gaillon – 75002 PARIS.

Les informations en rapport avec la commande de l'Acheteur peut faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et l'Opérateur sont les destinataires des données en rapport avec la commande de l'Acheteur. La non-transmission des données en rapport avec ladite commande est susceptible d'empêcher la réalisation et l'analyse de la transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 l'Acheteur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.

## ■ ARTICLE 9 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) depuis le portable : **675 200** (1<sup>ère</sup> minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,35 € /min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au **0969 360 200** (appel non surtaxé) ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client El Telecom - 53098 Laval Cedex 9**.

Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, à l'Acheteur le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où l'Acheteur ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, l'Acheteur peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs – El Telecom - TSA 42002 – 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse à l'Acheteur dans un délai de un (1) mois. En cas de non respect par l'Opérateur des délais visés ci avant ou en cas d'épuisement par l'Acheteur des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) conformément à la charte de médiation.

## ■ ARTICLE 10 – TRIBUNAL COMPÉTENT

Si le Client a la qualité de commerçant, tout litige lié à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux compétents de Paris.



