

**Offres Pro**  
**TARIFS CRÉDIT MUTUEL MOBILE**  
**ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE**  
**AU 4 MAI 2015**



**Vous trouverez dans cette brochure les conditions et tarifs des offres Pro réservées aux professionnels (artisans, commerçants, entrepreneurs individuels, professions libérales, TPE, associations, collectivités locales ...) et assimilés dotés d'un n° SIREN. Tous les prix de cette brochure des tarifs sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA applicable est de 20%.**

## NUMÉROS UTILES

Service Client spécialisé Pro	
Depuis votre mobile	Depuis un poste fixe
675 500 ou 500 gratuit la 1 <sup>ère</sup> minute puis prix d'un appel non surtaxé	0 969 364 500 appel non surtaxé

En France métropolitaine. De 8h à 20h, du lundi au samedi (hors jours fériés).

## INFOS PRATIQUES

### ■ VOL

1) Suspendez votre ligne et activez immédiatement la carte SIM de secours que vous avez reçue avec votre offre :  
- dans votre Espace Client sur [espace.creditmutuelmobile.fr](http://espace.creditmutuelmobile.fr).  
- en appelant votre Service Client spécialisé Pro depuis un poste fixe au 0 969 364 500 (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) 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 activez la carte SIM de secours que vous avez reçue avec votre offre dans votre Espace client sur [espace.creditmutuelmobile.fr](http://espace.creditmutuelmobile.fr) ou auprès de votre Service Client spécialisé Pro. Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrions bien sûr rétablir votre ligne.

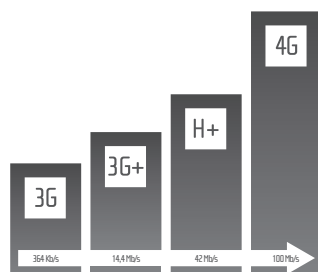
### ■ SMS

- Taille d'un SMS : 160 caractères standards. Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS facturés en fonction de votre offre. Dans le cas où votre SMS contient des caractères spéciaux (^, ", €...), la taille peut-être réduite à 70 caractères (en fonction de votre mobile). Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS facturés en fonction de votre offre.
- Stop SPAM : pour ne plus recevoir de SMS de la part d'un éditeur de services, il vous suffit d'envoyer le mot STOP par SMS au numéro expéditeur du message (inclus pour les offres avec SMS illimités).
- 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).
- 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 de Crédit Mutuel.

### ■ 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 «Forfait et options» pour continuer à surfer. Les Mo inclus ne sont pas reportables. Attention : ce fonctionnement ne s'applique pas dans le cadre des Options 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 PRO

Nom de l'offre		500 Mo	6 Go	12 Go INTERNATIONAL
Description de l'offre	<b>Appels et SMS/MMS illimités en France métropolitaine</b>			
	Appels et SMS/MMS depuis la France métropolitaine		<b>Appels illimités</b> vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine*	
				<b>Appels illimités</b> vers les mobiles de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord*
	Appels et SMS depuis l'Union Européenne (Hors France) et les DOM*			<b>Appels et SMS illimités</b> vers l'Union Européenne et les DOM* (fixes et mobiles / émission et réception)
	Web en France métropolitaine	<b>Web 4G/H+/3G+ <sup>(1)</sup> : 500 Mo (inclus)</b>	<b>Web 4G/H+/3G+ <sup>(1)</sup> : 6 Go (Débit ajusté au-delà)</b>	<b>Web 4G/H+/3G+ <sup>(1)</sup> : 12 Go (Débit ajusté au-delà)</b>
<b>Services PRO inclus</b>				
<b>Prix mensuel 24 mois</b> avec remise Avantage carte de paiement Pro <sup>(2)</sup>	<b>19,99 € HT</b>	<b>39,99 € HT</b>	<b>64,99 € HT</b>	
<b>Prix mensuel 24 mois</b>	<b>24,99 € HT</b>	<b>44,99 € HT</b>	<b>69,99 € HT</b>	
Prix mensuel 12 mois avec remise Avantage carte de paiement Pro <sup>(2)</sup>	25,99 € HT	51,99 € HT	76,99 € HT	
Prix mensuel 12 mois	30,99 € HT	56,99 € HT	81,99 € HT	
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine.</b> Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Appels illimités en France métropolitaine : 3h max /appel. 300 destinataires différents max/mois. Autres catégories d'appels illimités : 3h max /appel. 99 destinataires différents max/mois.			

**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.
- Pour les forfaits Pro 6 Go et 12 Go International : appels voix vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine... Détails des destinations pages « International ».
- Pour le forfait Pro 12 Go International uniquement : appels voix vers les mobiles de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord. Détails des destinations pages « International ».
- Pour le forfait Pro 12 Go International uniquement : appels voix (émission et réception) et SMS depuis l'UE (hors France) et DOM, et vers les fixes et mobiles de l'UE et DOM. Détails des destinations pages « International ».

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

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 800 à 0 804.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).

**LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT**

- Appels vers les numéros spéciaux à tarif majoré : 0,32 € HT/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- Appels visio : 0,42 € HT/min décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible. Sous réserve que le service soit supporté par l'opérateur de votre correspondant.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,084 € HT + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,25 € HT + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales non comprises dans le forfait (cf pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 1,84 € HT maximum/appel.

**LES SERVICES INCLUS**

- Service Client spécialisé Pro.
- SAV 24H Premium : remplacement par un mobile identique ou équivalent sous 24h (sous réserve d'appel au Service Client avant 15H45) pendant 24 mois, à l'adresse de votre choix<sup>(3)</sup>.
- Carte SIM de secours.
- Répondeur Premium : durée d'archivage des messages de 30 jours et écoute en direct des messages avec possibilité de reprendre le correspondant en ligne.
- Facture groupée (sur demande et hors facture de mise en service).
- Personnalisation du numéro : choix des 5 derniers chiffres de votre numéro.
- Présentation du numéro.
- «Option Internationale» pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande). Pour les forfaits Pro 6 Go et 12 Go International, les appels vers l'étranger sont activés par défaut. Pour le forfait Pro 12 Go International, les appels depuis l'étranger sont activés par défaut.
- Portabilité du N° (sur demande).
- Double appel.
- Mode modem.
- Voix sur IP.
- Sécurité Mobile (pour le palier Pro 12 Go International uniquement).  
Détail de l'option en page «Options et Recharges».

**LES SERVICES OPTIONNELS**

- Option de blocage : 1 € HT / mois (cf page «Options et Recharges»)
- Rétablissement du débit Web<sup>(4)</sup> : 8,34 € HT pour le forfait Pro 6 Go et 12,5 € HT pour le forfait Pro 12 Go international.
- Recharges Web (pour le forfait Pro 500 Mo) (cf page «Options et Recharges»).
- Autres options et recharges (cf page « Options et Recharges »).

**SERVICE CITYZI**

Cf. rubrique «Pass NFC Cityzi».

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

Pour contacter le Service Client spécialisé Pro en France métropolitaine, composez le 500 ou 675 500 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute puis prix d'un appel non surtaxé) ou le 0 969 364 500 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

**PRIX CARTE SIM**

Gratuit (si souscription de l'offre seule sans mobile : 4,17 € HT).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Détails et disponibilité des réseaux 4G, H+ et 3G+ 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 professionnels, titulaires d'une carte de paiement professionnelle ou carte affaires Crédit Mutuel. Remise applicable sur l'ensemble des forfaits souscrits par un même titulaire. En cas de résiliation de la carte, suppression de la [des] réduction[s]. Cumulable avec l'Avantage multiligues. [3] Sous 24h jour ouvré. Sous réserve que le téléphone acheté dans le cadre de la souscription d'un forfait soit sous garantie au jour du SAV. Service proposé exclusivement pour les produits neufs. [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.\*Détail des destinations pages « International ».

# FORFAIT PRO 4H

Description de l'offre	<b>4h en France métropolitaine</b> SMS/MMS illimités WEB 4G/H+/3G+ <sup>(1)</sup> : 100 Mo (inclus)
<b>Prix mensuel sans engagement avec remise Avantage carte de paiement Pro<sup>(2)</sup></b>	<b>9,99 € HT</b>
Prix mensuel sans engagement	14,99 € HT
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine</b> Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus.

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT 4H 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 : 0,32 € HT/min).
- Info conso : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,32 € HT/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 : 0,32 € HT/min).
- N° commençant par 0 81 : à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (Au-delà : 0,32 € HT/min) + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 800 à 0 804.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).

## LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les numéros spéciaux à tarif majoré : 0,32 € HT/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible. Sous réserve que le service soit supporté par l'opérateur de votre correspondant.
- Appels Visio : 0,42 € HT/min décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible. Sous réserve que le service soit supporté par l'opérateur de votre correspondant.
- SMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS national 0,084 € HT + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,25 € HT + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 1,84 € HT maximum/appel.

## LES SERVICES INCLUS

- Service Client spécialisé Pro.
- Carte SIM de secours.
- Répondeur Premium : durée d'archivage des messages de 30 jours et écoute en direct des messages avec possibilité de reprendre le correspondant en ligne.
- Facture groupée (sur demande et hors facture de mise en service).
- Personnalisation du numéro : choix des 5 derniers chiffres de votre numéro.
- Présentation du numéro.
- Portabilité du N° (sur demande).
- « Option Internationale » pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande).
- Mode modem.
- Voix sur IP.
- Double appel.

## LES SERVICES OPTIONNELS

- Report de minutes sans limite de date<sup>(3)</sup> : 1 € HT/mois
- Alerte conso<sup>(4)</sup> : pour être averti par SMS dès que votre forfait est bientôt épuisé : 2,50 € HT/mois.
- Recharges Web (cf. page « Options et Recharges »)
- Option 3 n° illimités<sup>(5)</sup> : 5 € HT/mois
- Autres options (cf. page « Options et Recharges »)

## SERVICE CITYZI

Cf. rubrique « Pass NFC Cityzi ».

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

Pour contacter le Service Client spécialisé Pro en France métropolitaine, composez le 500 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute, puis prix d'un appel non surtaxé) ou le 0 969 364 500 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## PRIX CARTE SIM

4,17 € HT (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 4G, H+ et 3G+ 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 professionnels, titulaires d'une carte de paiement professionnelle ou carte affaires Crédit Mutuel. Remise applicable sur l'ensemble des forfaits souscrits par un même titulaire. En cas de résiliation de la carte, suppression de la (des) réduction(s). Cumulable avec l'Avantage multilignes. (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) Appels métropolitains non surtaxés. 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 2,50 € HT par changement.

# FORFAIT PRO 4H BLOQUÉ

Description de l'offre	<b>4h<sup>(1)</sup> en France métropolitaine</b> SMS / MMS illimités Web 4G/H+/3G+ <sup>(2)</sup> : 100 Mo (inclus et rechargeables)
	Réserve d'appels Pro <sup>(3)</sup> : 1h d'appels vers 2 numéros de l'entreprise
	<b>Forfait bloqué de communications (voix, SMS, MMS, communications internationales...)</b>
<b>Prix mensuel sans engagement avec remise Avantage carte de paiement Pro<sup>(4)</sup></b>	<b>10,99 € HT</b>
Prix mensuel sans engagement	15,99 € HT
Coût / min <sup>(5)</sup>	4,58 centimes € HT (avec avantage carte de paiement Pro) 6,67 centimes € HT (sans avantage carte de paiement Pro)
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine.</b> Sous réserve d'un crédit de communication positif. Hors usages surtaxés. 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 à tarif majoré : 0,32€ HT/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 0,084 € HT + tarif affiché par le fournisseur du service.
- MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un MMS national 0,25 € HT + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (cf. pages « International »).
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 1,84 € HT 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, hormis ceux vers les 2 n° de l'entreprise déclarés dans le cadre de la réserve d'appels Pro (dans la limite de 1h), ni envoyer 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. Prix de la minute en France métropolitaine dans la recharge : 0,32 € HT

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- N° commençant par 0 800 à 0 804.
- Appels vers répondeur.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).
- Appels vers le 675 300 pour recharger.
- Suivi conso.

## LES SERVICES INCLUS

- Service client spécialisé Pro.
- Carte SIM de secours.
- Répondeur Premium : durée d'archivage des messages de 30 jours et écoute en direct des messages avec possibilité de reprendre le correspondant en ligne.
- Facture groupée (sur demande et hors facture de mise en service).
- Personnalisation du numéro : choix des 5 derniers chiffres de votre numéro.
- Report du crédit de communication non utilisé<sup>(6)</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).
- Mode modem
- Voix sur IP

## RESERVE D'APPELS PRO<sup>(3)</sup>

1h d'appels offerte chaque mois en France métropolitaine, vers 2 numéros tous opérateurs de l'entreprise (fixes ou mobiles), en plus du forfait bloqué, quand le crédit est épuisé.

## LES SERVICES OPTIONNELS

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

## SERVICE CITYZI

Non compatible

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

Pour contacter le Service Client spécialisé Pro, composez le 500 ou 675 500 depuis votre mobile (gratuit la 1<sup>ère</sup> minute, puis prix d'un appel non surtaxé) ou le 0 969 364 500 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## PRIX CARTE SIM

4,17€ HT (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Forfaits bloqués de communications réservés aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture Réseau.** Détails et disponibilité des réseaux 4G, H+ et 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) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. H+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. 3G+ : débit jusqu'à 14,4 Mb/s. (3) 1<sup>er</sup> changement gratuit, puis 2,50 € HT par changement. Modification applicable dans un délai maximum de 6h. (4) Réservé aux professionnels, titulaires d'une carte de paiement professionnelle ou carte affaires Crédit Mutuel. Remise applicable sur l'ensemble des forfaits souscrits par un même titulaire. En cas de résiliation de la carte, suppression de la (des) réduction(s). Cumulable avec l'Avantage multilignes. (5) Coût par minute indicatif pour des appels voix non surtaxés en France métropolitaine. (6) 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.

# FORFAIT PRO 4G POCKET

Nom de l'offre	5 Go	12 Go	30 Go
Description de l'offre	Web 4G/H+/3G+ <sup>(1)</sup> : 5 Go (Débit ajusté au-delà)	Web 4G/H+/3G+ <sup>(1)</sup> : 12 Go (Débit ajusté au-delà)	Web 4G/H+/3G+ <sup>(1)</sup> : 30 Go (Débit ajusté au-delà)
<b>Prix mensuel sans engagement</b> (sans routeur 4G Pocket) avec remise Avantage carte de paiement Pro <sup>(2)</sup>	<b>14,99 € HT</b>	<b>24,99 € HT</b>	<b>49,99 € HT</b>
Prix mensuel sans engagement (sans routeur 4G Pocket)	19,99 € HT	29,99 € HT	54,99 € HT
<b>Prix mensuel engagement 12 mois</b> (avec routeur 4G Pocket à prix préférentiel) avec remise Avantage carte de paiement Pro <sup>(2)</sup>	<b>14,99 € HT</b>	<b>24,99 € HT</b>	<b>49,99 € HT</b>
Prix mensuel engagement 12 mois (avec routeur 4G Pocket à prix préférentiel)	19,99 € HT	29,99 € HT	54,99 € HT
Usages	En France métropolitaine		

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Web en France métropolitaine au Ko dès le 1<sup>er</sup> Ko.
- En cas d'usage de l'offre avec un routeur, tous les usages Web réalisés depuis des appareils connectés au routeur seront décomptés du forfait.

## LES SERVICES INCLUS

- Service Client spécialisé Pro.
- SAV 24H Premium : remplacement par un équipement identique ou équivalent sous 24h (sous réserve d'appel au Service Client avant 15H45) pendant 24 mois, à l'adresse de votre choix<sup>(3)</sup>. Pour les offres avec engagement uniquement.
- Facture groupée (sur demande et hors facture de mise en service).
- «Option Internationale» pour utiliser votre équipement depuis l'étranger (activable sur demande). Les usages depuis l'étranger sont facturés en hors forfait (tarification : voir page «International»).

## LES SERVICES OPTIONNELS

- Rétablissement du débit Web<sup>(4)</sup> : 8,34 € HT pour le forfait Pro 4G Pocket 5 Go, 12,5 € HT pour le forfait Pro 4G Pocket 12 Go et 16,67 € HT pour le forfait Pro 4G Pocket 30 Go.

## LE SERVICE CLIENT SPÉCIALISÉ PRO

(tarifs en France métropolitaine)

Pour contacter le Service Client spécialisé Pro en France métropolitaine, composez le 0 969 364 500 (appel non surtaxé depuis un poste fixe).

## PRIX CARTE SIM

Gratuit (si souscription de l'offre seule sans routeur 4G Pocket : 4,17 € HT).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients. **Sous réserve d'équipement compatible et de couverture de Réseau.** Détails et disponibilité des réseaux 4G, H+ et 3G+ 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) Réservé aux professionnels, titulaires d'une carte de paiement professionnelle ou carte affaires Crédit Mutuel. Remise applicable sur l'ensemble des forfaits souscrits par un même titulaire. En cas de résiliation de la carte, suppression de la (des) réduction(s). Cumulable avec l'Avantage multilignes. (3) Sous 24h jour ouvré. Sous réserve que l'équipement acheté dans le cadre de la souscription d'un forfait soit sous garantie au jour du SAV. Service proposé exclusivement pour les produits neufs. (4) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui de votre offre. Non reportable.

# INTERNATIONAL

## 1. ZONES TARIFAIRES INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LES FORFAITS PROPOSANT DES APPELS ILLIMITÉS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE **VERS LES FIXES** DE L'UE, SUISSE, ANDORRE, LIECHTENSTEIN, NORVÈGE, LES DOM, LES AMÉRIQUES, CHINE...

**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. **Saint Barthélémy, Saint-Martin, DOM** : Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion. **Les Amériques** : Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Porto-Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Rica, Pérou. **Asie Océanie** : Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan. **Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Maroc** (sauf l'opérateur Wana dont les tranches de n° sont les suivantes : +212-526, ...-527, ...-533, ...-534, ...-540, ...-546, ...-547, ...-550 et ...-553), **Israël** (sauf Paltel dont les tranches de n° sont les suivantes : +97-222, ...-242, ...-282 et ...-292)

## 2. ZONES TARIFAIRES INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LE FORFAIT PRO 12 Go INTERNATIONAL PROPOSANT DES APPELS ILLIMITÉS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE **VERS LES MOBILES** 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, États-Unis, Alaska, Hawaï, Porto-Rico. **Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.**

## 3. TARIFS<sup>(1)</sup> APPLICABLES AUX FORFAITS PRO 4H, 500 MO, 6 Go, 12 Go INTERNATIONAL ET 4G POCKET (HORS USAGES SURTAXÉS) **LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT FACTURÉES EN HORS FORFAIT (HORS COMMUNICATIONS INCLUSES).**

### Appels de la France vers l'étranger

Prix / min HT	Vers les zones 1 et 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix	0,417 €/min	0,50 €/min	1,25 €/min	2,917 €/min
Appels visio	1 €/min	1,50 €/min	2 €/min	5,834 €/min

### Appels voix et visio depuis l'étranger

Prix / min HT	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
<b>Depuis la zone 1</b>	0,19 €/min EUROTARIF* Visio : 0,425 €/min	0,35 €/min*	1 €/min	1,834 €/min	3,834 €/min
<b>Depuis la zone 1 bis</b>	0,35 €/min*	0,35 €/min*	1 €/min	1,834 €/min	3,834 €/min
<b>Depuis la zone 2</b>	1 €/min	1 €/min	1 €/min	1,834 €/min	3,834 €/min
<b>Depuis la zone 3</b>	1,834 €/min	1,834 €/min	1,834 €/min	1,834 €/min	3,834 €/min
<b>Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires</b>	3,834 €/min	3,834 €/min	3,834 €/min	3,834 €/min	3,834 €/min

### Réception d'un appel à l'étranger (prix / min HT)

Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
0,05 €/min EUROTARIF** Visio : 0,192 €/min	0,109 €/min**	0,50 €/min	0,834 €/min	1,834 €/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) : 0,25 € HT/destinataire.
- émission d'un MMS (toutes zones) : 0,75 € HT/destinataire.

#### SMS / MMS depuis l'étranger

- réception d'un SMS (toutes zones) : gratuit.
- réception d'un MMS (zone 1) : 0,20 € HT/MMS reçu
- réception d'un MMS (zone 1 bis) : 0,584 € HT/MMS reçu.
- réception d'un MMS (zones 2, 3 et 3 bis) : 0,70 € HT/MMS reçu
- émission d'un SMS (depuis la zone 1) : 0,06 € HT/destinataire (vers la zone 1 et la France métropolitaine) et 0,25 € HT/destinataire (vers les zones 1 bis, 2, 3 et 3 bis).
- émission d'un SMS (depuis la zone 1 bis) : 0,109 € HT/destinataire (vers les zones 1, 1 bis, et la France métropolitaine) et 0,25 € HT/destinataire (vers les zones 2, 3 et 3 bis).

- émission d'un SMS (zones 2 et 3) : 0,25 € HT/destinataire.
- émission d'un SMS (zone 3 bis) : 0,667 € HT/destinataire.
- émission d'un MMS (zone 1) : 0,20 € HT/destinataire.
- émission d'un MMS (zone 1 bis) : 0,584 € HT/destinataire.
- émission d'un MMS (zones 2, 3 et 3 bis) : 0,917 € HT/destinataire.

#### Communications Web depuis l'étranger

**Zone 1** : 0,20 € HT/Mo

**Zone 1 bis** : 0,584 € HT/Mo

**Zones 2, 3 et 3 bis** : 0,0125 € HT/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) 229 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

## 4. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS PRO 4H, 500 Mo, 6 Go, 12 Go INTERNATIONAL ET 4G POCKET

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

**Zone 1 bis :** Suisse. **Zone 2 :** Algérie, Biélorussie, Canada, États-Unis, Maroc, Moldavie, Turquie, Albanie, Groenland.

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

## 5. TARIFS<sup>(1)</sup> APPLICABLES AU FORFAIT PRO 4H BLOQUÉ (HORS USAGES SURTAXÉS)

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

#### Appels de la France vers l'étranger

Prix / min HT	Vers DOM - Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie - Maghreb	Vers Amérique du Nord - Reste du Monde	Vers réseaux satellitaires
<b>Appels voix</b>	0,625 €/min	0,625 €/min	0,625 €/min	1,292 €/min	2,50 €/min
<b>Appels visio</b>	0,625 €/min	0,625 €/min	0,625 €/min 1,292 €/min pour le Maghreb	1,084 €/min 1,292 €/min pour l'Amérique du Nord	

#### Appels voix et visio depuis l'étranger

Prix / min HT	Vers DOM - Europe	Vers Suisse	Vers Europe élargie - Maghreb - Amérique du Nord	Vers Reste du Monde	Vers réseaux satellitaires
<b>Depuis DOM-Europe</b>	0,19 €/min EUROTARIF*	0,35 €/min*	1,242 €/min	2,084 €/min	4,084 €/min
<b>Depuis Suisse</b>	0,35 €/min*	0,35 €/min*	1,242 €/min	2,084 €/min	4,084 €/min
<b>Depuis Europe élargie - Maghreb - Amérique du Nord</b>	1,242 €/min	1,242 €/min	1,242 €/min	2,084 €/min	4,084 €/min
<b>Depuis Reste du Monde</b>	2,084 €/min	2,084 €/min	2,084 €/min	2,084 €/min	4,084 €/min

#### Réception d'un appel à l'étranger

Dans la zone DOM-Europe	Dans la zone Suisse	Dans la zone Europe élargie - Maghreb	Dans la zone Amérique du Nord - Reste du Monde
0,05 €/min eurotarif**	0,109 €/min **	0,584 €/min	0,875 €/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) : 0,25 € HT/destinataire.  
- émission d'un MMS (toutes zones) : 0,75 € HT/destinataire.

#### SMS depuis l'étranger

- réception d'un SMS (toutes zones) : gratuit  
- émission d'un SMS (depuis zone DOM - Europe) : 0,06 € HT/destinataire (vers les zones DOM - Europe et France métropolitaine) et 0,25 € HT/destinataire (vers les autres zones).  
- émission d'un SMS (depuis la zone Suisse) : 0,109 € HT/destinataire (vers les zones DOM - Europe, Suisse et France métropolitaine) et 0,25 € HT/destinataire (vers les autres zones).  
- émission d'un SMS (autres zones) : 0,25 € HT/destinataire.

#### MMS depuis l'étranger

- réception d'un MMS (zone DOM - Europe) : 0,20 € HT/MMS reçu  
- réception d'un MMS (zone Suisse) : 0,584 € HT/MMS reçu.  
- réception d'un MMS (autres zones) : 0,70 € HT/MMS reçu.  
- émission d'un MMS (zone DOM - Europe) : 0,20 € HT/destinataire.  
- émission d'un MMS (zone Suisse) : 0,584 € HT/destinataire.  
- émission d'un MMS (autres zones) : 0,917 € HT/destinataire.

#### Communications Web depuis l'étranger

**Zone Europe :** 0,20 € HT/Mo  
**Zone Suisse :** 0,584 € HT/Mo  
**Autres zones :** 0,0125 € HT/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 LE FORFAIT PRO 4H BLOQUÉ.

**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). **Suisse.**

**DOM :** Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Martinique, Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon. **Europe élargie :** Albanie, Bosnie Herzégovine, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine. **Maghreb :** Algérie, Maroc, Tunisie. **Amérique du Nord :** Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Iles Vierges américaines, Porto Rico. **Reste du monde :** les autres pays.

(1) 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.

# OPTIONS ET RECHARGES

(Sauf mention contraire, en France métropolitaine. Sous réserve de mobile compatible. Hors usages surtaxés. Règles de cumul auprès du Service Client spécialisé Pro)

## DISPONIBLES UNIQUEMENT SUR LES FORFAITS INDIQUÉS

### 1. LES RECHARGES WEB <sup>(1)</sup> (Forfait Pro 4h, Forfait Pro 500 Mo)

100 Mo	250 Mo	500 Mo	1 Go
2,50 € HT	3,34 € HT	5 € HT	8,34 € HT

### 2. L'OPTION WEB 1,5 GO INCLUS <sup>(2)</sup> (Forfait Pro 500 Mo)

Enveloppe web complémentaire de 1,5 Go par mois : 10 € HT/mois

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

- 8,34 € HT pour le forfait Pro 6 Go.
- 12,5 € HT pour les forfaits Pro 12 Go international et Pro 4G Pocket 12 Go.
- 16,67 € HT pour le forfait Pro 4G Pocket 30 Go.

### 4. LES RECHARGES VOIX ET WEB

(Forfait Pro 4h bloqué). Facturées en plus du forfait. Sans durée de validité.

- Voix : - recharge 4,17 € HT.  
- recharge 8,34 € HT.
- Web : recharge 100 Mo à 4,17 € HT.

### 5. LES OPTIONS VOIX (Forfait Pro 4h)

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

### 6. LES OPTIONS APPELS VERS L'INTERNATIONAL <sup>(5)</sup> (Forfaits Pro 4h, 500 Mo, 6 Go, 12 Go International)

- **1h d'appels vers les mobiles/fixes de UE et Suisse : 5 € HT/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 vers le Maghreb et la Turquie : 7 € HT/mois <sup>(\*)</sup>(6)**  
**ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12 € HT/mois <sup>(\*)</sup>(6)**

(Options non cumulables entre elles)

→ Valables depuis la France métropolitaine

→ Vers les mobiles et fixes du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie et de la Turquie

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

(Forfaits Pro 4h, 500 Mo, 6 Go, 12 Go International)

- **Réception illimitée depuis l'UE et la Suisse : 4 € HT/mois**

→ Valable en Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse. En cas de souscription de cette option et de l'option Appels et SMS illimités en UE + DOM : décompte en priorité de l'option Appels et SMS illimités en UE + DOM (sauf pour la Suisse).

- **30 min d'appels et 60 SMS en UE et Suisse : 5 € HT/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 (fixes ou mobiles).

- **Appels et SMS illimités en UE + DOM : 30 € HT/mois <sup>(6)</sup>**

**ou 60 min + 60 SMS + 100 Mo en UE + DOM : 10 € HT/mois <sup>(6)</sup>**

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

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

- **Options Web en UE + DOM**

**100 Mo : 5€ HT/mois ou 300 Mo : 12€ HT/mois** (Options non compatibles entre elles).

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

### 8. LES OPTIONS SUISSES <sup>(5)(6)</sup>

- **1h d'appels + 100 SMS : 9€ HT/mois(\*)**

**ou 3h d'appels + 300 SMS + 300 Mo en Suisse : 20 € HT/mois(\*)**.

→ Valables vers la Suisse et/ou depuis la Suisse vers la France et la Suisse (fixes ou mobiles)

### 9. LES OPTIONS TRANQUILLITÉ <sup>(5)</sup>

- **Option de Blocage : 1€ HT/mois** (Non compatible avec le forfait Pro 4h).

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 les forfaits Pro 6 Go et 12 Go International, l'option désactive les appels vers et depuis l'international compris dans votre offre.**

### 10. L'OPTION SÉCURITÉ MOBILE <sup>(5)</sup>

- **Option sécurité mobile (Kaspersky) : 3 € HT/mois.**

**Premier mois offert.**

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

Cette application vous propose les fonctionnalités suivantes :

- Antivirus
- Pare Feu
- Anti Spam
- Protection Privée

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

- Ordinateurs :

→ PC Windows : XP (SP3), Vista (SP1+SP2), Windows 7 (SP1), Win 8, Win 8.1  
→ Mac OS X : 10.6 - 10.9

- Tablettes :

→ Android V2.3 - 4.3

(1) Recharge à souscription immédiate valable jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (2) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Non reportable. (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. 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 2,5€ HT par changement. (5) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (6) Modification de l'option en cours de mois applicable immédiatement. \* Décompte des appels à la seconde dès la première seconde. Au-delà : décompte à la seconde après la première minute indivisible.

# L'AVANTAGE MULTILIGNES

- A partir de 5 forfaits PRO souscrits par le même titulaire, vous bénéficiez d'une réduction de 10% <sup>(1)</sup> sur chacun des forfaits.
- Valable pour tous les forfaits, avec ou sans engagement.
- Non réengageant.

AVANTAGE SOUMIS À CONDITIONS.

(1) Hors options et consommations hors et au-delà du forfait. L'avantage multilignes s'applique une fois les éventuelles remises sur le forfait déduites.

## LE RENOUVELLEMENT 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.

## 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 1,25 € HT à 8,325 € HT + coût de transport.
- Jeux HD : 1,25 € HT à 8,325 € HT + coût de transport.

#### ■ 2. SERVICES VOCAUX

- Sonneries au 766 : 1,125 € HT/appel + 0,284 € HT/min + tarif appel non surtaxé
- Répondeur au 737 : 1,117 € HT/appel + tarif appel non surtaxé
- Horoscope au 467 : 0,284 € HT/min + tarif appel non surtaxé

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 spécialisé Pro) : 8,34 € HT/acte.
- Remplacement de carte SIM :
  - Sur appel au Service Client spécialisé Pro : 8,34 € HT.
  - Auprès de votre conseiller bancaire : GRATUIT la première fois, puis 8,34 € HT.
  - à partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 8,34 € HT.
- Déblocage de carte SIM :
  - Sur appel au Service Client spécialisé Pro : 4,17 € HT.
  - Auprès de votre conseiller bancaire : GRATUIT.
  - A partir de votre Espace Client : GRATUIT.
  - A partir du Serveur Vocal interactif (composer le 09 69 364 500 puis taper « 2 ») : GRATUIT.
- Pénalité pour retard de paiement : 40 € (non soumis à TVA).
- Suspension de ligne en cas de vol ou perte : GRATUIT.
- Modification de la date de prélèvement, sur appel au Service Client spécialisé Pro : 4,17 € HT / modification.
- 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.

## 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.

(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 de Crédit Mutuel pour une durée indéterminée. Résiliation à tout moment à partir de l'Espace Client ou auprès du Service Client spécialisé Pro.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE PRO

## APPLICABLES À COMPTER DU 22 SEPTEMBRE 2014

### ■ 1. OBJET

Les présentes conditions générales de service (ci-après les «CGS») ont pour objet de définir les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les «Services») à destination des professionnels (ci-après les «Clients») proposés par la société El Telecom, SAS au capital de 175.715 euros – RCS PARIS 421 713 892 – 12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur »).

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 dédiées aux professionnels (« la Brochure Tarifs Pro »), remis au moment de la souscription des Services.

Le Client peut prendre connaissance de ces documents dans la Brochure Tarifs Pro disponible auprès des points de vente distribuant les Services.

### ■ 2. DESCRIPTION DES SERVICES - UTILISATION

**2.1** Les Services souscrits par le Client, à titre principal, lui permettent notamment de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, d'émettre des SMS et des MMS, d'accéder à internet, sauf Service spécifique proposant uniquement certains usages.

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

**2.3** Le Client peut faire bénéficier les Services à des utilisateurs mais reste seul responsable envers l'Opérateur de l'utilisation qui sera faite des Services par ceux-ci.

### ■ 3. RÉSEAU / TERMINAUX

Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture. Le Client peut accéder à l'étranger au réseau d'opérateurs tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats, sous réserve que le Service le propose.

Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel téléphone mobile agréé conçu pour recevoir la carte SIM et compatible avec les Services, sauf Service spécifique proposant uniquement certains usages.

### ■ 4. SOUSCRIPTION DES SERVICES

**4.1** Toute personne physique majeure dans le cadre de son activité professionnelle ou toute personne morale ou collectivité locale peut souscrire un Service de l'Opérateur. Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre les documents suivants :

Personne physique : une copie de sa pièce d'identité valide, un relevé d'identité international bancaire (IBAN) à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France, un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque). En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile de moins de trois mois.

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

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

#### 4.2 Coordonnées

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

#### 4.3 « Satisfait ou remboursé »

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la signature de son contrat pour changer d'avis et demander la résiliation de sa ligne ou porter sa ligne vers un autre opérateur, sans avoir à motiver sa décision.

L'Opérateur rembourse le Client dans un délai maximum de trente (30) jours de la totalité des sommes versées le cas échéant par le Client relatives au Service souscrit. En cas de souhait d'utilisation de sa ligne avant la fin du délai ci-dessus, le Client est redevable du montant du Service calculé pro rata temporis entre la date de mise en service de la ligne et la date de demande de résiliation (ou la date de portabilité sortante de la ligne).

### ■ 5. OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

**5.1** L'Opérateur s'engage à attribuer un numéro d'appel (sauf Service spécifique ne nécessitant pas de numéro d'appel) et à ouvrir l'accès aux Services (ci-après la « Mise en Service »), au plus tard (i) dans les trois (3) jours ouvrés à compter de la date de souscription, en cas de souscription auprès d'un Distributeur en point de vente physique avec délivrance concomitante d'une carte SIM, (ii) dans les dix (10) jours ouvrés, en cas de souscription auprès d'un Distributeur en point de vente physique sans délivrance concomitante d'une carte SIM ou (iii) à compter de la date de portabilité souhaitée par le Client lorsque cette date est postérieure aux dates indiquées ci-dessus.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ■ 7. DÉPÔT DE GARANTIE

L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription du contrat, un dépôt de garantie encaissé au jour de sa remise, non productif d'intérêts, dont le montant figure dans la Brochure Tarifs Pro.

Dans l'hypothèse où, en cours de contrat, le fait générateur ayant donné lieu à la demande du dépôt de garantie disparaît, l'Opérateur restituera au Client sur demande écrite de ce dernier le dépôt de garantie dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la réception de sa demande.

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 été informé de l'intégralité de sa dette envers l'Opérateur.

### ■ 8. AVANCE SUR FACTURE

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

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

### ■ 9. TARIFS / MODIFICATION DES SERVICES

Les tarifs des Services principaux, des Services complémentaires et des Services optionnels ainsi que leurs modalités d'application sont définies dans la Brochure Tarifs Pro.

L'Opérateur peut modifier à tout moment, en cours de contrat, les conditions contractuelles ou tarifaires de fourniture d'un Service après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois avant la date d'entrée en vigueur de cette(es) modification(s).

Le Client pourra demander la résiliation du Contrat sans pénalité, ni droit à dédommagement, dans un délai de 1 mois maximum après l'entrée en vigueur de la modification, si la modification porte sur une hausse tarifaire. La présente disposition n'est toutefois pas applicable en cas de modification liée à une évolution législative ou réglementaire.

### ■ 10. FACTURATION

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

**10.2** Sauf cas de contestation de facture, l'Opérateur pourra en cas de non règlement de factures, suspendre la ligne du Client, puis après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, résilier le contrat d'abonnement. La résiliation des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client à l'Opérateur, et notamment des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.

En cas de non règlement de factures, le Client est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ (non soumis à TVA) conformément à l'article D441-5 du Code de commerce.

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

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

## ■ 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

### 11.1 Utilisation de la carte SIM

L'Opérateur remet au Client une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel (sauf Service spécifique ne nécessitant pas de numéro d'appel) attribué par l'Opérateur (hors cas de portabilité) qui lui permet d'accéder à l'ensemble des Services proposés par l'Opérateur.

En cas de perte ou vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement son Service Client afin que la ligne soit suspendue. Sauf conditions particulières liées à son offre, jusqu'à la prise en compte de la suspension par l'Opérateur, le Client restera redevable de toutes les communications passées à partir de sa carte SIM.

Le Client doit confirmer le vol ou la perte de sa carte SIM par courrier au Service Client 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. Si le Client ne dispose pas d'une carte SIM de secours, il recevra, sur demande, une nouvelle carte SIM ; le Client faisant son affaire de se procurer un nouveau appareil lui permettant d'utiliser sa nouvelle carte SIM.

### 11.2 Utilisation des Services

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

## ■ 12. ASSURANCE

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

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

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

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et/ou des SMS/MMS en illimité. Ces appels voix et/ou SMS/MMS sont, sauf mention contraire dans l'offre concernée, proposés exclusivement depuis et vers la France Métropolitaine. Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces offres ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés clairement dans la Brochure Tarifs Pro sous les offres correspondantes.

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

## ■ 14. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

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

## ■ 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 au travers des Services d'un terminal mobile déclaré volé, dans l'attente du Dépôt de garantie ou de l'Avance sur facturation ou en cas de non paiement de ceux-ci, ou encore en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, et après relance restée sans effet,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes 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. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

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

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

La résiliation prend effet dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception par l'Opérateur de la lettre de résiliation sauf portabilité sortante effectuée par le Client ; la résiliation intervenant dans ce cas à la date effective de portabilité.

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

## ■ 17. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de l'une des

parties ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre partie, étant entendu que ne seront pas indemnisés les dommages indirects ainsi que tout manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages intérêts ne pouvant excéder, par incident et par Service concerné (en cas de multi-lignes seule la ligne concernée est prise en compte), le montant facturé au titre des 6 derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice.

Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus et par Service concerné, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 9 derniers mois concernés (en cas de multi-lignes seule la ligne concernée est prise en compte).

## ■ 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 de des Service(s) optionnel(s), le Client s'engage à coopérer avec l'Opérateur pour identifier le problème et lui permettre de le résoudre ; l'Opérateur s'engageant à tout mettre en œuvre pour rétablir les Services principaux et/ou les Service(s) optionnel(s) et à dédommager le Client, à sa demande, d'un montant calculé au prorata temporis du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrits.

## ■ 19. DONNÉES PERSONNELLES - ANNUAIRE

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 - E1 Telecom - 12, rue Gaillon - 75002 PARIS.

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

Les informations en rapport avec la commande du Client peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et l'Opérateur sont les destinataires de ces données.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées associées à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET à l'adresse suivante : FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications électroniques. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations directement auprès du GIE PREVENTEL - Service des consultations - TSA n° 90 003 - 93588 Saint Ouen Cedex et son droit d'accès, de rectification et/ou de suppression auprès de l'opérateur ayant procédé à son inscription.

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

## ■ 20. CESSION

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

## ■ 21. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone du lundi au samedi de 8h à 20h (hors jours fériés) depuis le portable : **500 ou 675 500** (1ère minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,38 € /min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au **0 969 364 500** (appel non surtaxé) ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client E1 Telecom - 53098 Laval Cedex 9**. Le Service Client répond à toute réclamation du Client dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs - E1 Telecom - TSA 42002 - 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse au Client dans un délai de un (1) mois.

## ■ 22. TRIBUNAL COMPÉTENT

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

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PRO

## APPLICABLES À COMPTER DU 22 SEPTEMBRE 2014

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente destinées aux professionnels (ci-après « CGV Pro ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles El 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 des équipements notamment de radiotéléphonie, (ci-après dénommés « les Produits »), à ses clients professionnels (« ci-après dénommé « Acheteur(s) »).

Les Produits sont :

d'une part la 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 professionnels régulièrement domiciliés en France métropolitaine dans le cadre de la souscription de services fournis par l'Opérateur. L'achat d'un Produit(s) emporte acceptation sans réserve des CGV PRO 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 l'achat.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine.

#### 1) Délai d'expédition

Le Produit commandé est livré à compter de la réception et de la validation par l'Opérateur de l'ensemble des justificatifs visés dans les Conditions Générales de Services Pro (CGS Pro) de l'offre souscrite. En cas de demande de Dépôt de Garantie conformément aux dispositions des CGS Pro, le Produit est adressé dans un délai de 20 jours, à compter de la réception du dépôt de garantie par l'Opérateur.

#### 2) 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 – SATISFAIT OU REMBOURSÉ

L'Acheteur bénéficie d'un délai de sept (7) jours à compter de la livraison du Produit pour se faire rembourser sans avoir à motiver sa décision, sous réserve du renvoi du Produit ; les coûts de renvoi restant à sa charge.

Pour renvoyer son Produit, l'Acheteur doit contacter son Service Client au **0969 364 500** (appel non surtaxé depuis un poste fixe) afin d'obtenir un Bon de retour Colis. L'obtention de ce Bon de retour Colis vaut prise en compte de la demande de rétractation de l'Acheteur. Après enregistrement de sa demande de rétractation, l'Acheteur recevra par courrier et/ou par email la liste des Produits à retourner et un Bon de Retour Colis sur lequel figurera un numéro de retour que l'Acheteur devra impérativement faire figurer sur le colis de retour. A défaut le colis sera refusé et la demande de remboursement ne pourra pas être traitée.

L'Acheteur devra renvoyer, dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception de son Bon de Retour Colis, les Produits à l'adresse indiquée sur le Bon.

Dans le cadre de l'achat d'un Produit et la souscription concomitante d'une offre avec engagement, à défaut de renvoi ou en cas de renvoi d'un Produit dégradé, l'Opérateur sera en droit de facturer à l'Acheteur le prix du Produit hors abonnement, déduction faite de sommes déjà versées par l'Acheteur lors de l'acquisition du Produit.

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.

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.

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

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

La garantie porte également sur le Produit remis au Client dans le cadre du SAV selon les conditions suivantes :

- si le Produit d'origine est couvert 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 n'est pas couvert 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 **500** ou **675 500** (prix d'un appel normal)

• Depuis un poste fixe au **0969 364 500** (Prix d'un appel vers un poste fixe en France métropolitaine)

Le service après vente des Produits (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.

### Description du service SAV Premium

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client pour effectuer un pré-diagnostic.

En cas d'impossibilité de réparation, le Service Client lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix afin de procéder à l'échange du Produit par un produit identique ou équivalent, sous réserve des disponibilités de stock.

En fonction des disponibilités du Client, ce rendez-vous aura lieu dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) si prise de rendez-vous avant 15h45, à compter de la demande du Client au Service Client.

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 500 € pourra être facturée au Client.

Cette somme sera directement reportée 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 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 Produit sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé. En cas de refus du devis, le Client peut récupérer le Produit en l'état et sans aucun frais.

### 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.

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

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

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

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

### ARTICLE 9 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone du lundi au samedi de 8h à 20h (hors jours fériés) depuis le portable : 500 ou 675 500 (1ère minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,38 € / min au-delà du forfait), depuis un fixe en France métropolitaine : au 0969 364 500 (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.

### ARTICLE 10 – TRIBUNAL COMPÉTENT

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



