Offres Pro

Tarifs et conditions générales de service

Au 24 février 2020

Crédit Mutuel Mobile

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 1re 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.
- 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 Euro-Information 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 ou auprès de votre Service Client spécialisé Pro. Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrons bien sûr rétablir votre ligne.

SMS

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

OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

- Les offres sont disponibles dans les caisses de Crédit Mutuel proposant ce service et/ou sur le site web dédié dont l'adresse pourra vous être communiquée par votre conseiller. Toutes les offres peuvent ne pas être disponibles dans votre caisse de Crédit Mutuel ou sur le site web dédié.

FORFAIT AVEC WEB INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Il s'agit de deux fonctionnements différents.

Web inclus rechargeable : 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.

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.

HORS FORFAIT

Le hors forfait comprend :
- les communications et les usages qui ne sont pas compris dans votre forfait,
- les communications et les usages que vous effectuez une fois que votre forfait est épuisé.

1. TARIFS DES OFFRES ET SERVICES

FORFAIT PRO

AVEC MOBILE, AVEC ENGAGEMENT

	Nom de l'offre	10 Go	30 Go	100 Go
Description de l'offre	En France métropolitaine	**Appels illimités**		
		SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 10 Go** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 30 Go** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 100 Go** (débit ajusté au-delà)
	Depuis la France métropolitaine	-	**Appels illimités** vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine*	
		-	-	**Appels illimités** vers les mobiles de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord*
	En Union Européenne (hors France métropolitaine) DOM, Suisse, Andorre, USA et Canada[2] pour les voyageurs occasionnels[3]	Appels illimités		
		SMS/MMS illimités Web 4G : 3 Go (inclus)[4]	SMS/MMS illimités Web 4G : 15 Go (inclus)[4]	SMS/MMS illimités Web 4G : 30 Go (inclus)[4]
		Services PRO inclus		
	Prix mensuel 24 mois avec remise Avantage carte de paiement[5]	**19,99 € HT**	**27,99 € HT**	**49,99 € HT**
	Prix mensuel 24 mois	**24,99 € HT**	**32,99 € HT**	**54,99 € HT**
	Usages illimités et Web	• 3h max par appel. 300 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'International dont l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés.		

LES COMMUNICATIONS 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).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.
- N° commençant par 0 81 : tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.
- Pour les forfaits Pro 30 Go et 100 Go : 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 100 Go uniquement : appels voix vers les mobiles de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, Amérique du Nord. Détails des destinations pages « International ».

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE), DOM, SUISSE, ANDORRE, USA ET CANADA[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]

- Détails des destinations dans les pages « International ».
- Appels voix et SMS/MMS, vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM, Suisse ou Andorre ou USA ou Canada.
- Les appels en réception sont inclus.
- ATTENTION : les communications depuis la France métropolitaine vers l'UE (hors France métropolitaine), DOM, Suisse, Andorre, USA et Canada ne sont pas incluses.

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les numéros spéciaux métropolitains à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis l'UE/DOM.
- Appels visio : 0,42 € HT/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit supporté par l'opérateur de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 1,84 € HT maximum/appel.
- Les communications internationales en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

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 1re minute puis prix d'un appel non surtaxé) ou le 0 969 364 500 (appel non surtaxé).

PRIX CARTE SIM

Se renseigner auprès de votre conseiller bancaire.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G auprès de votre conseiller bancaire.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE, DOM, Suisse, Andorre, USA et Canada si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) 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 de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options ». Vous serez alors facturé au tarif de 0,0035 € HT/Mo en UE et DOM, 0,584 € HT/Mo en Suisse et 12,834 € HT/Mo en Andorre, États-Unis et Canada. (5) Réservé aux professionnels, titulaires d'une carte de paiement Crédit Mutuel (hors cartes de retrait, cartes de dépôts, cartes prépayées). 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. * Détail des destinations pages « International ».

FORFAIT PRO

SANS MOBILE, SANS ENGAGEMENT

	Nom de l'offre	500 Mo	50 Go
Description de l'offre	En France métropolitaine	Appels illimités	
		SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 500 Mo** (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 50 Go** (débit ajusté au-delà)
	Depuis la France métropolitaine	-	**Appels illimités** vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine...*
	En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM (et Suisse, Andorre, USA et Canada pour le forfait 50 Go)[2] pour les voyageurs occasionnels[3]	Appels illimités	
		SMS/MMS illimités Web 4G : 500 Mo (inclus)[4]	SMS/MMS illimités Web 4G : 15 Go (inclus)[4]
	Prix mensuel sans engagement avec remise Avantage carte de paiement[5]	**9,99 € HT**	**17,99 € HT**
	Prix mensuel sans engagement	14,99 € HT	22,99 € HT
	Usages illimités et Web	• 3h max par appel. 300 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'International dont l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés.	

LES COMMUNICATIONS 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.
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.
- N° commençant par 0 81 : tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.
- Pour le forfait Pro 50 Go : appels voix vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine... Détails des destinations pages « International ».

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM (ET SUISSE, ANDORRE, USA ET CANADA POUR LE FORFAIT 50 Go)[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]

- Détails des destinations dans les pages « International ».
- Appels voix et SMS/MMS, vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM ou Suisse ou Andorre ou USA ou Canada.
- Les appels en réception sont inclus.
- ATTENTION : les communications depuis la France métropolitaine vers l'UE (hors France métropolitaine), DOM, Suisse, Andorre, USA et Canada ne sont pas incluses.

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les numéros spéciaux métropolitains à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis l'UE/DOM.
- Appels Visio : 0,42 € HT/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit supporté par l'opérateur de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 1,84 € HT maximum/appel.
- Les communications internationales en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

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 1re minute, puis prix d'un appel non surtaxé) ou le 0 969 364 500 (appel non surtaxé).

PRIX CARTE SIM

Se renseigner auprès de votre conseiller bancaire.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G auprès de votre conseiller bancaire.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM (et en Suisse, Andorre, USA et Canada pour le forfait 50 Go) si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) 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 de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options ». Vous serez alors facturé au tarif 0,0035 € HT/Mo en UE et DOM, 0,584 € HT/Mo en Suisse et 12,834 € HT/Mo en Andorre, États-Unis et Canada. (5) Réservé aux professionnels, titulaires d'une carte de paiement Crédit Mutuel (hors cartes de retrait, cartes de dépôts, cartes prépayées). 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. * Détail des destinations pages « International ».

FORFAIT PRO 4G POCKET

	Nom de l'offre	**15 Go routeur inclus**
Description de l'offre	En France métropolitaine	**Web 4G[1] : 15 Go** (débit ajusté au-delà)
	En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM[2] pour les voyageurs occasionnels[3]	Web 4G : 2 Go (inclus)[4]
	Prix mensuel sans engagement avec remise Avantage carte de paiement[5]	**19,99€ HT**
	Prix mensuel sans engagement	**24,99€ HT**

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Web en France métropolitaine au Ko dès le 1er Ko.
- Web en Union Européenne et DOM au Ko dès le 1er 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.

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).

CARTE SIM & ROUTEUR

- Carte SIM incluse dans l'offre.
- Location du routeur incluse dans le prix mensuel. En cas de résiliation du forfait, le contrat de location sera résilié de plein droit et le routeur devra être restitué. Détails et conditions dans les Conditions Générales de Location.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G auprès de votre conseiller bancaire.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) 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 de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options ». Vous serez alors facturé au tarif de 0,0035€ HT/Mo. (5) Réservé aux professionnels, titulaires d'une carte de paiement Crédit Mutuel (hors cartes de retrait, cartes de dépôts, cartes prépayées). 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.

FORFAIT PRO BOX* 4G LOCATION INCLUSE

Nom de l'offre	**Forfait Box* 4G incluse**
Description de l'offre en France métropolitaine	**Web 4G[1] : 300 Go** (débit ajusté au-delà)
Prix mensuel sans engagement avec remise Avantage carte de paiement[2]	**29,99 € HT**
Prix mensuel sans engagement	**34,99 € HT**

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

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

LES SERVICES INCLUS

- Service Client spécialisé Pro.
- SAV 24H Premium : remplacement par un équipement identique ou équivalent sous 24h (sous réserve d'appel au Service Client avant 15H45) pendant 24 mois, à l'adresse de votre choix[3]. Pour les offres avec engagement uniquement.
- Facture groupée (sur demande et hors facture de mise en service).

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).

CARTE SIM & ROUTEUR

- Carte SIM incluse dans l'offre.
- Location de la Box* 4G incluse dans le prix mensuel. En cas de résiliation du forfait, le contrat de location sera résilié de plein droit et la Box* 4G devra être restituée. Détails et conditions dans les Conditions Générales de Location.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G auprès de votre conseiller bancaire.

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Réservé aux professionnels, titulaires d'une carte de paiement Crédit Mutuel (hors cartes de retrait, cartes de dépôts, cartes prépayées). 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. *Routeur.

INTERNATIONAL

1. LISTE DES DESTINATIONS 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...

Europe : 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, Andorre, Liechtenstein, Norvège. **Saint-Barthélemy, 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. **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. LISTE DES DESTINATIONS INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LE FORFAIT PROPOSANT DES APPELS ILLIMITÉS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE **VERS LES MOBILES** DE L'UE, SUISSE, ANDORRE, LIECHTENSTEIN, NORVÈGE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD.

Europe : 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, Andorre, Liechtenstein, Norvège. **DOM :** Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion. **Amérique du Nord :** Canada, États-Unis, Alaska, Hawaï, Porto Rico.

3. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES.

Zone 1, également appelée Union Européenne et DOM : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Royaume-Uni, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Liechtenstein, Norvège, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (+ France métropolitaine pour les appels/SMS/MMS depuis la zone 1).
Zone 1 bis : Suisse.
Zone 2 : Algérie, Canada, États-Unis, Maroc, Turquie.
Zone 3 : Reste du monde[1].
Zone 3 bis : Tunisie.

4. TARIFS[1] HORS FORFAIT APPLICABLES[2] (HORS USAGES SURTAXÉS).

Les communications de la France vers l'étranger

	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix	0,19 € HT/min	0,417 € HT/min	0,50 € HT/min	1,25 € HT/min	2,917 € HT/min
Appels visio	1 € HT/min		1,50 € HT/min	2 € HT/min	5,834 € HT/min
SMS	0,06 € HT/ destinataire	0,25 € HT/destinataire			
MMS	0,75 € HT/destinataire				

Les communications depuis l'étranger

Appels voix et visio	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,032 € HT/min* visio : 0,425 € HT/min	0,35 € HT/min*	1 € HT/min	1,834 € HT/min	3,834 € HT/min
Depuis la zone 1 bis	0,35 € HT/min*		1 € HT/min	1,834 € HT/min	3,834 € HT/min
Depuis la zone 2	1 € HT/min			1,834 € HT/min	3,834 € HT/min
Depuis la zone 3	1,834 € HT/min				3,834 € HT/min
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	3,834 € HT/min				

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

Émission SMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,01 € HT/ destinataire	0,25 € HT/destinataire			
Depuis la zone 1 bis	0,109 € HT/destinataire		0,25 € HT/destinataire		
Depuis les zones 2 et 3	0,25 € HT/destinataire				
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	0,667 € HT/destinataire				

(1) Dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Euro-Information Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux. (2) Forfait 4G Pocket Pro uniquement concerné par le tableau « Web ».

INTERNATIONAL

Émission MMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,0035€ HT/ destinataire	0,584€ HT/ destinataire	0,917€ HT/destinataire		
Depuis la zone 1 bis	0,584€ HT/destinataire		0,917€ HT/destinataire		
Depuis les zones 2, 3, 3 bis et les réseaux satellitaires	0,917€ HT/destinataire				

Web	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
	0,0035€ HT/Mo	0,584€ HT/Mo	12,834€ HT/Mo		

Réception à l'étranger

	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Appels	Gratuit(1)	0,109€ HT/min**	0,50€ HT/min	0,834€ HT/min	1,834€ HT/min
SMS	Gratuit				
MMS	Gratuit	0,584€ HT/ destinataire	0,70€ HT/destinataire		

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible.
*Appels voix/visio décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles.
**Appels voix/visio décomptés à la seconde dès la 1re seconde.

(1) sauf voyageurs non occasionnels : 0,0079€/min, appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.

TABLEAU DE COMPATIBILITÉ DES FORFAITS AVEC LES SERVICES MOBILES ET OPTIONS

	PRO avec engagement	PRO sans engagement	PRO 4G Pocket	PRO Box 4G
Option internationale : si vous souhaitez communiquer ou utiliser votre Internet mobile depuis ou vers une destination qui n'est pas incluse dans votre forfait ou vos options ou recharges.	Appels, SMS : option gratuite activée par défaut			
	Web : option gratuite à activer dans l'Espace Client			
Appels gratuits vers répondeur, n° commençant par 0 800 à 0 805, n° d'urgence et info conso	√	√		
Présentation du numéro	√	√		
Portabilité du n° (sur demande)	√	√		
Double appel	√	√		
Mode modem	√	√	√	√
Voix sur IP	√	√	√	√
Service client spécialisé Pro	√	√	√	√
Facture groupée (sur demande et hors facture de mise en service)	√	√	√	√
Accès gratuit au portail de services bancaire : 675 400 ou 400[1]	√	√		
SAV 24 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[2]	√		√	√
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	√	√		
Sécurité du mobile par Kaspersky*	√ (pour le palier 100 Go)	en option		
Option de blocage*	en option	en option		
Options et recharges	en option	en option		
Rétablissement de débit web	en option	en option	en option	en option

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

(1) Sous réserve de souscription du service de banque à distance de votre banque. Accessible uniquement en France métropolitaine. (2) Sous 24h jours ouvrés. 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.
*Voir détails page « Options et recharges ».

OPTIONS ET RECHARGES

(Sous réserve de mobile compatible. Hors usages surtaxés. Règles de cumul auprès du Service Client spécialisé Pro)

DISPONIBLES UNIQUEMENT SUR LES FORFAITS INDIQUÉS

1. LE RÉTABLISSEMENT DU DÉBIT WEB[2]

(Valable en France métropolitaine)

- 4,17€ HT pour le forfait Pro 500 Mo.
- 10€ HT pour le forfait Pro 10 Go.
- 12,5€ HT pour le forfait Pro 4G Pocket 15 Go.
- 16,67€ HT pour les forfaits Pro 30 Go et 50 Go.
- 25€ HT pour le forfait Box 4G Pro.
- 33,33€ HT pour le forfait Pro 100 Go.

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

• 1h d'appels + 50 SMS vers les mobiles/fixes de l'UE, DOM, USA, Canada et Suisse : 5€ HT/mois[(*)(4)]

→ Valable depuis la France métropolitaine

→ Vers les fixes et mobiles de l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.

• 30 min vers le Maghreb et la Turquie : 7€ HT/mois[(*)(4)]
ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12€ HT/mois[(*)(4)]
(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.

• 10h d'appels + 100 SMS vers les fixes/mobiles de l'UE, DOM, USA, Canada et Suisse : 10€ HT/mois[(*)(4)]

→ Valables depuis la France métropolitaine

→ Vers les fixes et mobiles de l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.

3. LES RECHARGES VOYAGE

• Recharges USA, Canada, Suisse (non disponibles sur les forfaits Pro avec engagement et le forfait Pro 50 Go sans engagement)

- 60 min d'appels + 60 SMS + 500 Mo de web : 12,49 € HT[(**)].

→ Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

→ Valable 7 jours à compter de la date d'activation.

- Appels/SMS illimités + 1 Go de web : 16,66 € HT[(**)].

→ Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

→ Valable 21 jours à compter de la date d'activation.

• Recharges « Multi-destinations »

Liste des pays : Algérie, Arabie Saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.

- 60 min d'appels + 60 SMS : 16,66 € HT[(**)].

→ Valable depuis les pays présentés ci-dessus vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

→ Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

- 300 Mo de web : 16,66 € HT[(**)].

→ Valable dans les pays présentés ci-dessus.

→ Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

4. LES OPTIONS TRANQUILLITÉ[6]

• Option de Blocage : 1€/mois

Cette option vous permet de bloquer tous les usages hors forfaits (appels surtaxés, SMS/MMS surtaxés, usages à l'étranger, réception des appels à l'étranger...).

Attention : l'option désactive les appels vers et depuis l'international compris dans votre offre.

• Option de blocage des numéros surtaxés : gratuite.

Cette option vous permet de bloquer les appels/SMS surtaxés ainsi que les téléchargements Gallery. Option activable uniquement sur demande auprès du Service Client (incompatible avec l'option de Blocage).

5. L'OPTION SÉCURITÉ DU MOBILE PAR KASPERSKY[3]

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 Vol
- 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 : à partir de la version 4.2,

→ iPhone iOS® 9.0 ou version supérieure.

• Tablettes :

→ Microsoft Windows 8 et 8.1 / Pro (64 bits2), Microsoft Windows 101 Édition Famille / Professionnel / Entreprise2,

→ iPad iOS 9.0® ou version supérieure.

• Ordinateurs :

→ Microsoft à partir de Windows 7, Windows 8 et 8.1 / Professionnel / Entreprise / mise a jour 8.1 ; Windows 101 Édition Famille / Professionnel / Entreprise2,

→ MacOs 10.12 - 10.14.

(1) Recharge à souscription immédiate valable jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (2) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre. Non reportable. (3) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (4) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (*) Décompte des appels à la seconde dès la première seconde. Au-delà des minutes et de l'enveloppe web incluses dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ». (**) Décompte des appels à la seconde dès les 30 premières secondes indivisibles. Au-delà des minutes et de l'enveloppe web incluses dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ».

L'AVANTAGE MULTILIGNES

• À partir de 5 forfaits PRO souscrits par le même titulaire, vous bénéficiez d'une réduction de 10%[1] sur chacun des forfaits.
• Valable pour tous les forfaits, avec ou sans engagement.
• Non réengageant.

LE RENOUVELLEMENT DE MOBILE

Sur notre gamme Pro avec mobile, changez de mobile à tarif préférentiel et faites des économies :
• Vous bénéficiez du prix nouveau client au 18e mois pour le forfait 100 Go ou au 22e mois pour les autres forfaits.
• Au-delà, vous profitez d'un tarif inférieur au prix nouveau client et dégressif tous les mois[2].

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 300 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 Éditeurs de Services.

LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

• 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.
- À partir de votre Espace Client : GRATUIT.
- À 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.

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[3], 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.

OFFRES SOUMISES 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. (2) Réservé aux clients Crédit Mutuel Mobile Pro avec un forfait mobile avec engagement, sous réserve de réengagement. Prix nouveau client sous réserve que le forfait souscrit soit toujours disponible à la souscription lors du renouvellement de mobile. À défaut, le prix du mobile correspondra au prix nouveau client avec un forfait équivalent. Prix dégressif jusqu'au 30e mois. (3) 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 10 SEPTEMBRE 2018

1. OBJET
Les présentes conditions générales de service (ci-après les « CGS ») ont pour objet de définir les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les « Services ») à destination des professionnels (ci-après les « Clients ») proposés par la société Euro-Information Telecom, SAS au capital de 175 715 euros – RCS PARIS 421 713 892 – 12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur »), sous ses différentes marques.

Les Services sont, selon les offres, délivrés en utilisant pour les départs d'appel les réseaux SFR, Orange ou Bouygues telecom (ci-après le « Réseau »).
Les relations entre l'Opérateur et le Client sont régies par les présentes CGS, le formulaire d'abonnement (« les Conditions Particulières »), les conditions tarifaires dédiées aux professionnels (« la Brochure Tarifs Pro»), remis au moment de la souscription des Services.

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

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

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

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

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

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

Personne physique : une copie de sa pièce d'identité valide, un relevé d'identité international bancaire (IBAN) à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France, un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque). En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois.
Personne morale : un extrait Kbis datant de moins de 3 mois, un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement au nom de la personne morale, un document à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal attestant de la qualité pour agir de la personne physique, un relevé d'identité international de compte bancaire (IBAN) au nom de la personne morale, dont l'établissement financier est domicilié en France, un chèque annulé au nom de la personne morale du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).
Collectivité locale : un pouvoir émis par la Collectivité locale 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 prorata temporis entre la date de mise en service de la ligne et la date de demande de résiliation (ou la date de portabilité sortante de la ligne).

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

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

5.3 En cas de demande de dépôt de garantie, le délai de Mise en Service est porté à vingt (20) jours à compter de la réception de celuici, 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 celuici, 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 apparaitre 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), celuici s'engage à renvoyer le téléphone mobile en parfait état à l'Opérateur dans son emballage d'origine à l'adresse qui lui aura été communiquée par le Service Client. L'Opérateur s'engage dans ce cas à lui rembourser le prix d'acquisition du téléphone mobile. À défaut, l'Opérateur sera en droit de facturer au Client le prix du mobile hors abonnement, déductions faites des sommes déjà versées par le Client lors de l'acquisition du téléphone mobile.

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

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

Dans l'hypothèse où, en cours de contrat, le fait générateur ayant donné lieu à la demande du dépôt de garantie disparait, l'Opérateur restituera au Client sur demande écrite de ce dernier le dépôt de garantie dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la réception de sa demande.
À l'expiration du contrat, le dépôt de garantie est restitué au Client (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers l'Opérateur.

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

9. TARIFS/MODIFICATION DES SERVICES
Les tarifs des Services principaux, des Services complémentaires et des Services optionnels ainsi que leurs modalités d'application sont définis dans la Brochure Tarifs Pro.

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

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

10. FACTURATION
10.1 Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle (hors facture d'ouverture de ligne en cas de lignes multiples) et sont payables comptant en euros TTC, dans le délai maximum porté sur la facture. Elles comprennent (i) les redevances mensuelles d'abonnement, perçues d'avance pour la période de facturation suivante, (ii) le montant des communications passées au-delà ou hors forfait, au cours de la période de facturation 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 Pro, (v) le montant des sommes dues aux éditeurs de contenus au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services.

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

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

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

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

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

En cas de perte ou vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement son Service Client afin que la ligne soit suspendue. Sauf conditions particulières liées à son offre, jusqu'à la prise en compte de la suspension par l'Opérateur, le Client restera redevable de toutes les communications passées à partir de sa carte SIM.
Le Client doit confirmer le vol ou la perte de sa carte SIM par courrier au Service Client 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 (notamment numéros d'appel commençant par 01,02,03,04,05 ou 09 inclus).

12. ASSURANCE

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

13. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES VOIX ET/OU SMS/MMS 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 prendre des mesures de gestion de trafic sur la data. Celles-ci désignent les mesures mises en œuvre par l'Opérateur pour permettre l'accès de tout Client à son réseau data. Sur le réseau mobile, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de certains éléments du réseau, sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page internet.

14. CONDITIONS SPÉCIFIQUES À L'ITINÉRANCE EN UE, DOM, SUISSE, ANDORRE, USA ET CANADA LE CAS ÉCHÉANT

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

15. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

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

16. SUSPENSION DU SERVICE

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par l'Opérateur, après en avoir informé par tout moyen le Client :
- en cas d'absence des pièces justificatives valides exigées du Client lors de la souscription des Services dans l'hypothèse où la ligne aurait déjà été mise en service,
- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du Client,
- en cas d'utilisation au travers des Services d'un terminal mobile déclaré volé, dans l'attente du Dépôt de garantie ou de l'Avance sur facturation ou en cas de non-paiement de ceux-ci, ou encore en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, et après relance restée sans effet,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes 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.

17. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

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

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

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

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

18. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de l'une des parties ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre partie, étant entendu que ne seront pas indemnisés les dommages indirects ainsi que tout manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages intérêts ne pouvant excéder, par incident et par Service concerné (en cas de muti-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 muti-lignes seule la ligne concernée est prise en compte).

19. FOURNITURE DES SERVICES / INTERRUPTION DES SERVICES / COMPENSATION

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

20. DONNÉES PERSONNELLES - ANNUAIRE

Les données à caractère personnel concernant le Client sont collectées et traitées par l'Opérateur, dans le respect des dispositions légales de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, (i) dans le cadre de la fourniture des Services, (ii) pour répondre à des obligations légales et (iii) pour un intérêt légitime.
Les données à caractère personnel collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire pour permettre à l'Opérateur de traiter la demande de souscription et de fournir les Services.
Les données à caractère personnel pourront être traitées par le personnel habilité de l'Opérateur et des sous-traitants ou prestataires de l'Opérateur. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne (Tunisie, Maroc, Monaco), ils auront conformément à la réglementation signé des « clauses contractuelles types » pour garantir au Client le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.
Le Client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression en écrivant à : Informatique et Libertés / Direction Juridique – Euro-Information Telecom - 12, rue Gaillon – 75002 PARIS ou à M. Le Délégué à la Protection des Données, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX. Le Client peut obtenir l'information sur la manière dont sont traitées ses données et sur ses droits en consultant la Politique Données Personnelles de l'Opérateur disponible sur son site internet ou sur demande.
Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant son Service Client.

Les informations en rapport avec la commande du Client peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et l'Opérateur sont les destinataires de ces données. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées associées à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET à l'adresse suivante : FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 – 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.
En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications électroniques. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations directement auprès du GIE PREVENTEL - Service des consultations - TSA n°54 315 - 77050 MELUN CEDEX et son droit d'accès, de rectification et/ou de suppression auprès de l'opérateur ayant procédé à son inscription.
Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client dispose du droit faire figurer notamment ses coordonnées personnelles/professionnelles gratuitement sur les listes publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement. Il peut également demander à ce que ces listes ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ou pour des services d'annuaire inversé.

21. CESSION

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

22. RÉCLAMATIONS

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

23. TRIBUNAL COMPÉTENT

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PRO
APPLICABLES À COMPTER DU 5 DÉCEMBRE 2016

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 Euro-Information 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 du(es) 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'émargement 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.
À 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, ou de renvoi d'un Produit non exempt de toute fonctionnalité de blocage activée (notamment la fonction de localisation du mobile), 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 boite 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'Échange 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'Échange 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 boite 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 – Euro-Information Telecom - 12, rue Gaillon – 75002 PARIS.
Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant son Service Client.
Les informations en rapport avec la commande 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 (1re 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 Euro-Information Telecom - 53098 Laval Cedex 9.
Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, 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 – Euro-Information 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.

Crédit Mutuel Mobile est un service de l'opérateur Euro-Information Telecom proposé par le Crédit Mutuel.
Euro-Information Telecom, SAS au capital de 175 715€ - 421713892 - RCS Paris - 12, rue Gaillon, 75107 Paris Cedex 02. 02/2020