



BROCHURE TARIFS
NRJ MOBILE[®] PRO
ET CONDITIONS GÉNÉRALES
DE SERVICE PRO

23 MARS 2023

NUMÉROS UTILES

Service Client

Depuis votre mobile

675 200 ou 200
gratuit la 1^{re} minute puis prix d'un appel non surtaxé

Depuis un poste fixe

0 969 364 200
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 commandez une nouvelle carte SIM immédiatement :

- dans votre Espace Client sur www.nrjmobile.fr, ou
- en appelant votre Service Client depuis un poste fixe au 0 969 364 500 (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 NRJ Mobile les données nécessaires au blocage de votre mobile.

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

● PERTE

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

● SMS

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

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

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

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

- Plus d'informations sur <http://www.33700.fr/>

● OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

Les offres sont disponibles auprès des distributeurs agréés NRJ Mobile.

● FORFAIT AVEC INTERNET INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Il s'agit de deux fonctionnements différents.

Internet inclus : lorsque le quota du volume Internet inclus est atteint, votre connexion Internet est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité d'acheter des recharges dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options » pour continuer à surfer. Les Mo inclus ne sont pas reportables.

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

● HORS ET AU-DELÀ DU FORFAIT

Le « hors forfait » comprend les communications et les usages qui ne sont pas compris dans votre forfait. Le « au-delà du forfait » comprend les communications et les usages que vous effectuez une fois que votre forfait est épuisé.

● RÉGIONS FRONTALIÈRES

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

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

● DÉPLACEMENT EN BATEAU

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

● TARIFS

Tous les prix de cette brochure des tarifs sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA applicable est de 20%.

UNE QUESTION ?

Retrouvez l'ensemble des réponses à vos questions dans votre Espace Client sur www.nrjmobile.fr ou depuis votre application mobile (compatible iOS et Android) à télécharger sur Google Play ou App Store.

Forfait avec mobile avec engagement

FORFAIT ULTIMATE SPEED

LE 23/03/2023



6 place Abel Gance
92100 Boulogne-Billancourt

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

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

SERVICES	
	80 Go
Internet mobile	80 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités
Appels vers l'international	Appels illimités vers les fixes de 85 destinations internationales et vers les mobiles des USA/Canada
SMS/MMS vers l'international	/
Depuis l'international	
Internet mobile	28 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM
DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS	
<ul style="list-style-type: none">• Internet 4G en France métropolitaine : débit descendant théorique : jusqu'à 600 Mb/s. Débit ascendant théorique : jusqu'à 100 Mb/s.• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails.• Hors usages surtaxés. En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.	
PRIX	
Prix mensuel de l'offre 24 mois	24,99€ HT 29,99€ TTC
Frais d'activation	Prix maximum conseillé de la carte SIM : 10 €
Les tarifs des communications hors forfaits pour l'international sont mis à disposition dans cette Brochure des Tarifs.	
DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION	
Contrat à durée indéterminée engagement 24 mois. Résiliation par le Client avant la fin de la période minimale d'engagement : Résiliation par courrier adressé au Service Client, sous réserve du paiement des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement. Résiliation par le client au-delà de la période minimale d'engagement : La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnités par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.	
CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS	
ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales . SOURDLINE : Service Client adapte aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdligne.com/ .	
AUTRES INFORMATIONS UTILES	
Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 09, accessible : <ul style="list-style-type: none">• Par téléphone (lun-sam 8h/20h hors jours fériés)<ul style="list-style-type: none">- depuis votre mobile : 200 ou 675 200- depuis un autre numéro : 0 969 360 200• En ligne : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com	

**RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL**

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

SERVICES		
	10 Go	100 Go
Internet mobile	10 Go, débit ajusté au-delà	100 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités	
SMS/MMS en France	Illimités	
Appels vers l'international	/	
SMS/MMS vers l'international	/	
Depuis l'international		
Internet mobile	10 Go inclus depuis UE et DOM	19 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM	
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM	
DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS		
<ul style="list-style-type: none"> • Internet 4G en France métropolitaine : débit descendant théorique : jusqu'à 600 Mb/s. Débit ascendant théorique : jusqu'à 100 Mb/s. • En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails. • Hors usages surtaxés. <p>En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.</p>		
PRIX		
Prix mensuel de l'offre 24 mois	13,33€ HT 15,99€ TTC	16,66€ HT 19,99€ TTC
Frais d'activation	Prix maximum conseillé de la carte SIM : 10 €	
Les tarifs des communications hors forfaits pour l'international sont mis à disposition dans cette Brochure des Tarifs.		
DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION		
<p>Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée. La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.</p>		
CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS		
<p>ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.</p> <p>SOURDLINE : Service Client adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdl.com/.</p>		
AUTRES INFORMATIONS UTILES		
<p>Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone.</p> <p>Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 09, accessible :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par téléphone (lun-sam 8h/20h hors jours fériés) <ul style="list-style-type: none"> - depuis votre mobile : 200 ou 675 200 - depuis un autre numéro : 0 969 360 200 • En ligne : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com 		

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

INTERNATIONAL

1. LISTE DES DESTINATIONS INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LE FORFAIT ULTIMATE SPEED PRO 80 Go (APPELS VERS LES FIXES DE CES 85 DESTINATIONS)

Europe : Açores, Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Corfou, Chypre, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile d'Aland, Ile de Man, Ile de Rhodes, Irlande du Nord, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican. **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, Île de Pâques, Pérou. **Asie Océanie** : Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taiwan. **Andorre, Israël** (sauf Paltel dont les tranches de numéros sont les suivantes : +97-222, 97-242, 97-282 et 97-292), **Maroc** (sauf l'opérateur Wana dont les tranches de numéros sont les suivantes : +212-526, 212-527, 212-529, 212-533, 212-534, 212-538, 212-540, 212-546, 212-547, 212-550 et 212-553).

2. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS ULTIMATE SPEED PRO ET WOOT PRO

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, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (+ France métropolitaine pour les appels/SMS/MMS depuis la zone 1) + **Islande, Liechtenstein, Norvège.**

Zone 1 bis : Suisse.

Zone 2 : Algérie, Canada, États-Unis, Maroc, Turquie.

Zone 3 : Reste du monde⁽¹⁾.

Zone 3 bis : Tunisie.

3. TARIFS⁽¹⁾ HORS FORFAIT APPLICABLES AUX FORFAITS ULTIMATE SPEED PRO ET WOOT PRO (HORS USAGES SURTAXÉS)

Les communications de la France vers l'étranger

	Vers la zone 1 et 1 bis	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/min	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	0,0220 € 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	0,0040 € 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				

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	0,0018 € 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	Vers la zone 3 bis et les réseaux satellitaires
	0,0018 € 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 les réseaux satellitaires
Appels	gratuit ⁽²⁾	0,109 € HT/min**	0,50 € HT/min	0,834 € HT/min	1,834 € HT/min
SMS	gratuit				
MMS	gratuit	0,584 € HT/MMS	0,70 € HT/MMS		

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1^{re} 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^{re} seconde.

(1) Dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Bouygues Telecom Business – Distribution a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

(2) Sauf voyageurs non occasionnels : 0,0040 € HT/min, appels décomptés à la seconde dès la 1^{re} seconde.

TABLEAU DE COMPATIBILITÉ DES FORFAITS AVEC SERVICES MOBILES ET OPTIONS

	ULTIMATE SPEED PRO	WOOT PRO
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.	Option gratuite à activer dans l'Espace Client ATTENTION : l'activation n'est possible qu'à l'issue du 1^{er} mois de souscription pour l'option internationale avec blocage web, à l'issue du 2^e mois de souscription pour les autres options (sauf en cas d'impayés).	
Présentation du numéro	✓	✓
Portabilité du n° (sur demande)	✓	✓
Double appel	✓	✓
Appels gratuits vers répondeur, n° commençant par 0 800 à 0805, n° d'urgence et info conso	✓	✓
Mode modem	✓	✓
Voix sur IP	✓	✓
Alerte conso*	✓	✓
Options et recharges	en option	en option
Rétablissement de débit web	en option	en option

✓ Service inclus et gratuit.

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

* 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).

OPTIONS ET RECHARGES

(Sous réserve de mobile compatible. Hors usages surtaxés. Disponibles avec les forfaits indiqués. Règles de compatibilité auprès du Service Client.)

1. LE RÉTABLISSEMENT DU DÉBIT INTERNET⁽¹⁾

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

- Pour le forfait Woot Pro 10 Go : 10 € HT.
- Pour les forfaits Ultimate Speed Pro 80 Go et Woot Pro 100 Go : 33,33 € HT.

2. LES OPTIONS APPELS VERS L'INTERNATIONAL⁽²⁾⁽³⁾

- **Appels illimités vers les fixes de 85 destinations** : 3,33 € HT /mois.
 - 3h maximum par appel, 99 destinataires différents maximum dans le mois
 - Valable depuis la France métropolitaine
 - Vers les fixes de l'Union Européenne, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, DOM, les Amériques (Alaska, Canada, Etats-Unis, Hawaï, Porto Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Rica, Ile de Paques, Pérou), Asie Océanie (Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Ile Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taiwan), Andorre, Ile d'Aland, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Israël (sauf l'opérateur Paltel dont les tranches de numéros sont les suivantes : +97-222, ...-242, ...-282 et ...-292), Maroc (sauf l'opérateur Wana dont les tranches de numéros sont les suivantes : +212-526, ...-527, ...-529, ...-533, ...-534, ...-538, ...-540, ...-546, ...-547, ...-550 et ...-553).
- **1h d'appels + 50 SMS vers les mobiles/fixes de l'UE, DOM, USA, Canada et Suisse** : 5 € HT/mois^(*)
 - 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.
- **10h d'appels + 100 SMS vers les fixes/mobiles de l'UE, DOM, USA, Canada et Suisse** : 10 € HT/mois^(*)
 - 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.
- **30 min vers le Maghreb et la Turquie** : 5,83 € HT/mois^(*) ou **60 min vers le Maghreb et la Turquie** : 10 € HT/mois^(*)
 - 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.

3. LES OPTIONS SUISSE⁽²⁾⁽³⁾

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

4. LES RECHARGES VOYAGE

Recharges USA, Canada, Suisse
Bientôt la fin de la 3G aux Etats-Unis. Si vous prévoyez d'y voyager, pensez à consulter la page « Préparer votre voyage aux États-Unis » sur www.assistance-mobile.com

- **30 min d'appels + 30 SMS + 500 Mo d'internet** : 8,33 € HT^(**)
 - Valable depuis les États-Unis, le Canada et la Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
 - Valable 7 jours à compter de la date d'activation.
- **Appels/SMS illimités + 3 Go d'internet** : 24,99 € HT^(**)
 - Valable depuis les États-Unis, le Canada et la Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
 - Valable 14 jours à compter de la date d'activation.
- **Recharges Data uniquement USA, Canada**
- **500 Mo d'internet** : 3,99€^(**)
 - Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
 - Valable 7 jours à compter de la date d'activation.
- **3 Go d'internet** : 14,99€^(**)
 - Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
 - Valable 14 jours à compter de la date d'activation.
- **Recharges « Multi-destinations »**
Liste des pays : Algérie, Arabie Saoudite, Arménie, Australie, Chine, République de Corée, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taiwan, 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 d'internet** : 16,66 € HT^(**)
 - Valable dans les pays présentés ci-dessus.
 - Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

(1) Option à souscription immédiate. Rétablissement du débit Internet pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre en France métropolitaine. Non reportable. (2) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. (3) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (*) Décompte des appels à la seconde après la première seconde. Au-delà des minutes, des SMS et de l'enveloppe web inclus dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ». (**) Décompte des appels à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. Au-delà des minutes, des SMS et de l'enveloppe web inclus dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ».

5. OPTION TRANQUILLITÉ⁽¹⁾

- **Option de blocage : 1 € HT/mois.** Cette option vous permet de bloquer tous les usages hors forfaits (appels surtaxés, SMS/MMS surtaxés, usages à l'étranger, réception des appels à l'étranger...). **Attention : l'option désactive les appels vers l'international compris dans votre offre. En revanche, les communications depuis l'étranger comprises dans votre offre ne sont pas bloquées.**
- **Option de blocage des numéros surtaxés et des achats à l'acte : gratuite.** Cette option vous permet de bloquer les appels/SMS surtaxés, les téléchargements Gallery ainsi que les achats à l'acte. Option activable uniquement sur demande auprès du Service Client (incompatible avec l'Option de Blocage).

6. OPTION SÉCURITÉ DU MOBILE⁽¹⁾

- **Option sécurité du mobile par 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 - Anti Spam - Anti-Vol - Protection Privée - Pare-Feu.** Les fonctionnalités peuvent varier en fonction de l'appareil sur lequel le produit est utilisé. Plus d'information en appelant le Service Client.

Liste des compatibilités minimum ci-dessous :

- **Smartphones et tablettes Android® :**
 - Système d'exploitation : Android™ 5 – 12
 - Résolution d'écran minimale : 320 x 480
- **Ordinateurs Mac® :**
 - Système d'exploitation : macOS 10.15 – 12
 - Espace disque : 2 635 Mo d'espace disponible sur le disque dur
 - Mémoire (RAM) : 2 Go
- **iPhone et iPad® :**
 - Système d'exploitation : iOS® 14 – 15

(1) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois.

7. L'OPTION VOIX PREMIUM

- **Option Voix Premium : gratuite** additionnelle sous réserve d'éligibilité du réseau hôte et d'utiliser un mobile compatible acquis auprès de Bouygues Telecom Business – Distribution. Cette option vous permet :
 - d'émettre et recevoir des appels et SMS à partir d'un réseau Wi-Fi situé en France métropolitaine, quel que soit le fournisseur d'accès à Internet, lorsque la couverture du réseau mobile est insuffisante ;
 - d'émettre et recevoir des appels et SMS sous couverture 4G, lorsque la couverture mobile 4G est suffisante et à condition d'être sous réseau hôte Bouygues Telecom et de disposer d'un mobile acquis auprès de Bouygues Telecom Business – Distribution.
- Option activable sur votre ligne à tout moment depuis votre Espace Client ou sur demande auprès du Service Client sous réserve des critères d'éligibilité (pour la couverture 4G : offre, mobile acquis auprès de BTBD compatible et réseau hôte compatible ; pour le réseau Wi-Fi : offre, mobile et réseau Wi-Fi).
- Pour bénéficier du service Appels Wi-Fi, une fois l'option activée sur votre ligne, il est nécessaire de l'activer sur votre mobile (détails sur www.assistance-mobile.com). Par ailleurs pour utiliser le service appels Wi-Fi, il est nécessaire d'être connecté et authentifié sur un réseau Wi-Fi. Les règles tarifaires applicables aux communications acheminées avec cette option sont les mêmes que sur le réseau mobile y compris pour les appels et SMS vers l'international.
- Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaître votre localisation au moment de l'appel. Cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer la localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel d'urgence.

SERVICES MULTIMEDIA

La connexion internet (« coût de transport ») est incluse ou facturée en fonction de l'offre dont vous bénéficiez (tarifs sur les pages des offres).

Des recharges ou options internet sont disponibles pour profiter d'un meilleur tarif. Pour plus d'infos, se reporter à la partie « Options ».

Poids moyen d'un jeu 3D/HD = 500 ko à 30 Mo.

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.

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 internet. Pour éviter des coûts éventuels il vous est conseillé d'avoir un forfait adapté. Les autres services multimédia non cités ci-dessus sont des services fournis par des Éditeurs de Services sous leur propre responsabilité. En cas de contestation, l'abonné doit contacter ces Éditeurs de Services.

SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

- **Changement de numéro d'appel (sur appel au Service Client uniquement) :** 8,34 € HT/acte.
- **Remplacement de carte SIM :**
 - Sur appel au Service Client : 8,34 € HT/acte.
 - À partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 8,34 € HT/acte.
- **Débloqué de carte SIM :**
 - Sur appel au Service Client : 4,17 € HT.
 - À partir de votre Espace Client : GRATUIT.
 - À partir du Serveur Vocal interactif (composez le 09 69 364 500 puis tapez « 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 : 4,17 € HT/modification.
- **Remise en service de la ligne en cas de suspension pour impayé :** 8,34 € HT/acte.
- **Renvoi d'Appel vers un autre numéro :**
Le renvoi d'appel est pris en compte comme un appel émis depuis votre téléphone mobile. En fonction de votre offre et de votre consommation, il est soit inclus, décompté ou facturé.
- **Dépôt de garantie :** 500€

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.

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.

AVANCE SUR FACTURE

(Art. 8 CGS)

	AVANCE SUR FACTURE (lors de la souscription)
Forfait Ultimate Speed Pro 80 Go	Jusqu'à 130 € Montant exact de l'avance sur facture en fonction de votre offre. Informations disponibles auprès de votre vendeur.
Forfait Woot Pro 10 Go	-
Forfait Woot Pro 100 Go	-

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE PRO

Applicables à compter du 24 novembre 2022

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 Bouygues Telecom Business – Distribution, SAS au capital de 175.715 euros, RCS NANTERRE 421 713 892, 6 place Abel Gance 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT (ci-après « l'Opérateur»), sous ses différentes marques.

Les Services sont délivrés en utilisant pour les départs d'appel le(s) réseau(x) du/des opérateurs tiers avec le(s)quel(s) l'Opérateur a négocié un/des partenariat(s) (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 celui-ci, sous réserve du respect des dispositions ci-dessus.

5.4 En cas de dépassement des délais de Mise en Service du fait de l'Opérateur, le Client peut demander, par courrier, une indemnité, sous la forme d'avoir, calculé au prorata temporis sur la base du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrit(s) lors de l'activation de la ligne et non fourni(s).

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

5.6 Le Client dispose d'un délai de 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, déduction faite 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 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

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

9.2 Les tarifs des Services principaux, des Services complémentaires et des Services optionnels pourront être modifiés en cas d'application de la formule d'indexation telle que définie ci-après sans ouvrir droit à une résiliation sans frais. Dans ce cas, nous vous en informerons au moins un mois à l'avance. La formule d'indexation est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation. Il s'agit d'un indice mensuel publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité. Cet indice peut être consulté sur le site de l'Insee www.insee.fr dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ». Le prix des Services principaux, des Services complémentaires et des Services optionnels pourra être indexé annuellement sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHTrev-TS (Identifiant 001565192) selon la formule suivante : Calcul de la variation de l'indice ICHTrev-TS : Variation indice en % = (Indice nouveau - Indice ancien) / Indice ancien. Calcul du prix mensuel révisé : Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.

Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.

En cas de disparition de l'indice, nous vous communiquerons préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.

9.3 En cas de souscription/modification des Services effectuée à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter.

10. FACTURATION

10.1 Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle (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 ET/OU DATA ILLIMITÉS

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et /ou des SMS/MMS et/ou de la data en illimité. Ces appels voix et/ou SMS/MMS et/ou data 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.

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, ET SUISSE, ANDORRE, USA, 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, 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

La portabilité du numéro mobile est possible en trois jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique. Le portage n'est possible que si la ligne à porter est active jusqu'au transfert du numéro. A la souscription, vous devez nous transmettre votre numéro, la date souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur. Vous nous mandatez afin de résilier en votre nom et pour votre compte le contrat auprès de votre ancien opérateur. Vous pouvez bénéficier sur demande, auprès de l'opérateur responsable d'une indemnisation en cas de :

- retard de portage de votre numéro correspondant au 5^{ème} du prix mensuel facturé du forfait par jour de retard, jusqu'au rétablissement du service ;
- perte de votre numéro pendant la procédure de portage correspondant à 24 fois le prix mensuel facturé du service.

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 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).

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/ ou 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 et d'un droit à la limitation et à la portabilité des données en écrivant à :

M. Le Délégué à la Protection des Données, Bouygues Telecom Business – Distribution, 6 place Abel Gance 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT. 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 OneyTrust. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à l'identité et aux moyens de paiement sur les opérations réalisées à distance via le réseau internet. OneyTrust et l'Opérateur sont les destinataires de ces données. Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par OneyTrust ; à savoir la lutte contre la fraude à l'identité et au paiement lors des transactions à distance réalisées via le réseau internet. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement pourra entraîner l'inscription des données en rapport avec la transaction associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en

œuvre par OneyTrust. Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et d'un droit à la limitation et à la portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à OneyTrust à l'adresse suivante : Le délégué à la protection des données – OneyTrust - 34 avenue de Flandre - 59170 Croix

Plus de détail sur la gestion des données par OneyTrust et les droits attachés, en consultant la page internet suivante:

<https://oneytrust.com/mention-information-score/>

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.

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** (1^{ère} 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 Bouygues Telecom Business – Distribution, 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, Bouygues Telecom Business – Distribution 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 du ressort de la Cour d'appel de Paris.



NRJ Mobile est un service de l'opérateur Bouygues Telecom Business – Distribution
SAS au capital de 175 715 euros. RCS Nanterre 421 713 892
6, place Abel Gance - 92100 Boulogne-Billancourt. 03/2023 - N829890.

