



**BROCHURE TARIFS AUCHAN TELECOM  
ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE  
AU 23 JUIN 2014**

# INFORMATIONS PRATIQUES

Service Client	
Depuis votre mobile	Depuis un poste fixe
675200 ou 200 gratuit la 1 <sup>re</sup> minute puis prix d'un appel normal	0 969 360 200 appel non surtaxé
En France métropolitaine	

## ■ VOL

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

- dans votre Espace Client sur [www.auchantelecom.fr](http://www.auchantelecom.fr)
- en appelant votre Service Client depuis un poste fixe au 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

2) Déposez plainte le plus rapidement possible dans un commissariat ou une gendarmerie en pensant à fournir votre numéro IMEI (souvent indiqué sur l'emballage d'origine de votre mobile ou que vous avez préalablement noté en saisissant le \*#06#).

Le commissariat ou la gendarmerie transmettra à El Telecom, les données nécessaires au blocage de votre mobile.

3) 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 <http://www.auchantelecom.fr> ou auprès de votre Service Client. Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrions bien sûr rétablir votre ligne.

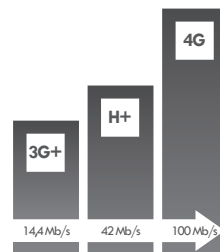
## ■ SMS

- Taille d'un SMS: 160 caractères standards. Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS facturés en fonction de votre offre.
- Stop SPAM: pour ne plus recevoir de SMS de la part d'un éditeur de services, il vous suffit d'envoyer le mot STOP par SMS au numéro expéditeur du message (inclus pour les offres avec SMS illimités sinon 0,10€/SMS sauf Carte Prépayée : 0,07€/SMS).
- Contact: pour obtenir les coordonnées du Service Client de l'expéditeur, il vous suffit d'envoyer le mot CONTACT par SMS au numéro d'expéditeur du message (inclus pour les offres avec SMS illimités sinon 0,10€/SMS sauf Carte Prépayée : 0,07€/SMS).
- Signal d'un SPAM (gratuit): dès la réception d'un SMS non sollicité sur votre mobile, vous pouvez le signaler en quelques secondes en le transférant par SMS au numéro 33700.
- Plus d'informations sur [www.33700-spam-sms.fr](http://www.33700-spam-sms.fr).

## ■ OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

• Les offres sont disponibles sur [www.auchantelecom.fr](http://www.auchantelecom.fr) ou dans les hypermarchés Auchan.

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



**3G+** : La technologie 3G+ permet d'accélérer le débit de transmission des données jusqu'à 14,4 Mb/s (débit maximum théorique). Vous pouvez ainsi utiliser vos applications, télécharger des emails et des photos plus rapidement. Plus de 99 % de la population est couverte par ce réseau. Retrouvez la zone de couverture sur : <http://www.auchantelecom.fr/reseau.html>

**H+** : Le débit H+ vous permet de surfer jusqu'à 42 Mb/s (débit maximum théorique) soit un débit 3 fois supérieur à la 3G+. Ainsi, vous pouvez regarder des vidéos, écouter de la musique en streaming avec un plus grand confort. Pour profiter de ce réseau, vous devez disposer d'un smartphone compatible, d'une offre compatible et être dans une zone couverte par cette technologie. Le débit H+ est disponible dans plusieurs milliers de villes en France dont Paris, Marseille, Lyon, Toulouse, Nice, Strasbourg, Bordeaux, Lille, Reims, Toulon, Grenoble. Fin 2013, plus de 70% de la population est couverte par ce réseau. Retrouvez la zone de couverture sur : <http://www.auchantelecom.fr/reseau.html>

**4G** : Le débit 4G permet de surfer jusqu'à 100 Mb/s (débit maximum théorique) soit un débit jusqu'à 7 fois supérieur à la 3G+. Vous pouvez ainsi regarder des vidéos, écouter de la musique en streaming quasi instantanément. Pour profiter de ce réseau, vous devez disposer d'un smartphone compatible, d'une offre compatible et être dans une zone couverte par cette technologie. Retrouvez la zone de couverture sur : <http://www.auchantelecom.fr/reseau.html>

## ■ FORFAIT AVEC WEB INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ: QUELLE DIFFÉRENCE ?

Il s'agit de deux fonctionnements différents.

**Web inclus** : Lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité d'acheter des recharges dans votre Espace Client, rubrique « Votre offre » pour continuer à surfer. Les Mo inclus ne sont pas reportables. Attention: ce fonctionnement ne s'applique pas dans le cadre des Options Web avec Web inclus. Une fois le seuil atteint, la connexion Web est payante.

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

# LES FORFAITS SANS ENGAGEMENT

Description de l'offre	2h en France métropolitaine, vers les fixes de l'UE, Suisse, DOM, Amérique du Nord...*	2h en France métropolitaine, vers les fixes de l'UE, Suisse, DOM, Amérique du Nord...*	Appels illimités en France métropolitaine	Appels illimités en France métropolitaine, vers les fixes de l'UE, Suisse, DOM, Amérique du Nord...*	Appels illimités en France métropolitaine, vers les fixes de l'UE, Suisse, DOM, Amérique du Nord...*	Appels illimités en France métropolitaine, vers les fixes de l'UE, Suisse, DOM, Amérique du Nord...*
	SMS/MMS illimités	SMS/MMS illimités Web 3G+/H+(1) : 500 Mo (inclus)	SMS/MMS illimités	SMS/MMS illimités Web 3G+/H+(1) : 1 Go (débit ajusté au-delà)	SMS/MMS illimités Web 3G+/H+(1) : 3 Go (débit ajusté au-delà)	SMS / MMS illimités Web 3G+/H+/4G (1)(2) 5 Go (débit ajusté au-delà)
Prix mensuel sans engagement	3,99€	11,99€	8,99€	15,99€	19,99€	24,99€
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine.</b> Entre personnes physiques et à usage privé. 3h maximum par appel et 129 destinataires différents maximum dans le mois. Hors usages surtaxés. Peer to Peer et Newsgroups non inclus.					

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DES FORFAITS 2H DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE HORS COÛT DES FOURNISSEURS DE SERVICES (ces communications sont illimitées pour les forfaits avec «appels illimités»)

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet) d'un opérateur métropolitain : à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde (au-delà : 0,30€/min).
- Info conso à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde (au-delà : 0,30€/min).
- N° commençant par 0 805 à 0 809 ; N° courts commençant par 30 ou 31 ; N° courts à 4 chiffres commençant par 1 : à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde (au-delà : 0,30€/min).
- N° commençant par 0 81 : décompté à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde (au-delà : 0,30€/min) + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.
- Les appels vers 50 destinations fixes à l'international pour certains forfaits (cf. pages «International»).

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

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

## LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Navigation Web en France métropolitaine: décompté par kilo octet sur la base de 0,10€/Mo (uniquement pour les forfaits sans Web).
- Appels vers les numéros spéciaux à tarif majoré: 0,30€/min + tarif affiché par le fournisseur du service. Décomptés à la seconde après la 1<sup>re</sup> minute indivisible.
- Appels visio: 0,50€/min décomptés à la seconde après la 1<sup>re</sup> minute indivisible.
- Appels vers les numéros de radiomessageries: 2,20€ maximum/appel.
- SMS métropolitains surtaxés: coût d'envoi d'un SMS national 0,10€ + tarif affiché par le fournisseur du service.

- MMS métropolitains surtaxés: coût d'envoi d'un MMS national 0,30€ + tarif affiché par le fournisseur du service.
- Les communications internationales (cf. pages «International»).

## LES SERVICES INCLUS DANS LES FORFAITS

- Présentation du numéro
- «Option Internationale»: pour appeler vers et depuis l'étranger (Activable sur demande).

**ATTENTION: Les appels depuis l'étranger (et vers l'étranger pour le forfait appels illimités à 8,99€) ne sont possibles qu'à l'issue du 1<sup>er</sup> mois de souscription (sauf en cas d'impayé).**

## LES SERVICES OPTIONNELS

Voir page «Options et Recharges».

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

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

## AVANCE SUR FACTURE

Voir page 11.

## PRIX CARTE SIM

5€ sur [www.auchantelecom.fr](http://www.auchantelecom.fr) (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Détails et disponibilité des réseaux 3G+, H+ et 4G sur <http://www.auchantelecom.fr/reseau.html>

(1) 3G+ : débit jusqu'à 14,4 Mb/s. H+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. (2) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. \* Détail des destinations pages «International».

# LES FORFAITS AVEC ENGAGEMENT

Description de l'offre	2h en France métropolitaine, vers les fixes de l'UE, Suisse, DOM, Amérique du Nord...*	Appels illimités en France métropolitaine,	Appels illimités en France métropolitaine, vers les fixes de l'UE, Suisse, DOM, Amérique du Nord...*	Appels illimités en France métropolitaine, vers les fixes de l'UE, Suisse, DOM, Amérique du Nord...*
	SMS / MMS illimités	SMS / MMS illimités  Web 3G+/H+(1): 500 Mo (inclus)	SMS / MMS illimités  Web 3G+/H+/4G(1)(2): 2 Go (débit ajusté au-delà)	SMS / MMS illimités  Web 3G+/H+/4G(1)(2): 5 Go (débit ajusté au-delà)
Prix mensuel 24 mois	9,99 €	19,99 €	28,99 €	42,99 €
Prix mensuel 12 mois	15,99 €	25,99 €	34,99 €	54,99 €
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine.</b> Entre personnes physiques et à usage privé. 3h maximum par appel et 129 destinataires différents maximum dans le mois. Hors usages surtaxés. Peer to Peer et NewsGroups non inclus.			

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT 2H DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE HORS COÛT DES FOURNISSEURS DE SERVICES (ces communications sont illimitées pour les forfaits avec «appels illimités»)

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet) d'un opérateur métropolitain: à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde (au-delà: 0,30€/min).
- Info conso à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde (au-delà: 0,30€/min).
- N° commençant par 0 805 à 0 809; N° courts commençant par 30 ou 31; N° courts à 4 chiffres commençant par 1: à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde (au-delà: 0,30€/min).
- N° commençant par 0 81: décompté à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde (au-delà: 0,30€/min) + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.
- Les appels vers 50 destinations fixes à l'international pour certains forfaits (cf. pages «International»).

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

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

## LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

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

## LES SERVICES INCLUS DANS LES FORFAITS

- Présentation du numéro.
- Report des minutes non consommées sans limite de date (dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours).
- «Option Internationale»: pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande).  
**ATTENTION: Les appels depuis l'étranger (et vers l'étranger pour le forfait appels illimités à 19,99€ et 25,99€) ne sont possibles qu'à l'issue du 1<sup>er</sup> mois de souscription (sauf en cas d'impayé).**
- Double appel.
- Alerte conso: nous vous alertons par SMS lorsque votre forfait est bientôt épuisé, un second SMS vous est envoyé lorsque celui-ci est épuisé (appels pris en compte dans un délai de 48h environ).

## OPTIONS

Voir page «Options et Recharges».

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

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

## RUBRIQUE « AVANCE SUR FACTURE »

Voir page 11.

## PRIX CARTE SIM

5 € sur [www.auchantelecom.fr](http://www.auchantelecom.fr) (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Détails et disponibilité des réseaux 3G+, H+ et 4G sur <http://www.auchantelecom.fr/reseau.html>

(1) 3G+ : débit jusqu'à 14,4 Mb/s. H+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. (2) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. \*Détail des destinations pages «International».

# LES FORFAITS BLOQUÉS

	1h <sup>(1)</sup>	2h <sup>(1)</sup>	5h <sup>(1)</sup>
Description de l'offre	SMS / MMS illimités	SMS / MMS illimités Web 3G+ / H+ <sup>(2)</sup> : 250 Mo (inclus)	SMS / MMS illimités Web 3G+ / H+ <sup>(2)</sup> : 500 Mo (inclus)
Prix mensuel 24 mois	9,99 €	15,99 €	24,99 €
Prix mensuel 12 mois	13,99 €	19,99 €	28,99 €
Prix mensuel sans engagement	7,99 €	12,99 €	17,99 €
Coût/minute <sup>(3)</sup>	0,17 €	0,13 €	0,08 €
Usages illimités et Web	<b>En France métropolitaine.</b> Entre personnes physiques et à usage privé. Hors usages surtaxés. Appels sous réserve d'un crédit de communication positif. Usage modem, Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus.		

## LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

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

## UNE FOIS LE CRÉDIT MENSUEL ÉPUISE

Le forfait se bloque, vous continuez à recevoir des appels et des SMS / MMS en France métropolitaine, mais vous ne pouvez plus émettre d'appels. Il est toutefois rechargeable avec les recharges Auchan Telecom, afin de pouvoir appeler à nouveau. Ces recharges ne sont pas soumises à une durée de validité. À noter, vos SMS et MMS restent illimités et vous pouvez toujours surfer sur le Web s'il reste des Mo dans votre enveloppe, même quand votre crédit mensuel est épuisé (si votre forfait bloqué contient une enveloppe Web).

## LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- N° commençant par 0 800 à 0 804.
- Appels vers répondeur: 777.
- N° d'urgence: 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).
- Appels vers le 300 pour recharger.
- Info conso: 800.

## LES SERVICES INCLUS

- Report du crédit de communication non utilisé du forfait le mois suivant (report du crédit de communication dans la limite du forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement, et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours).
- «Option Internationale» pour appeler vers et depuis l'étranger.
- Présentation du numéro.
- Double appel.
- Alerte conso par SMS: alerte par SMS lorsque le forfait est bientôt épuisé, un second SMS est envoyé lorsque celui-ci est épuisé (appels pris en compte dans un délai de 48h environ).

## LE SERVICE CLIENT (tarifs en France métropolitaine)

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

## PRIX CARTE SIM

5 € sur [www.auchantelecom.fr](http://www.auchantelecom.fr) (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réserve aux nouveaux clients. Forfaits bloqués de communications. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de Réseau.** Détails et disponibilité des réseaux 3G+ et H+ sur <http://www.auchantelecom.fr/reseau.html>

(1) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix non surtaxés en France métropolitaine. (2) 3G+ : débit jusqu'à 14,4 Mb/s. H+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. (3) Coût par minute indicatif pour le forfait avec engagement 24 mois pour des appels voix non surtaxés en France métropolitaine (prix par minute avec engagement 12 mois et sans engagement dans la FIS).

# LA CARTE PRÉPAYÉE

## LES RECHARGES AUCHAN TELECOM

Gamme classique	5 €	10 €	15 €	25 € + 5 €	35 € + 10 €	50 € + 15 €	100 €
Equivalent en com. en France métropolitaine (jusqu'à) <sup>(1)</sup>	26 min	52 min	78 min	157 min	236 min	341 min	526 min
	71 SMS	142 SMS	214 SMS	422 SMS	631 SMS	911 SMS	1428 SMS
	26 Mo	52 Mo	78 Mo	131 Mo	184 Mo	263 Mo	526 Mo
Durée de validité	10 jours	15 jours	30 jours	60 jours	90 jours	120 jours	1 an

Gamme spéciale	5 €	10 €	5 €	10 € + 2 €
Usages <sup>(2)</sup>	SMS illimité	SMS/MMS Illimités	75 Mo	30 min vers le Maghreb
Durée de validité	5 jours	10 jours	15 jours	30 jours

En France métropolitaine. Entre personnes physiques et à usage privé.  
Hors usages surtaxés. Usage modem, Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus.

### LES COMMUNICATIONS VOIX 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 : 0,19€/minute facturés à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde.

• Appels voix vers les fixes de 53 destinations : 0,19€/minute

Appels voix interpersonnels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes de l'Europe/Dom/Amérique du Nord/Maroc/Algérie : Allemagne, Algérie, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Ecosse, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Maroc, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Roumanie, Angleterre, Slovaquie, Slovénie, Saint-Marin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican, Canada, Etats-Unis, Alaska, Hawaï, Iles Vierges US, Porto Rico.

• Appels voix vers les mobiles des DOM, des Etats-Unis et Canada : 0,19€/minute.

• Vers les autres destinations : 0,39€/minute (voir pages « International »).

• Vers les cas particuliers : 3,00€/minute (voir pages « International »).

Les bonus des recharges de la Gamme classique et le crédit de bienvenue de 5 € n'incluent pas de communication vers l'Algérie et le Maroc.

Appels voix vers les DOM facturés à la seconde dès la première seconde, autres pays facturés à la seconde au-delà de la première minute indivisible.

### AUTRES COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

#### En France métropolitaine

• Appel Visio (à la seconde dès la première seconde) : 0,39€/minute.

• Envoi d'un SMS texte par destinataire : 0,07 €.

• Envoi d'un MMS texte par destinataire : 0,07 €.

• Envoi d'un MMS photo/vidéo/son/autre par destinataire : 0,19 €.

• SMS/MMS métropolitains surtaxés : coût d'envoi d'un SMS/MMS national + tarif affiché par le fournisseur du service.

• Navigation Web en France métropolitaine : 0,19€/Mo décompté par tranche de 10 kilo octets indivisible.

#### Vers l'international

• Appel Visio (à la seconde au-delà de la première minute indivisible) : vers Zone Eurotarif, Reste de l'Europe et Zone 2 : 0,78€/min, vers Zone 3 : 2,40€/min, vers cas particuliers : 6 €/min

• Envoi d'un SMS ou MMS texte par destinataire vers l'international : 0,15 €.

• Envoi d'un MMS (multimédia) par destinataire vers l'international : 0,45 €.

### APPELS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE VERS NUMÉROS SPÉCIAUX

• N° commençant par 0 801, 0 802, 0 819, 0 820, 0 821, 0 860, 0 868 : 0,11 €/minute + prix d'un appel normal.

• N° commençant par 0 803, 0 825, 0 826, 0 884, 0 890, 0 891 : 0,15€/minute + prix d'un appel normal.

• N° commençant par 0 891 : 0,22€/minute + prix d'un appel normal.

• N° commençant par 0 810, 0 811 : 0,06€/minute + prix d'un appel normal.

• N° commençant par 0 892 : 0,34€/appel + prix d'un appel normal.

• N° commençant par 0 897 : 0,56€/appel + prix d'un appel normal.

• N° commençant par 0 899 : 1,35€/appel + prix d'un appel normal.

• N° commençant par 0 836 : Selon le prix annoncé par l'opérateur + prix d'un appel normal.

• N° courts à 6 chiffres commençant par 118 : surtaxe affichée par le fournisseur + prix d'un appel normal.

• N° courts à 4 chiffres commençant par 3 : surtaxe affichée par le fournisseur + prix d'un appel normal.

Un appel normal est facturé à la seconde dès la première seconde.

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

• N° commençant par 0 800 à 0 804.

• Info conso : 950

• Rechargement : 675300

• Répondeur vocal : 123

• Numéros d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).

#### LES SERVICES INCLUS

• Présentation du numéro.

• Double appel.

• « Option Internationale » : pour appeler ou être joint à l'étranger. Activé automatiquement dès réception du Formulaire d'Identification Acheteur.

#### RECHARGER VOTRE OFFRE PRÉPAYÉE

• Rechargement avec des cartes Prépayées disponibles en magasins Auchan, Simply Market, (Voir liste des magasins à jour sur [www.auchantelecom.fr](http://www.auchantelecom.fr)).

• Rechargement sur Internet sur : [www.auchantelecom.fr](http://www.auchantelecom.fr) via « espace personnel ».

• Rechargement par carte bancaire/carte Accord.

• Rechargement Express.

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

Pour contacter le Service Client, composez le 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) ou le 675200 depuis votre mobile (1<sup>re</sup> minute gratuite puis prix d'un appel normal).

#### PRIX DU KIT D'ACCÈS

Carte SIM + 5€ de crédit de communication initial valable 30 jours : 9,90€.

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

Web en débit 3G+. Détails et disponibilité du réseau 3G+ sur <http://www.auchantelecom.fr/reseau.html>

(1) Temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels ou de SMS ou de data en France métropolitaine (hors numéros surtaxés) sur la base de 0,19€/min, 0,07€/SMS et 0,19€/Mo. Facturation à la seconde dès la première seconde. SMS à l'unité. Web décompté par palier de 10 Ko indivisible. (2) Usages non surtaxés en France métropolitaine (sauf 30 min vers Maghreb : usages depuis la France métropolitaine vers Maghreb), entre personnes physiques et à usage privé. Recharge 75 Mo : décompte par palier de 10 Ko indivisible. Recharge 10€ + 2€ vers le Maghreb : appels vers l'Algérie, le Maroc et la Tunisie. Décompte à la seconde dès la première minute indivisible, sur la base de 0,19€/min vers les fixes de l'Algérie et du Maroc, et 0,39€/min pour les autres appels fixes et mobiles.

# INTERNATIONAL

## 1. ZONES TARIFAIRES DÉCOMPTÉES OU ILLIMITÉES AVEC LES FORFAITS

Pour les forfaits 2h, les appels en France métropolitaine vers les fixes des destinations ci-dessous sont décomptés dans votre forfait. Au-delà des 2h, voir tarifs dans le paragraphe 2.

Pour les offres comportant des appels illimités en France métropolitaine vers les fixes<sup>(1)</sup> internationaux, les destinations sont les suivantes :

**Union Européenne :** Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

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

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

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

## 2. TARIFS<sup>(2)</sup> APPLICABLES AUX FORFAITS (HORS USAGES SURTAXÉS)

LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT FACTURÉES EN HORS FORFAIT (HORS COMMUNICATIONS INCLUSES).

**Zones tarifaires pour les appels vers et depuis l'étranger**

**Zone 1 :** Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, DOM, Islande, Liechtenstein,

Norvège, Saint-Marin, Vatican, Féroé (Iles), + France et Monaco pour les appels vers l'étranger.

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

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

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

	Vers la zone 1	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix	0,50 €/min	0,60 €/min	1,50 €/min	3,50 €/min
Appels visio	1,20 €/min	1,80 €/min	2,40 €/min	7 €/min

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

	Vers la zone 1	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,288 €/min <b>0,228 €/min à partir du 01/07/14</b> EUROTARIF* Visio: 0,51 €/min	1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 2	1,20 €/min	1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 3	2,20 €/min	2,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis les réseaux satellitaires	4,60 €/min	4,60 €/min	4,60 €/min	4,60 €/min

**Réception d'un appel à l'étranger**

Dans la zone 1	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Depuis les zones satellitaires
0,084 €/min <b>0,060 €/min à partir du 01/07/14</b> EUROTARIF** Visio: 0,23 €/min	0,60 €/min	1 €/min	2,20 €/min

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

- \* **Appels voix / visio**, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles.

- \*\* **Appels voix / visio**, décomptés à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde.

(1) Les appels vers les mobiles d'Amérique du Nord sont considérés comme des appels vers les fixes. (2) 232 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels El Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

# INTERNATIONAL

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

- émission d'un SMS (toutes zones): 0,30€/destinataire.
- émission d'un MMS (toutes zones): 0,90€/destinataire.

## SMS / MMS depuis l'étranger

- réception d'un SMS (toutes zones): gratuit.
- réception d'un MMS (zone 1): 0,540€/MMS reçu, 0,240€/MMS reçu à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014
- réception d'un MMS (zones 2 et 3): 0,840€/MMS reçu
- émission d'un SMS (depuis la zone 1): 0,096€/destinataire, 0,072€/destinataire à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 (vers la zone 1 et la France métropolitaine) et 0,30€/destinataire (vers les zones 2 et 3).
- émission d'un SMS (zones 2 et 3): 0,30€/destinataire.
- émission d'un MMS (zone 1): 0,540€/destinataire, 0,240€/destinataire à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014.

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

**Communications Web depuis l'étranger (zone 1):** 0,540€/Mo, 0,240€/Mo à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014

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

## Services depuis l'étranger

Répondeur: 00 33 77 12 12 777 (prix d'un appel depuis la zone d'émission).

Service client: 00 33 969 360 200 (prix d'un appel depuis la zone d'émission).

Suivi conso: 00 33 1 41 77 64 91 (prix d'un appel depuis la zone d'émission).

## Numéros spéciaux français depuis l'étranger

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

## 3. TARIFS<sup>(2)</sup> APPLICABLES AUX FORFAITS BLOQUÉS (HORS USAGES SURTAXÉS)

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

### Zones tarifaires internationales pour les appels de la France vers l'étranger et les appels à l'étranger:

**Union Européenne:** Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

**Reste de l'Europe:** Andorre, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse.

**Europe élargie:** Albanie, Bosnie Herzégovine, Groenland, Kosovo,

Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine.

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

**Maghreb:** Algérie, Maroc, Tunisie.

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

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

**Zone Eurotarif:** Union Européenne + Reste de l'Europe + DOM.

### Appels de la France vers l'étranger

	Vers Union Européenne DOM Suisse Andorre Liechtenstein Norvège Algérie Maroc (fixes), Amérique du Nord (fixes et mobiles)	Vers Union Européenne et DOM (mobiles), Reste de l'Europe et Europe élargie et Maghreb (fixes et mobiles)	Vers reste du monde (fixes et mobiles)	Vers réseaux satellitaires
<b>Appels voix</b>	0,19€/min	0,39€/min	1,55€/min	3€/min
<b>Appels visio</b>	0,75€/min 1,55€/min pour Amérique du Nord	0,75€/min 1,55€/min pour Maghreb	1,30€/min	

### Appels voix et visio depuis l'étranger

	Vers zone Eurotarif et France métropolitaine	Vers Europe élargie - Maghreb - Amérique du Nord	Vers Reste du Monde	Vers réseaux satellitaires
<b>Depuis zone Eurotarif</b>	0,288€/min <b>0,228€/min à partir du 01/07/14</b> EUROTARIF*	1,49€/min	2,50€/min	4,90€/min
<b>Depuis Europe élargie - Maghreb - Amérique du Nord</b>	1,49€/min	1,49€/min	2,50€/min	4,90€/min
<b>Depuis Reste du Monde</b>	2,50€/min	2,50€/min	2,50€/min	4,90€/min

### Réception d'un appel à l'étranger

Dans la zone Eurotarif	Dans la zone Europe élargie - Maghreb	Dans la zone Amérique du Nord - Reste du Monde
0,084€/min <b>0,060€/min à partir du 01/07/14</b> EUROTARIF**	0,70€/min	1,05€/min

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

- \* **Appels voix / visio**, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles.

- \*\* **Appels voix / visio**, décomptés à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde.

(2) 232 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels El Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.



# INTERNATIONAL

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

- émission d'un SMS (toutes zones) : 0,30 €/destinataire.
- émission d'un MMS (toutes zones) : 0,90 €/destinataire.

## SMS / MMS depuis l'étranger

- réception d'un SMS (toutes zones) : gratuit.
- réception d'un MMS (zone Eurotarif) : 0,540 €/MMS reçu, 0,240 €/MMS reçu à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014.
- réception d'un MMS (autres zones) : 0,840 €/MMS reçu
- émission d'un SMS (depuis la zone Eurotarif) : 0,096 €/destinataire, 0,072 €/destinataire à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 (vers la zone Eurotarif et la France métropolitaine) et 0,30 €/destinataire (vers les autres zones).
- émission d'un SMS (depuis les autres zones) : 0,30 €/destinataire.
- émission d'un MMS (zone Eurotarif) : 0,540 €/destinataire, 0,240 €/destinataire à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014.
- émission d'un MMS (autres zones) : 1,10 €/destinataire.

## Communications Web depuis l'étranger (zone Eurotarif) :

0,540 €/Mo, 0,240 €/Mo à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014.

## Communications Web depuis l'étranger (autres zones) : 0,015 €/ko.

## Services depuis l'étranger

Répondeur : 00 33 77 12 12 777 (prix d'un appel depuis la zone d'émission).

Service Client : 00 33 969 360 200 (prix d'un appel depuis la zone d'émission).

Service de rechargement : 00 33 820 030 300 (prix d'un appel depuis la zone d'émission).

Info conso : 00 33 77 12 12 950 (prix d'un appel depuis la zone d'émission).

## Numéros spéciaux français depuis l'étranger

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

## 4. TARIFS<sup>(1)</sup> APPLICABLES À LA CARTE PRÉPAYÉE (HORS USAGES SURTAXÉS)

### Zones tarifaires internationales pour les appels de la France vers l'étranger et les appels à l'étranger :

- **Zone Eurotarif** : Réunion, Mayotte, Guadeloupe (Désirade, Saintes, Marie-Galante), Saint-Barthélemy, Saint Martin, Guyane Française, Martinique, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (et Canaries, Gibraltar, Baléares), Estonie, Finlande, Grèce (et Corfou, Crète, Rhodes, Cyclades), Hongrie, Irlande, Italie (et Vatican, Saint Marin, Sardaigne, Sicile), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (et Açores, Madère), République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni (et Jersey/ Guernesey/Man), Saint-Pierre-et-Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Monaco.
- **Zone Reste de l'Europe** : Andorre, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse.
- **Zone 2** : Canada, USA (et US Virgin Island/Porto Rico/Hawaï/Alaska), Algérie, Maroc, Tunisie, Albanie, Bosnie-Herzégovine (et Srpska), Croatie, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine.
- **Zone 3** : Reste du monde (tous pays non listés dans une autre zone).
- **Cas particuliers** : téléphones satellitaires = Inmarsat, Aircom, Iridium, Globalstar, EmSat, Thuraya. Cas Particulier = Cuba, Russie via les opérateurs suivants : Sovintel, Combellga, Comstar, Astelit, Westbalt, et via les préfixes 7501, 7502, 7503, 7505, 7510.

	Depuis Zone Eurotarif	Depuis Reste de l'Europe	Depuis Zone 2	Depuis Zone 3
<b>Appel voix vers Zone Eurotarif</b>	0,288 €/min* <b>0,228 €/min* à partir du 01/07/14</b>	0,42 €/min*	1,40 €/min	3,00 €/min
<b>Appel voix vers Reste de l'Europe</b>	0,42 €/min*	0,42 €/min*	1,40 €/min	3,00 €/min
<b>Appel voix vers Zone 2</b>	1,40 €/min	1,40 €/min	1,40 €/min	3,00 €/min
<b>Appel voix vers Zone 3</b>	3,00 €/min	3,00 €/min	3,00 €/min	3,00 €/min
<b>Appel voix vers cas particulier</b>	3,00 €/min	3,00 €/min	3,00 €/min	3,00 €/min
<b>Réception d'un appel voix</b>	0,084 €/min* <b>0,060 €/min* à partir du 01/07/14</b>	0,13 €/min**	0,68 €/min	1,40 €/min
<b>Appel visio vers la zone Eurotarif et Reste de l'Europe</b>	2,00 €/min	2,00 €/min	2,80 €/min	6,00 €/min
<b>Réception d'un appel Visio</b>	1,16 €/min	1,16 €/min	1,36 €/min	2,80 €/min
<b>Session WAP prix au Mo facturé par tranche de 1Ko</b>	0,540 €/Mo <b>0,240 €/Mo à partir du 01/07/14</b>	-	-	-
<b>Session Wap incluant 2Mo indivisible</b>	-	1,50 €	2,90 €	2,90 €
<b>Au delà de 2Mo : par pas de 10Ko</b>	-	0,04 €/10 ko	0,09 €/10 ko	0,09 €/10 ko

Pour les appels Visio, 2 fois le prix d'un appel voix vers la même zone sauf mention contraire.

- Appels facturés à la seconde au-delà de la première minute indivisible.

-\* Appels facturés à la seconde au-delà des 30 premières secondes indivisibles.

-\*\* Appels facturés à la seconde dès la première seconde.

## COMMUNICATIONS VOIX DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE<sup>(2)</sup> Voir page Offre Carte Prépayée

### COMMUNICATIONS DEPUIS L'INTERNATIONAL<sup>(2)</sup>

Les appels vers la France sont considérés comme effectués vers la zone Eurotarif.

- Envoi d'un SMS ou d'un MMS texte par destinataire depuis toute zone vers toute zone : 0,30 €
- Envoi d'un SMS émis depuis la zone Eurotarif vers la zone Eurotarif : 0,096 €/destinataire, 0,072 €/destinataire à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014
- Envoi d'un SMS émis depuis la zone Reste de l'Europe vers la zone Eurotarif ou vers la zone Reste de l'Europe : 0,13 €

- Envoi d'un MMS photo/vidéo/son/autre par destinataire de la zone Eurotarif vers la zone Eurotarif : 0,540 €/destinataire, 0,240 €/destinataire à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014.
- Envoi d'un MMS photo/vidéo/son/autre par destinataire de la zone Euro-tarif vers les autres zones : 0,90 €
- Envoi d'un MMS photo/vidéo/son/autre par destinataire depuis les autres zones : 0,90 €.
- Réception d'un SMS / MMS depuis toute zone : GRATUIT.
- Répondeur /Service Client/ Info conso : prix d'un appel depuis la zone d'émission.
- Service de rechargement 00 33 820 030 300 : appel gratuit
- Numéros spéciaux français depuis l'étranger : Prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service.

(1) 112 destinations, et dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels El Telecom a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux. (2) Les appels voix depuis la France métropolitaine vers l'international sont facturés à la seconde au-delà de la première minute indivisible, les appels voix vers la France et les DOM sont facturés à la seconde dès la première seconde.

# OPTIONS ET RECHARGES

(en France métropolitaine. Sous réserve de mobile compatible. Hors usages surtaxés. Disponibles uniquement avec les forfaits indiqués.)

## POUR LES FORFAITS

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

Forfaits 2h et appels illimités sans Web		
100 Mo inclus	500 Mo inclus	500 Mo (débit ajusté au-delà)
3 €/mois (facturé 0,1 €/Mo au-delà)	6 €/mois (facturé 0,1 €/Mo au-delà)	9,90 €/mois

### 2. LES RECHARGES WEB<sup>(2)</sup>

Forfaits 2h 500 Mo inclus			
Forfait appels illimités 500 Mo inclus			
100 Mo	250 Mo	500 Mo	1 Go
3 €	4 €	6 €	10 €

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

(Forfaits contenant du Web avec débit ajusté)

- Rétablissement du débit initial :

Pour les forfaits 1 Go : 5€

Pour les forfaits 2 Go et plus : 10€

### 4. LES OPTIONS VOIX (Forfaits 2h)

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

### 5. LES SERVICES OPTIONNELS

(Forfaits sans engagement)

- Report des minutes sans limite de date<sup>(5)</sup> : 1€/mois.

- Alerte conso<sup>(6)</sup> pour être averti par SMS dès que votre forfait est bientôt épuisé : 2,5€/mois.

- Double Appel<sup>(6)</sup> : 1€/mois

### 6. LES OPTIONS VOYAGE<sup>(7)</sup> (Forfaits)

• 1h d'appels vers les mobiles/fixes de l'UE et Suisse : 5€/mois

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

• 30 min d'appels et 60 SMS en UE et Suisse : 5€/mois (\*) (\*\*)

Valables depuis l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande,

Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine.

• Réception illimitée depuis l'UE et Suisse : 4€/mois

Valable en Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

En cas de souscription de cette option et de l'option Appels et SMS illimités en UE et DOM : décompte en priorité de l'option Appels et SMS illimités en UE et DOM (sauf pour la Suisse).

• 60 min et 60 SMS et 100 Mo dans l'UE et DOM :

10€/mois (non compatible avec le forfait sans engagement 5 Go et les forfaits avec engagement 2 Go et 5 Go). (\*\*)

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

• Appels et SMS illimités en UE et DOM : 30€/mois (non compatible avec le forfait sans engagement 5 Go et les forfaits avec engagement 2 Go et 5 Go). (\*) (\*\*)

Valable depuis les fixes et mobiles de Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion vers ces mêmes pays et la France métropolitaine.

• 100 Mo en UE et DOM : 5€/mois (\*\*\*) ou 300 Mo en UE et DOM : 12€/mois (\*\*). (non compatible entre elles et non compatible avec le forfait sans engagement 5 Go et les forfaits avec engagement 2 Go et 5 Go)

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

(1) Option mensuelle à souscription immédiate (au prorata temporis pour l'option à 9,90€/mois) reductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Débit ajusté : réduction mensuelle du débit au-delà de 500 Mo d'échanges de données (dont web et e-mails). Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (2) Recharge à souscription immédiate valable jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (3) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre. Non reportable. (4) Appels métropolitains non surtaxés entre personnes physiques et à usage privé. 3h max/appel. Option mensuelle à souscription immédiate, reductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Saisie des 3 numéros dans votre Espace Client. 1<sup>er</sup> changement gratuit, puis 3€ par changement. (5) Option mensuelle reductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Mise en place de l'option à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (6) Option mensuelle à souscription immédiate reductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (7) Option mensuelle à souscription immédiate, reductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait.

(\*) L'option « 30 min d'appels et 60 SMS en UE et Suisse » n'est pas compatible avec l'option « Appels et SMS illimités en UE et DOM ». (\*\*\*) Option « 60 min d'appels et 60 SMS et 100 Mo en UE et DOM » non cumulable avec les options : « 30 min d'appels et 60 SMS en UE et en Suisse », « Appels et SMS illimités en UE et DOM », « 100 Mo en UE et DOM » et « 300 Mo en UE et DOM ».

## 7. OPTIONS TRANQUILLITÉ

**Option de Blocage<sup>(1)</sup> : 1€/mois** (compatible avec le forfait avec engagement appels illimités 500 Mo et les forfaits sans engagement appels illimités, appels illimités 1 Go, appels illimités 3 Go).

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 : les appels vers les fixes internationaux inclus dans l'offre seront également bloqués.**

**Option Copilote - contrôle parental<sup>(1)</sup> : 3€/mois** (application Android compatible uniquement avec une version d'OS égale ou supérieure à 2.3.3 (mobiles Samsung uniquement) et 4.0 (autres marques). Non compatible avec les forfaits sans Web ni avec les forfaits avec engagement appels illimités 2 Go et 5 Go, ni avec le forfait sans engagement 5 Go).

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

**Pack Tranquillité<sup>(1)</sup> : Option de Blocage + Option Copilote - contrôle parental = 3€/mois**

## 8. OPTION SÉCURITÉ MOBILE

**Option sécurité mobile (Kaspersky)<sup>(1)</sup> : 3€/mois** (uniquement compatible avec les forfaits incluant une enveloppe Web). 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.

Pour profiter de l'Option sécurité mobile, ci-dessous la liste des compatibilités :

• **Smartphones :**

- Android : versions 2.3 jusqu'à 4.3,
- Windows Mobile : 5.0, 6.0, 6.1, 6.5,
- BlackBerry : 4.5 - 6.0.

• **Tablettes :**

- Android V2.3 – 4.3.

• **Ordinateurs :**

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

## POUR LES FORFAITS BLOQUÉS

Facturées en plus du forfait. Sans durée de validité.

Le prix/minute des recharges est identique au prix/minute facturé dans votre forfait bloqué.

- Voix :

Recharges	5€	10€	15€	20€	25€ + 5€ bonus	30€	35€ + 10€ bonus	50€ + 15€ bonus	100€
-----------	----	-----	-----	-----	-------------------------	-----	--------------------------	--------------------------	------

- Web : Recharge 75 Mo à 5€.

Usage modem, Voix sur IP, Peer to Peer et NewsGroups non inclus. Rechargement avec les recharges ci-dessus disponibles en magasins Auchan et Simply Market, ou dans votre Espace Client. Liste des recharges différente en fonction des canaux de rechargement.

## AUTRES SERVICES

- Remplacement de carte SIM :
  - Sur appel au Service Client : 10€.
  - À partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 10€.
- Déblocage de carte SIM :
  - Sur appel au Service Client : 5€.
  - À partir de votre Espace Client : GRATUIT.

- Rejet de prélèvement : 10€/acte.
- Suspension de ligne en cas de vol ou perte : GRATUIT.
- Modification de la date de prélèvement, sur appel au Service Client : 5€/modification.
- Remise en service de la ligne en cas de suspension pour impayé : 10€/acte.
- Renvoi d'Appel : le renvoi d'appel est pris en compte comme un appel émis depuis votre téléphone mobile. En fonction de votre offre et de votre consommation, il est soit inclus, décompté ou facturé.

## AVANCE SUR FACTURE

		Seuils avance sur facture (en cours de contrat si surconsommation)		
		Pendant les 3 premiers mois	Après 3 mois d'ancienneté	Après incident de paiement
Les forfaits avec engagement		30€	Moyenne des 3 dernières factures x 1,5	15€
Les forfaits sans engagement	Forfait 2h à 3,99€/mois	20€		15€
	Autres forfaits	30€		15€

(1) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait.

## FICHES D'INFORMATION STANDARDISÉES

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

### LES FORFAITS SANS ENGAGEMENT

(au 13/03/2014)

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, avec SMS/MMS illimités et en fonction du palier Web 500 Mo inclus ou 1 Go débit réduit au-delà ou 5 Go débit réduit au-delà. Ces forfaits sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom: GSM/GPRS/3G/3G+/H+ et en GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G pour le palier 5 Go. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G/3G+/H+ (compatible 3G/3G+/H+/4G pour le palier 5 Go) et se trouver sous zone de couverture 3G/3G+/H+ (sous zone de couverture 3G/3G+/H+/4G pour le palier 5 Go) pour profiter du service de visiophonie.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	2h	2h 500 Mo	Appels illimités	Appels illimités 1 Go	Appels illimités 3 Go	Appels illimités 5 Go
	3,99€	11,99€	8,99€	15,99€	19,99€	24,99€
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	0,30€/min	0,30€/min	Non applicable		
	SMS	Non applicable				
	MMS	Non applicable				
	Web	0,10€/Mo	Cf. recharges Web	0,10€/Mo	Non applicable	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement					
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forfait de communications voix 2h ou appels illimités (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL). 2h: depuis la France, vers les fixes de l'Europe, DOM, Amérique du Nord. Appels illimités depuis la France, vers les fixes de l'Europe, DOM, Amérique du Nord. Liste complète en pages «International» de la Brochure Tarifs.</li> <li>SMS/MMS illimités, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Web en débit H+ en France métropolitaine:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>palier 2h à 11,99€/mois: 500 Mo. Bloqué ensuite.</li> <li>palier appels illimités à 15,99€/mois: 1 Go. Débit ajusté au-delà.</li> <li>palier appels illimités à 19,99€/mois: 3 Go. Débit ajusté au-delà.</li> </ul> </li> <li>Web en très haut débit 4G en France métropolitaine:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>palier appels illimités à 24,99€/mois: 5 Go. Débit ajusté au-delà.</li> </ul> </li> </ul>		
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès à la messagerie vocale, en France métropolitaine.</li> <li>Présentation du numéro.</li> </ul>					
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix: à la seconde dès la première seconde (paliers 2h), et illimitée (paliers appels illimités).</li> <li>SMS: illimités.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>MMS: illimités.</li> <li>Web: au ko.</li> </ul>		
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>H+: débit maximum théorique: 42 Mb/s.</li> <li>4G: débit maximum théorique: 100 Mb/s.</li> <li>Débit réduit au-delà de 1 Go, 3 Go ou 5 Go à 128 Kb/s, permettant navigation et mails.</li> <li>Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>					
FRAIS ADDITIONNELS	Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation.					
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES: ÉQUIPEMENTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+ sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> <li>Pour le palier 5 Go: Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> </ul>					
SERVICE CLIENT	Service Client par téléphone: accessible du lundi au samedi de 9h à 21h (hors jours fériés): <ul style="list-style-type: none"> <li>depuis le portable: 200 ou 675200 pour le forfait 4G (1<sup>re</sup> minute gratuite, appel décompté du forfait ou 0,30€/min au-delà du forfait).</li> <li>depuis un poste fixe: 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine).</li> </ul>					

### LES FORFAITS AVEC ENGAGEMENT

(au 13/03/2014)

Forfait de communications voix non surtaxées en France métropolitaine, avec SMS/MMS illimités et en fonction du palier Web 500 Mo inclus ou 2 Go débit réduit au-delà ou 5 Go débit réduit au-delà. Ces forfaits sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom: GSM/GPRS/3G/3G+/H+ et en GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G pour les paliers 2 Go et 5 Go. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G/3G+/H+ (compatible 3G/3G+/H+/4G pour les paliers 2 Go et 5 Go) et se trouver sous zone de couverture 3G/3G+/H+ (sous zone de couverture 3G/3G+/H+/4G pour les paliers 2 Go et 5 Go) pour profiter du service de visiophonie.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE		2h	Appels illimités 500 Mo	Appels illimités 2 Go	Appels illimités 5 Go
	Prix mensuel 12 mois	15,99€	25,99€	34,99€	54,99€
	Prix mensuel 24 mois	9,99€	19,99€	28,99€	42,99€
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	0,30€/min	Non applicable		
	SMS	Non applicable			
	MMS	Non applicable			
	Web	0,10€/Mo	Cf. recharges Web	Non applicable	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 ou 24 mois				
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forfait de communications voix 2h ou appels illimités (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL). 2h: depuis la France, vers les fixes de l'Europe, DOM, Amérique du Nord. Appels illimités depuis la France, vers les fixes de l'Europe, DOM, Amérique du Nord. Liste complète en pages «International» de la Brochure Tarifs.</li> <li>SMS/MMS illimités, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Web en débit H+ en France métropolitaine:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>palier appels illimités à 19,99€: 500 Mo. Bloqué ensuite.</li> <li>Web en très haut débit 4G en France métropolitaine:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>palier appels illimités à 28,99€: 2 Go. Débit ajusté au-delà.</li> <li>palier appels illimités à 42,99€: 5 Go. Débit ajusté au-delà.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report des minutes non consommées dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours.</li> <li>Accès à la messagerie vocale, en France métropolitaine.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro.</li> <li>Double Appel.</li> <li>Info conso.</li> </ul>	
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix: à la seconde dès la première seconde (paliers 2h), et illimitée (paliers appels illimités).</li> <li>SMS: illimités.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>MMS: illimités.</li> <li>Web: au ko.</li> </ul>	
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>H+: débit maximum théorique: 42 Mb/s.</li> <li>4G: débit maximum théorique: 100 Mb/s.</li> <li>Débit réduit au-delà de 2 Go ou 5 Go à 128 kb/s permettant navigation et mail.</li> <li>Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>				
FRAIS ADDITIONNELS	Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée).				
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES: ÉQUIPEMENTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+ sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> <li>Pour les paliers 2 Go et 5 Go: Réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.</li> </ul>				
SERVICE CLIENT	Service Client par téléphone: accessible du lundi au samedi de 9h à 21h (hors jours fériés): <ul style="list-style-type: none"> <li>depuis le portable: 200 ou 675200 pour les forfaits 4G (1<sup>re</sup> minute gratuite, appel décompté du forfait ou 0,30€/min au-delà du forfait).</li> <li>depuis un poste fixe: 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine).</li> </ul>				

## LES FORFAITS BLOQUÉS

(au 04/11/2013)

Forfaits Bloqués de communications (voix, visio, SMS MMS, appels vers l'international, web,...). Les forfaits bloqués sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux de El Telecom : GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G / 3G+ / H+ et se trouver sous zone de couverture 3G / 3G+ / H+ pour profiter du service de visiophonie.

	jusqu'à 1h	jusqu'à 2h	jusqu'à 5h
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE			
Prix mensuel 12 mois	13,99€	19,99€	28,99€
Prix mensuel 24 mois	9,99€	15,99€	24,99€
Prix mensuel sans engagement	7,99€	12,99€	17,99€
Coût/minute 12 mois	0,23€	0,17€	0,10€
Coût/minute 24 mois	0,17€	0,13€	0,08€
Coût/minute sans engagement	0,13€	0,11€	0,06€
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Identique coût/minute dans le forfait		
Appels (recharges)			
SMS	Non applicable		
MMS	Non applicable		
Web	0,10€/Mo	cf. Recharges Web	cf. Recharges Web
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement, 12 ou 24 mois		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forfait de communications équivalent à 1h, 2h ou 5h (appels voix, visio, SMS, MMS, appels vers l'international, web...) qui se bloque une fois le crédit mensuel épuisé. Durées indiquées correspondant au temps maximum de communication calculé à partir d'un usage exclusif d'appels voix en France métropolitaine (hors n° spéciaux).</li> <li>SMS / MMS illimités, métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé.</li> <li>Web en débit H+ en France métropolitaine : <ul style="list-style-type: none"> <li>palier 2h: 250Mo. Bloqué ensuite.</li> <li>palier 5h: 500Mo. Bloqué ensuite.</li> </ul> </li> </ul>		
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report des minutes non consommées dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours.</li> <li>Accès à la messagerie vocale, en France métropolitaine.</li> <li>Présentation du numéro.</li> <li>Double Appel.</li> <li>Info conso.</li> </ul>		
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix : à la seconde dès la première seconde.</li> <li>SMS : illimités.</li> <li>MMS : illimités.</li> <li>Web : par palier de 10ko indivisibles.</li> </ul>		
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débit maximum théorique: 42Mb/s.</li> <li>Usage modem, Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>		
FRAIS ADDITIONNELS	Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation (hors frais de résiliation anticipée pour les offres avec engagement).		
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	Réseaux GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.		
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service Client par téléphone : accessible du lundi au samedi de 9h à 21h (hors jours fériés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>depuis le portable : 200 (1<sup>re</sup> minute gratuite, appel décompté du forfait ou 0,30€/min au-delà du forfait).</li> <li>depuis un poste fixe : 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine).</li> </ul> </li> </ul>		

## LA CARTE PRÉPAYÉE

(au 25/03/2014)

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

PRIX DE L'OFFRE : Prix du kit d'accès Auchan Telecom : 9,90€ (carte SIM + 5€ de crédit de communication initial valable 30 jours)

Recharges Auchan Telecom

### Gamme classique

	5€	10€	15€	25€ + 5€	35€ + 10€	50€ + 15€	100€
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Equivalent en com. en France métropolitaine (jusqu'à)	26 min	52 min	78 min	157 min	236 min	526 min
		71 SMS	142 SMS	214 SMS	422 SMS	631 SMS	1428 SMS
		26 Mo	52 Mo	78 Mo	131 Mo	184 Mo	526 Mo
Durée de validité	10 jours	15 jours	30 jours	60 jours	90 jours	120 jours	1 an

### Gamme spéciale

	5€	10€	5€	10€ + 2€
Usages	SMS illimité	SMS/MMS Illimités	75 Mo	30 min vers le Maghreb
Durée de validité	5 jours	10 jours	15 jours	30 jours

DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Info conso : 950</li> <li>Rechargement : 675300</li> <li>Répondeur vocal : 123</li> <li>Présentation du numéro.</li> <li>Double appel.</li> </ul>			
DÉCOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voix : à la seconde dès la première seconde</li> <li>SMS : à l'unité</li> <li>MMS : à l'unité</li> <li>Web : par palier de 10 ko indivisibles.</li> </ul>			
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débit maximum théorique : 14,4 Mb/s.</li> <li>Usage modem, Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups non inclus. Hors services surtaxés.</li> </ul>			
FRAIS ADDITIONNELS	Aucun frais additionnels d'activation ou de résiliation.			
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : ÉQUIPEMENTS	Réseaux GSM / GPRS / 3G / 3G+ sous réserve de détenir un mobile compatible avec la technologie du réseau que le client souhaite utiliser.			
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service Client par téléphone : accessible du lundi au samedi de 9h à 21h (hors jours fériés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>depuis le portable : 675200 (1<sup>re</sup> minute gratuite puis prix d'un appel normal).</li> <li>depuis un poste fixe : 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine).</li> </ul> </li> </ul>			

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

APPLICABLES À COMPTER DU 23 JUIN 2014

## 1. OBJET

Les présentes conditions générales de service (ci-après les «CGS») ont pour objet de définir les conditions d'abonnement (forfaits et forfaits bloqués rechargeables) et les conditions d'utilisation (offre prépayée) aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les «Services») proposés par la société El Telecom, SAS au capital de 175.715 euros – RCS PARIS 421 713 892 — 12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur») sous la marque Auchan Telecom.

Les Services sont, selon les offres, délivrés en utilisant pour les départs d'appel les réseaux SFR ou Orange (ci-après le « Réseau »).

Les relations entre l'Opérateur et le Client sont régies par les présentes CGS, le formulaire d'abonnement (« les Conditions Particulières »), les conditions tarifaires (ci-après « la Brochure Tarifs»), remis au moment de la souscription des Services.

Le Client peut prendre connaissance de ces documents avant la souscription des Services sur le site de l'Opérateur et dans la Brochure Tarifs également disponible auprès des distributeurs des Services.

## 2. DESCRIPTION DES SERVICES

**2.1** Les Services souscrits par le Client à titre principal lui permettent notamment de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, d'émettre des SMS et des MMS, de surfer sur le Web.

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

**2.3** Dans le cadre de la Carte prépayée, le Client dispose d'une offre sans engagement qui lui permet l'émission d'appels, sous réserve du prépaiement complet.

Le Client peut créditer sa Carte prépayée à tout moment pendant sa durée de validité. Lorsque le crédit est épuisé, le Client peut continuer à recevoir des appels et des SMS en France métropolitaine. Le Client dispose, à compter de son premier appel ou de son dernier rechargement (la plus récente de ces deux dates), des délais définis dans la Brochure Tarifs pour consommer son crédit de communication selon la formule tarifaire choisie.

Aux termes de ces délais, si le Client n'a effectué aucun rechargement, il perdra irrévocablement l'éventuel crédit de communication restant et ne pourra plus émettre d'appels (sauf vers les numéros d'urgence).

A défaut d'activation de la ligne dans un délai de 6 mois à compter de la date d'achat de la Carte prépayée ou à défaut de rechargement dans un délai de 3 mois après la durée de validité du crédit, la ligne sera automatiquement résiliée entraînant la perte du numéro de téléphone.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le Client s'engage à communiquer son identité, en présentant, au moment de l'achat de la Carte, l'original de sa pièce d'identité valide ou en renvoyant par courrier au Service Client le formulaire fourni avec la Carte accompagné de la photocopie recto-verso de sa pièce d'identité. Avant son identification, aucun rechargement de la Carte ne pourra être effectué et aucun appel vers et depuis l'international ne sera possible. A défaut d'identification dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'activation de la Carte, la ligne sera, dans un premier temps, suspendue. A défaut d'identification dans un délai de 10 jours à compter de la suspension de la ligne, celle-ci sera résiliée.

## 3. RÉSEAU / TERMINAUX

Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture. Le Client peut accéder à l'étranger au réseau des Opérateurs Tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats. La liste des pays couverts figure dans la Brochure Tarifs.

Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel téléphone mobile agréé conçu pour recevoir la carte SIM et compatible avec les Services.

## 4. SOUSCRIPTION DES SERVICES

**4.1** Toute personne physique majeure ou toute personne morale peut souscrire un Service de l'Opérateur, sous réserve que les Services ne soient pas réservés à des typologies particulières de clients telles que définies dans la Brochure des Tarifs.

**4.2** Modes de souscription :

### i) souscription auprès d'un distributeur

Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre au distributeur les documents suivants :

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

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

### ii) souscription à distance

Pour souscrire les Services de l'Opérateur par Internet, le Client doit remplir toutes les étapes indiquées sur le site ou qui lui seront indiquées par le téléconseiller jusqu'à la confirmation de sa commande, conformément aux Conditions Générales de Vente à Distance de l'Opérateur.

Afin de valider sa souscription, le Client doit adresser à l'Opérateur une copie de sa pièce d'identité valide, un IBAN à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France, un justificatif de domicile de moins de trois mois, un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile de moins de trois mois.

Les documents, énumérés ci-dessus, s'ils n'ont pas été communiqués au moment de la souscription, doivent être adressés à l'Opérateur par courrier à l'adresse suivante : Service Souscription – 53098 Laval Cedex 9, au plus tard huit (8) jours après la date de souscription aux Services.

Pour toute souscription à distance des Services, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi de la carte SIM. L'Opérateur n'impose cependant pas au Client le retour de sa carte SIM. Pour formaliser sa demande, le Client peut contacter son Service Client, renvoyer le formulaire de rétractation joint à son contrat d'abonnement ou porter sa ligne vers un autre opérateur mobile.

Ce délai rétractation de 14 jours part :

- en cas de souscription : à compter de la réception de la carte SIM par le Client,
- en cas de migration d'offre : à compter de l'acceptation du changement d'offre par le Client.

En cas de rétractation dans les délais ci-dessus, l'Opérateur rembourse le Client dans un délai maximum de quatorze (14) 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 de rétractation, le Client est redevable du montant du Service calculé proata temporis entre la date de mise en service de la ligne jusqu'à la date de demande de rétractation ou la date de portabilité sortante de la ligne.

Les conditions et modalités de rétractation liées à l'achat d'un téléphone mobile, vendu par l'Opérateur, sont définies dans les Conditions Générales de Vente à Distance.

#### 4.3 Souscription offres dédiées

Le Client s'engage à fournir, au jour de la souscription et dans les deux mois précédant chaque date anniversaire de souscription tout justificatif permettant de prouver que celui-ci peut bénéficier de l'offre dédiée.

#### 4.4 Coordonnées

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

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

5.1 L'Opérateur s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès aux Services (ci-après la « Mise en Service »), au plus tard (i) dans les 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 trois (3) jours ouvrés, en cas de vente à distance, lorsque le Client souhaite utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation, (iii) dans les quinze (15) jours ouvrés, en cas de vente à distance, lorsque le Client ne souhaite pas utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation, ou (iv) 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 quatorze (14) jours à compter de la date de Mise en service de sa ligne pour signaler au Service Client son impossibilité d'accéder au Réseau. Dans l'hypothèse où la vérification de couverture du Réseau ferait apparaître que le Client se situe dans une zone non couverte par le Réseau, le Client peut demander par courrier la résiliation du contrat sans frais.

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

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

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

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

### 7. DÉPÔT DE GARANTIE

L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription du contrat, en cas de (i) chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué, (ii) inscription du Client au fichier Préventel ou (iii) lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par le Client est supérieur à deux, un dépôt de garantie encaissé au jour de sa remise, non productif d'intérêts, dont le montant figure dans la Brochure Tarifs.

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

A l'expiration du contrat, le dépôt de garantie est restitué au Client (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers l'Opérateur.

### 8. AVANCE SUR FACTURE

#### 8.1 A la souscription

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

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

#### 8.2 En cours d'exécution du contrat

Afin de limiter les dépassements de forfait trop importants susceptibles d'occasionner des chocs de facturation, l'Opérateur peut demander au Client, en cours d'exécution du contrat, une avance sur facture, non productive d'intérêts, lorsque le montant des communications hors et/ou au-delà du forfait dépasse un certain seuil de consommations :

- pour les nouveaux clients et jusqu'à l'émission de la 3<sup>ème</sup> facture, ce seuil est défini dans la Brochure Tarifs,
- après l'émission de la 3<sup>e</sup> facture, ce seuil correspond à 1,5 fois le montant moyen des 3 dernières factures,
- en cas d'incident de paiement, ce seuil est ramené, pendant une durée de 6 mois, au seuil défini dans la Brochure Tarifs.

Le Client est informé de l'approche de ce seuil à plusieurs reprises (sms et emails) ainsi que de la mise en restriction prochaine de sa ligne (blocage usages sortants).

Le montant de l'avance sur facture qui sera demandé au Client est égal à la surconsommation dont celui-ci est redevable au moment de l'établissement de la demande d'avance par l'Opérateur. Il est porté au crédit du Client dès son versement. Il vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

### 9. TARIFS / MODIFICATION DES SERVICES

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

9.2 En cas de souscription/modification des Services 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 et sont payables comptant en euros TTC, dans le délai maximum porté sur la facture. Elles comprennent (i) les redevances mensuelles d'abonnement, perçues d'avance pour la période de facturation suivante, (ii) le montant des communications passées au-delà ou hors forfait, au cours de la période de facturation échue, (iii) le montant des Services Complémentaires et des Services Optionnels, (iv) les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la Brochure Tarifs, (v) le montant des sommes dues aux éditeurs de contenus au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services.

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

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

10.4 Le Client peut demander à un tiers (personne physique ou morale) de payer, à sa place, les factures correspondant mais reste tenu de

son obligation de paiement envers l'Opérateur en cas de défaillance de ce tiers.

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

## 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

### 11.1 Utilisation de la carte SIM

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

En cas de perte ou vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement son Service Client afin que la ligne soit suspendue. Sauf conditions particulières liées à son offre, jusqu'à la prise en compte de la suspension par l'Opérateur, le Client 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. Sur demande, le Client recevra une nouvelle carte SIM ; le Client faisant son affaire de se procurer un nouveau téléphone mobile lui permettant d'utiliser sa nouvelle carte SIM.

### 11.2 Utilisation des Services

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

## 12. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES VOIX ET /OU SMS ILLIMITÉS

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et /ou des SMS en illimité. Ces appels voix et/ou SMS sont, sauf mention contraire dans l'offre concernée, proposés exclusivement depuis et vers la France Métropolitaine.

Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces offres ne sont autorisées que dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés clairement dans la Brochure Tarifs sous les offres correspondantes.

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

## 13. PORTABILITE DES NUMÉROS

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

## 14. SUSPENSION DU SERVICE

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par l'Opérateur, après en avoir informé par tout moyen le Client :

- en cas d'absence des pièces justificatives valides exigées du Client lors de la souscription des Services dans l'hypothèse où la ligne aurait déjà été mise en service,
- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du Client,
- en cas d'utilisation par le Client d'un terminal mobile déclaré volé,
- dans l'attente du Dépôt de garantie ou de l'Avance sur facturation ou en cas de non paiement de ceux-ci, ou encore en cas de non-

paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, et après relance restée sans effet.

- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf suspension des Services pour cas de force majeure.

## 15. MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Conformément aux termes de l'article L121-84 du Code de la consommation, l'Opérateur s'engage à informer le Client par écrit de tout projet de modification des conditions contractuelles, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut résilier le contrat à tout moment et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, par courrier, en cas d'augmentation des tarifs des Services principaux et/ou complémentaires, et/ou toute autre modification des conditions contractuelles, et ce dans les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs et/ou des nouvelles conditions contractuelles. A défaut de résiliation dans les quatre (4) mois qui suivent leur entrée en vigueur, les nouveaux tarifs et/ou les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront.

## 16. FIN DU CONTRAT /RÉSILIATION

**16.1** Résiliation des contrats à durée indéterminée avec une période minimale d'engagement :

En cas de souscription d'un forfait avec engagement 12 mois, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve du paiement des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement qui deviennent immédiatement exigibles.

En cas de souscription d'un forfait avec engagement 24 mois, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve :

- dans l'hypothèse d'une résiliation intervenant avant la fin du 12<sup>e</sup> mois, du paiement des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12<sup>e</sup> mois et du paiement du 1/4 des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, qui deviennent immédiatement exigibles,
- dans l'hypothèse d'une résiliation intervenant après la fin du 12<sup>e</sup> mois, du paiement du 1/4 des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, qui deviennent immédiatement exigibles.

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

**16.3** La résiliation prend effet dans un délai maximum de sept (7) jours calendaires suivant la réception par l'Opérateur de la lettre de résiliation sauf demande contraire du Client ou portabilité sortante effectuée par le Client.

**16.4** Par ailleurs, le Client personne physique, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription ou du renouvellement du Service, peut mettre fin au contrat à tout moment, par courrier, et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, en cas de motifs légitimes, dûment justifiés, l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat, survenus postérieurement à la souscription du contrat.

Dans le cadre des engagements dits Novelli, l'Opérateur s'est engagé à automatiquement considérer comme motifs légitimes, les motifs suivants :

- licenciement du Client en contrat à durée indéterminée,
- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- déménagement du Client dans une zone en France métropolitaine où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile,
- déménagement du Client pour une durée supérieure à 12 mois hors du territoire métropolitain,
- maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service pendant une durée de plus de trois mois,
- décès du Client : l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que l'Opérateur en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,



- mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire,
- en cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Cette résiliation prend effet à l'issue d'un délai de sept (7) jours suivant la réception de la lettre de résiliation et des justificatifs nécessaires. La résiliation entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.

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

## **17. FOURNITURE DES SERVICES / INTERRUPTION DES SERVICES / COMPENSATION**

L'Opérateur est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiotéléphonie.

En cas d'interruption totale des Services principaux et/ ou des Service(s) optionnel(s), l'Opérateur s'engage à tout mettre en œuvre pour rétablir les Services principaux et/ ou les Service(s) optionnel(s) et à dédommager le Client, à sa demande, d'un montant calculé au prorata temporis du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrits.

## **18. DONNÉES PERSONNELLES – ANNUAIRE**

**18.1** Les informations concernant le Client contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont collectées et traitées que dans le cadre de la fourniture des Services.

Les informations collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire pour permettre à l'Opérateur de fournir les Services.

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

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

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

Les informations en rapport avec la commande du Client peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et l'Opérateur sont les destinataires de ces données. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées associées à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET à l'adresse suivante : FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 – 39 rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.

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

**18.2** Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client dispose du droit faire figurer notamment ses coordonnées personnelles gratuitement sur les listes publiées dans les annuaires ou consultables

par l'intermédiaire d'un service de renseignement. Il peut également demander à ce que ces listes ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ou pour des services d'annuaire inversé.

## **19. CESSION**

Le Client peut céder ou transférer le contrat, à titre gratuit, sous réserve de fournir à l'Opérateur les mêmes documents que ceux nécessaires lors de la souscription accompagnés d'une autorisation du cessionnaire. Préalablement à la cession ou au transfert, le Client s'engage à régler toutes les sommes encore éventuellement dues au titre du présent contrat.

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

## **20. RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone du lundi au samedi de 9h à 21h (hors jours fériés) depuis le portable : **200** ou **675 200** (1ère minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,30€ /min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au **0969 360 200** (appel non surtaxé) ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client El Telecom - 53098 Laval Cedex 9**. Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs – El Telecom - TSA 42002 – 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse au Client dans un délai de un (1) mois. En cas de non respect par l'Opérateur des délais visés ci-avant ou en cas d'épuisement par le Client des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) conformément à la charte de médiation.

## **21. TRIBUNAL COMPÉTENT**

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

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE DES PRODUITS ET SERVICES

APPLICABLES À COMPTER 23 JUIN 2014

## ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente à distance (ci-après « CGVAD ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles El Telecom, Société par Actions Simplifiée au capital de 175 715 euros, immatriculée au RCS Paris sous le numéro 421 713 892, dont le Siège Social est 12 rue Gaillon - 75107 Paris Cedex 02, ci-après « l'Opérateur », vend à distance des équipements notamment de radiotéléphonie, ci-après dénommés « les Produits », à un Client, ci-après dénommé « l'Acheteur ».

Les Produits sont :

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

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

## ARTICLE 2 – COMMANDE À DISTANCE

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

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

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

## ARTICLE 3 – EXPÉDITION – LIVRAISON

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

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

### i) Délai d'expédition

Le Produit commandé est livré :

– en cas de souscription d'une offre prépayée dans un délai maximum de 5 jours à compter de la date de la confirmation de la commande par l'Opérateur,

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

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

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

### ii) Livraison

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

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

## ARTICLE 4 – PRIX – MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix applicables, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au jour de la commande par

l'Acheteur. Certains prix peuvent être soumis à conditions ou avoir une durée de validité limitée. Les Produits sont payables à la commande.

## ARTICLE 5 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 121-21 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison du Produit pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi du Produit.

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

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

L'Acheteur devra renvoyer, dans un délai de quatorze (14) 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 téléphone mobile et la souscription concomitante d'une offre avec engagement, à défaut de renvoi ou en cas de renvoi d'un téléphone dégradé, l'Opérateur sera en droit de facturer à l'Acheteur le prix du mobile hors abonnement, déduction faite de sommes déjà versées par l'Acheteur lors de l'acquisition du téléphone mobile.

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

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

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

Le remboursement du Terminal et Accessoires après retour s'effectue dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception du Produit par l'Opérateur.

## ARTICLE 6 – GARANTIE – SERVICE APRÈS-VENTE

### 6.1 – Garantie contractuelle

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

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

- si le Produit d'origine et sa batterie sont couverts par la garantie au jour de la panne, la garantie susvisée est reportée sur le Produit remis au Client dans le cadre du SAV pour la durée restant à courir, avec une durée minimale de trois mois,

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

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

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

#### **Service Client :**

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

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

#### **SAV Standard**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Produit hors garantie**

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

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

## **6.2 – Garanties légales**

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

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

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

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

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

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ**

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

## **ARTICLE 8 – DONNÉES PERSONNELLES**

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 10 – TRIBUNAL COMPÉTENT**

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