

Offres Particuliers

Tarifs et conditions générales de service

▶ Au 26 février 2024

+

Forfait Box* 4G 100 Go

▶ Série limitée à 5 000 exemplaires
en fin de document

+

Forfait 20 Go

▶ Série limitée du 18 juin au 13 juillet 2024
en fin de document

+

Forfait Avantoo Jeunes

▶ Série limitée du 25 juin au 30 septembre 2024
en fin de document

Crédit  Mutuel Mobile

NUMÉROS UTILES

Service client	
Depuis votre mobile	Depuis un poste fixe
675 200 ou 200 gratuit la 1 ^{ère} minute puis prix d'un appel non surtaxé	0 969 360 200 appel non surtaxé

En France métropolitaine. De 8h à 22h du lundi au samedi (hors jours fériés)

INFOS PRATIQUES

■ VOL

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

- dans votre Espace Client sur espace.creditmutuelmobile.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 Euro-Information Telecom, les données nécessaires au blocage de votre mobile.

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

■ PERTE

Dans le cas d'une perte de votre mobile, suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM dans votre Espace client sur espace.creditmutuelmobile.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. Dans le cas où votre SMS contient des caractères spéciaux (^, ", €...), la taille peut être réduite à 70 caractères (en fonction de votre mobile). Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS facturés en fonction de votre offre.
- Stop SPAM : pour ne plus recevoir de SMS de la part d'un éditeur de services, il vous suffit d'envoyer le mot STOP par SMS au numéro expéditeur du message. À noter que l'envoi de « STOP » par SMS ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8.
- 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. À noter que l'envoi de « CONTACT » par SMS ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8.
- Signal d'un SPAM (gratuit) : dès la réception d'un SMS non sollicité sur votre mobile, vous pouvez le signaler en quelques secondes en le transférant par SMS au numéro 33700.
- Plus d'informations sur www.33700.fr/

■ OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

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

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

Il s'agit de deux fonctionnements différents.

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

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

■ HORS FORFAIT

Le hors forfait comprend :

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

FORFAIT AVANTOO

Nom de l'offre		50 Go
Description de l'offre	En France métropolitaine	Appels illimités
		SMS/MMS illimités Web 4G⁽¹⁾ : 50 Go (débit ajusté au-delà)
	Depuis la France métropolitaine	Appels illimités vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine...*
	En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM ⁽²⁾ pour les voyageurs occasionnels ⁽³⁾	Appels illimités
SMS/MMS illimités Web 3G+ : 5 Go (inclus) ⁽⁴⁾		
Prix mensuel sans engagement		20,00 €
Usages illimités et Web		<ul style="list-style-type: none"> • Entre personnes physiques et à usage privé. • 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'International dont l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés.

LES COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet) d'un opérateur métropolitain.
- Appels voix vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine... Détails des destinations pages « International ».
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM⁽²⁾ POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS⁽³⁾

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

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les n° courts et n° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communication décomptée du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1^{re} seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis l'UE/DOM.
- Appels Visio : 0,50€/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1^{re} minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€ maximum/appel.
- Les communications internationales en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

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^{re} minute, puis prix d'un appel non surtaxé) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

AVANCE SUR FACTURE

Voir page 19.

PRIX CARTE SIM

5€ (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

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

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) Lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options ». Vous serez alors facturé au tarif de 0,0072€/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. * Détail des destinations pages « International ».

FORFAIT AVANTOO JEUNES

SÉRIE LIMITÉE DU 15 JUIN AU 30 SEPTEMBRE 2018

Nom de l'offre		50 Go
Description de l'offre	En France métropolitaine	Appels illimités
		SMS/MMS illimités Web 4G⁽¹⁾ : 50 Go (débit ajusté au-delà)
	Depuis la France métropolitaine	Appels illimités vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine...*
	En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM ⁽²⁾ pour les voyageurs occasionnels ⁽³⁾	Appels illimités
SMS/MMS illimités Web 3G+ : 5 Go (inclus) ⁽⁴⁾		
Prix mensuel sans engagement		17,00 €
Usages illimités et Web		<ul style="list-style-type: none"> • Entre personnes physiques et à usage privé. • 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'International dont l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés.

LES COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet) d'un opérateur métropolitain.
- Appels voix vers les fixes de l'Union Européenne, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège, DOM, les Amériques, Chine... Détails des destinations pages « International ».
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM⁽²⁾ POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS⁽³⁾

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

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les n° courts et n° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communication décomptée du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1^{re} seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis l'UE/DOM.
- Appels Visio : 0,50€/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1^{re} minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€ maximum/appele.
- Les communications internationales en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

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^{re} minute, puis prix d'un appel non surtaxé) ou le 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

AVANCE SUR FACTURE

Seuils avance sur facture (en cours de contrat si surconsommation)

- Pendant les 3 premiers mois : 25 €.
- Après 3 mois d'ancienneté : moyenne des 3 dernières factures X 1.5
- Après incident de paiement : 15 €.

OPTIONS

Double Appel⁽⁵⁾ : 1 €/mois
Rétablissement du débit Web⁽⁶⁾ : 15 €
Options (cf. page "Options et Recharges") :

- Les Options Appels⁽⁵⁾⁽⁷⁾ vers l'international.
- Les recharges Voyage.
- Les Options Tranquillité⁽⁵⁾⁽⁷⁾.
- L'Option Sécurité du Mobile⁽⁵⁾.

PRIX CARTE SIM

5€ (gratuit si achat concomitant d'un mobile).

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

(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) Lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique "Forfait et options". Vous serez alors facturé au tarif de 0,0072€/Mo. 3G+ : débit jusqu'à 42 Mb/s. (5) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (6) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui de votre offre. Non reportable. (7) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. *Détail des destinations pages "International".

VOS AVANTAGES FIDÉLITÉ

L'AVANTAGE FAMILLE

PLUS VOUS PRENEZ DE FORFAITS, PLUS LE PRIX BAISSE !

Son principe est simple :

- À partir de 2 forfaits au sein de la famille, vous bénéficiez d'une réduction sur chacun des forfaits.
- Valable pour tous les forfaits⁽¹⁾, avec ou sans engagement.
- Non réengageant.

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

Nombre de forfaits dans la famille	Réduction mensuelle ⁽²⁾
2 ou 3 forfaits	5%
4 forfaits	10%
5 forfaits	15%
6 forfaits et +	20%

+

**Appels/SMS
illimités⁽³⁾
vers les membres de
votre famille.**

(Usages illimités en France métropolitaine, en UE et DOM. 3h maximum par appel).

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

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

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

LE RENOUVELLEMENT DE MOBILE

Sur nos forfaits Efficio, changez de mobile à tarif préférentiel et faites des économies :

- Vous bénéficiez du prix nouveau client au 18^e mois pour le forfait 100 Go ou au 22^e mois pour les autres forfaits.
- Au-delà, vous profitez d'un tarif inférieur au prix nouveau client et dégressif tous les mois⁽⁴⁾.

Programme également valable sur les forfaits bloqués Be Live avec mobile.

LE PARRAINAGE

DEVENEZ AMBASSADEURS ET PROFITEZ DE L'OFFRE DE PARRAINAGE !

<p>Pour VOUS</p> <p>1 mois de forfait OFFERT</p>	+	<p>Pour votre FILLEUL</p> <p>1 mois de forfait OFFERT</p>
--	---	---

Pour parrainer⁽⁵⁾, rien de plus simple !

1. Invitez votre entourage à souscrire une offre de téléphonie mobile dans l'une des caisses de Crédit Mutuel.
2. Lors de la souscription de son forfait avec engagement 12 ou 24 mois, votre filleul devra indiquer vos nom et prénom ainsi que votre numéro de téléphone.
3. Vous bénéficierez automatiquement d'un mois d'abonnement gratuit⁽⁶⁾ sur votre 2^e facture à compter de la date d'activation de la ligne de votre filleul. Votre filleul quant à lui bénéficiera d'un mois d'abonnement gratuit dès sa 2^e facture.

OFFRES SOUMISES À CONDITIONS.

(1) Hors forfait Primo Famille, forfait bloqué Primo Famille, forfait 4G Pocket Accès, forfait Collier GPS et forfait Cadre Photo. (2) Hors options et consommations hors et au-delà du forfait. (3) Hors forfaits 4G Pocket. Conditions d'éligibilité pour les offres souscrites avant le 29/08/13 auprès de votre conseiller bancaire. (4) Réservé aux clients Crédit Mutuel Mobile avec un forfait mobile avec engagement (hors forfaits Cosy), sous réserve de réengagement. Prix nouveau client sous réserve que le forfait souscrit soit toujours disponible à la souscription lors du renouvellement de mobile. À défaut, le prix du mobile correspondra au prix nouveau client avec un forfait équivalent. Prix dégressif jusqu'au 30^e mois. (5) Offre réservée aux particuliers. Sous réserve d'avoir souscrit une offre avec engagement 12 ou 24 mois et être à jour de ses obligations, notamment de paiement. Offre limitée à 6 filleuls sur 12 mois glissants. Non cumulable avec les promotions en cours ou les offres collaborateurs. (6) Hors options sur la base du montant du forfait dont vous bénéficiez au moment de son attribution.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

APPLICABLES À COMPTER DU 26 FÉVRIER 2018

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 Euro-Information Telecom, SAS au capital de 175.715 euros - RCS PARIS 421 713 892 - 12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur») sous ses différentes marques. Les Services sont, selon les offres, délivrés en utilisant pour les départs d'appel les réseaux SFR, Orange ou Bouygues telecom (ci-après le « Réseau »). Les relations entre l'Opérateur et le Client sont régies par les présentes CGS, le formulaire d'abonnement (« les Conditions Particulières »), les conditions tarifaires (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 les sites internet de l'Opérateur et dans les Brochures Tarifs disponibles 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 sauf Service spécifique ne proposant que certains usages. Les Services souscrits par le Client sont à usage strictement personnel. Pour un usage professionnel, le Client doit souscrire une offre spécifique réservée aux professionnels.

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).

À 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.

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.

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.

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.

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 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 ou en Caisses et Agences Crédit Mutuel - CIC. Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre au distributeur les documents suivants :

- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un relevé d'identité international bancaire (IBAN) à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en France,
- un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois. La fourniture d'un justificatif de domicile en France métropolitaine permet au Client de bénéficier des services d'itinérance dans les conditions réglementées pour ses déplacements occasionnels.

ii) souscription à distance

Pour souscrire les Services de l'Opérateur par Internet ou par télévente, 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 en France métropolitaine 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 en France métropolitaine de moins de trois mois. La fourniture d'un justificatif de domicile en France métropolitaine permet au Client de bénéficier des services d'itinérance dans les conditions réglementées pour ses déplacements occasionnels.

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.

4.3 Pour toute souscription à distance des Services et en cas de souscription en Caisses et Agences Crédit Mutuel - CIC, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours 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 prorata 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.

4.4 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.

4.5 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 renvoyer le téléphone mobile en parfait état à l'Opérateur dans son emballage d'origine à l'adresse qui lui aura été communiquée par le Service Client. L'Opérateur s'engage dans ce cas à lui rembourser le prix d'acquisition du téléphone mobile. À défaut, l'Opérateur sera en droit de facturer au Client le prix du mobile hors abonnement, 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 Préventif 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.

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

8. AVANCE SUR FACTURE

8.1 À 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 3ème facture, ce seuil est défini dans la Brochure Tarifs,
- après l'émission de la 3ème 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 (notamment numéros d'appel commençant par 01,02,03,04,05 ou 09 inclus)

12. ASSURANCE

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

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

13. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES VOIX ET/OU SMS 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 les Brochures Tarifs sous les offres correspondantes.

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

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

14.1 L'Opérateur se réserve le droit d'appliquer une surcharge sur les communications effectuées en itinérance en cas d'absence de fourniture de justificatif de domicile en France métropolitaine.

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

15. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Le Client mandate l'Opérateur afin de conserver son numéro 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.

16. SUSPENSION DU SERVICE

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

- en cas d'absence des pièces justificatives valides exigées du Client lors de la souscription des Services dans l'hypothèse où la ligne aurait déjà été mise en service,
- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du Client,
- en cas d'utilisation 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.

17. MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Conformément aux termes de l'article L224-33 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. À 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.

18. FIN DU CONTRAT/RÉSILIATION

18.1 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 12ème mois, du paiement des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12ème mois et du paiement du ¼ des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, qui deviennent immédiatement exigibles, dans l'hypothèse d'une résiliation intervenant après la fin du 12ème 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.

18.2 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.

18.3 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.

18.4 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 de la Cour de cassation.

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.

18.5 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.

19. FOURNITURE DES SERVICES/INTERRUPTION DES SERVICES/COMPENSATION

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

En cas d'interruption totale des Services principaux et/ou 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 des service(s) optionnel(s) souscrits.

■ 20. DONNÉES PERSONNELLES - ANNUAIRE

20.1 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 - Euro-Information Telecom - 12, rue Gaillon - 75002 PARIS.

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

Les informations en rapport avec la commande 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° 54 315 - 77050 Melun Cedex et son droit d'accès, de rectification et/ou de suppression auprès de l'Opérateur à l'adresse mentionnée ci-dessus.

20.2 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.

■ 21. CESSIION

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.

■ 22. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone aux numéros et pendant les heures d'ouverture, précisés dans les Brochures Tarifs ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client Euro-Information Telecom - 53098 Laval Cedex 9**. Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs - Euro-Information Telecom - TSA 42002 - 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse au Client dans un délai de un (1) mois. 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) conformément à la charte de médiation.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRODUITS ET SERVICES

(VENTE À DISTANCE ET CAISSES ET AGENCES CRÉDIT MUTUEL - CIC)
APPLICABLES À COMPTER DU 5 DÉCEMBRE 2016

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGVAD ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles Euro-Information Telecom, Société par Actions Simplifiée au capital de 175 715 euros, immatriculée au RCS Paris sous le numéro 421 713 892, dont le Siège Social est 12 rue Gaillon - 75107 Paris Cedex 02, ci-après « l'Opérateur », vend à distance à partir de ses Sites Internet ou par télévente et à partir des Caisses Crédit Mutuel et Agences CIC, 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...) ou à partir des caisses et agences du Crédit Mutuel - CIC.

Pour toute commande en ligne effectuée à partir d'un Site Internet de l'Opérateur, l'Acheteur doit disposer d'une adresse e-mail valide accessible depuis un ordinateur. La commande emporte acceptation sans réserve des CGVAD par l'Acheteur.

ARTICLE 3 - EXPÉDITION - LIVRAISON

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

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

i) Délai d'expédition

Le Produit commandé est livré :

- en cas de souscription d'une offre prépayée dans un délai 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 Produits(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. 221-18 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. Le Droit de rétractation est étendu aux achats effectués au sein des Agences et Caisses du Crédit Mutuel - CIC.

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 Produit et la souscription concomitante d'une offre avec engagement, à défaut de renvoi ou en cas de renvoi d'un Produit dégradé, ou de renvoi d'un Produit non exempt de toute fonctionnalité de blocage activée (notamment la fonction de localisation du mobile), l'Opérateur sera en droit de facturer à l'Acheteur le prix du Produit hors abonnement, déduction faite de sommes déjà versées par l'Acheteur lors de l'acquisition du téléphone mobile.

Dans l'hypothèse où l'Acheteur devait renvoyer le Produit, il doit s'assurer :

- qu'il a préalablement sauvegardé ses données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues
- qu'il a procédé à l'effacement complet des données contenues dans le Produit.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être engagée du fait de la perte ou de la divulgation éventuelle des données personnelles de l'Acheteur. 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(s) Produit(s) devra(ont) être retourné(s) en état neuf dans l'emballage d'origine, accompagné(s) de ses accessoires d'origine (chargeur, batterie et le cas échéant kit mains libres) ainsi que de la Carte SIM, des accessoires complémentaires éventuels et des notices d'emploi et documentations. Le remboursement du(s) Produit(s) après retour s'effectue dans les meilleurs

délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception du(s) Produit(s) par l'Opérateur.

ARTICLE 6 - GARANTIE - SERVICE APRÈS-VENTE

Dans l'hypothèse où l'Acheteur devait renvoyer le Produit, il doit s'assurer :

- qu'il a préalablement sauvegardé ses données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues
- qu'il a procédé à l'effacement complet des données contenues dans le Produit.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être engagée du fait de la perte ou de la divulgation éventuelle des données personnelles de l'Acheteur. En cas de doute, l'Acheteur peut contacter le Service Client pour effectuer les manipulations de réinitialisation.

6.1 - Garantie contractuelle

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

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

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

Dans le cas d'une panne avérée concernant la Carte SIM, le Service Client de l'Opérateur prend en charge tout problème lié à la Carte SIM. Il est seul habilité à caractériser un problème lié à une Carte SIM et à prendre les actions nécessaires (échange notamment). La garantie du Produit est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du Produit, de dommage dont la cause est extérieure au Produit ou imputable au Client (notamment : écran cassé et/ou fendu, écran enfoncé, chocs, antenne arrachée, pistes arrachées), de trace de chocs, d'oxydation des composants suite à une immersion, de pénétration de liquide, d'exposition à une source d'humidité, non respect des instructions du fabricant, tentative de réparation par une personne non habilitée par le constructeur, Produit dont l'étiquette d'identification a été enlevée, de modification du Produit non prévue ni spécifiée par le constructeur, blocage de code de sécurité par une mauvaise utilisation du Produit par le Client.

Service Client :

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

Le service après vente des Produits vendus en vente à distance (hors Carte SIM) est assuré directement par le constructeur en cas d'envoi du Produit par l'Acheteur final au centre de réparation agréé par le constructeur ou directement par l'Opérateur dans le cadre du SAV. Dans le cadre des offres Libéo, la procédure de SAV est prise en charge directement par les conseillers des caisses/agences Crédit Mutuel /CIC sur demande du représentant légal du Client. La remise, échange et restitution des Produits se feront uniquement dans les caisses/agences du Crédit Mutuel/CIC.

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

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

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client pour que celui-ci effectue un pré-diagnostic. En cas d'impossibilité de réparation en ligne, le Service Client enverra au Client une boîte navette préaffranchie, sauf procédure spécifique 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 produit équivalent dans la gamme des produits 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 ou effectuer un paiement en ligne sur le site du centre de réparation émetteur du devis. Le téléphone sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé.

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

- Offres incluant un « service de Dépannage de Produit en 24h ou 48h » dont le Produit (hors iPhones) a une ancienneté inférieure à un an (ci-après dénommé « SAV Express »). Le service de Dépannage de Produit en 24h ou 48h n'est pas proposé pour les iPhones. En cas de panne sur des iPhones, le Client bénéficie du SAV proposé par la société Apple (plus d'information auprès du Service Client).

L'Opérateur pourra proposer l'une des solutions suivantes :

i) Echange Produit

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

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

En fonction des disponibilités du Client, ce rendez-vous aura lieu : (i) dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) si prise de rendez-vous avant 15 heures ou (ii) dans un délai maximum de 48 heures (en heures ouvrées au-delà de ce créneau horaire, à compter de la demande du Client au Service Client ou prise de rendez-vous en Caisse et Agence.