

Crédit Mutuel Mobile Entreprises
Solutions mobiles Entreprises
Brochure des tarifs

▶ 17 février 2020

SOMMAIRE

Les prix sont indiqués hors taxes (HT), ils sont assujettis à la TVA, à un taux de 20%.

1. NOS OFFRES DE TÉLÉPHONIE MOBILE	P. 3
1.1. Les offres voix & data	P. 3
1.2. Les offres voix	P. 4
1.3. Les offres Data mobile	P. 5
1.4. Les services gratuits	P. 5
1.4.1. LES SERVICES INCLUS	P. 5
1.4.2. LES MIGRATIONS POSSIBLES	P. 5
1.4.3. LES SERVICES GRATUITS SUR DEMANDE	P. 5
1.5. Les communications hors forfait et les services non inclus	P. 6
1.5.1. LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT	P. 6
1.5.2. LES SERVICES NON INCLUS	P. 6
1.6. Tableau de compatibilités des forfaits avec les services et options	P. 7
2. USAGES VERS ET DEPUIS L'INTERNATIONAL	P. 8
2.1. Liste des destinations incluses en Union Européenne et DOM pour les voyageurs occasionnels	P. 8
2.2. Zones tarifaires pour les usages internationaux	P. 8
2.3. Tarifs hors forfait applicables aux Forfaits Entreprises et Forfaits Entreprises Data mobile (hors usages surtaxés)	P. 8
2.4. Options internationales/Roaming	P. 10
2.4.1. LES OPTIONS VERS L'INTERNATIONAL	P. 10
2.4.2. LES OPTIONS ROAMING DEPUIS L'INTERNATIONAL	P. 10
2.4.3. LES PASS ROAMING DEPUIS L'INTERNATIONAL	P. 11
3. PILOTAGE ET GESTION DE FLOTTE	P. 11
3.1. Prestations Support Gestionnaire	P. 11
3.2. Prestations Support Utilisateurs	P. 11
3.3. Prestations d'accompagnement	P. 12
4. SERVICES COMPLÉMENTAIRES	P. 13
5. GLOSSAIRE	P. 13
CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE	P. 14

1. NOS OFFRES DE TÉLÉPHONIE MOBILE

1.1. Les offres voix & data

FORFAIT ENTREPRISES

Nom de l'offre		Compteur	2h	Appels illimités	2 Go	5 Go	10 Go	20 Go	50 Go	100 Go	
En France métropolitaine		Appels, SMS, MMS et Web 4G+ facturés au réel	2h	Appels illimités							
			SMS/MMS illimités								
			Web 4G+ facturé au réel	Web 4G+ facturé au réel	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 2 Go (débit ajusté au-delà)	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 5 Go (débit ajusté au-delà)	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 10 Go (débit ajusté au-delà)	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 20 Go (débit ajusté au-delà)	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 50 Go (débit ajusté au-delà)	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 100 Go (débit ajusté au-delà)	
En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM ⁽²⁾ pour les voyageurs occasionnels ⁽³⁾		Appels, SMS et MMS facturés au réel	Appels décomptés des 2h	Appels illimités							
			SMS/MMS illimités								
			-	-	-	Web 4G : 2 Go (inclus) ⁽⁴⁾	Web 4G : 5 Go (inclus) ⁽⁴⁾	Web 4G : 8 Go (inclus) ⁽⁴⁾	Web 4G : 15 Go (inclus) ⁽⁴⁾	Web 4G : 20 Go (inclus) ⁽⁴⁾	Web 4G : 25 Go (inclus) ⁽⁴⁾
Tarif mensuel par ligne avec terminal mobile	Engagement 12 mois	10,00 € HT	13,00 € HT	15,00 € HT	23,00 € HT	26,00 € HT	30,50 € HT	32,50 € HT	40,50 € HT	57,50 € HT	
	Engagement 24 mois	9,00 € HT	12,00 € HT	14,00 € HT	21,00 € HT	24,00 € HT	28,50 € HT	30,50 € HT	37,50 € HT	54,50 € HT	
	Engagement 36 mois	8,00 € HT	11,00 € HT	13,00 € HT	19,00 € HT	22,00 € HT	26,50 € HT	28,50 € HT	34,50 € HT	51,50 € HT	
Tarif mensuel par ligne sans terminal mobile	Engagement 12 mois	7,00 € HT	10,00 € HT	12,00 € HT	18,00 € HT	21,00 € HT	25,50 € HT	27,00 € HT	31,00 € HT	39,00 € HT	
	Engagement 24 mois	6,00 € HT	9,00 € HT	11,00 € HT	16,00 € HT	19,00 € HT	23,50 € HT	25,00 € HT	28,00 € HT	36,00 € HT	
	Engagement 36 mois	5,00 € HT	8,00 € HT	10,00 € HT	14,00 € HT	17,00 € HT	21,50 € HT	23,00 € HT	25,00 € HT	33,00 € HT	
USAGES ILLIMITÉS ET WEB		<ul style="list-style-type: none"> • 3 h max par appel. 300 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'International dont l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés. 									

LES COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur métropolitain (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet).
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.
- N° commençant par 08: tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.

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.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.** Détails et disponibilité du réseau 4G+ auprès de votre Service Client ou Responsable Opérationnel de Compte.

(1) 4G+ : débit jusqu'à 300 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, la connexion Web est bloquée jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser l'Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans l'Espace Client, rubrique « Offre et options » ou auprès du Service client/Responsable Opérationnel de Compte. Vous serez alors facturé au tarif de 0,0035 € HT/Mo. 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s.

1.2. Les offres voix

FORFAIT ENTREPRISES SANS DATA

Nom de l'offre		Compteur sans Data	2h sans Data	Appels illimités sans Data
En France métropolitaine		Appels, SMS et MMS facturés au réel	2h	Appels illimités
			SMS / MMS Illimités	
En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM ⁽²⁾ pour les voyageurs occasionnels ⁽³⁾		Appels, SMS et MMS facturés au réel	Appels décomptés des 2h	Appels illimités
			SMS / MMS Illimités	
Tarif mensuel par ligne avec terminal mobile	Engagement 12 mois	10,00 € HT	13,00 € HT	15,00 € HT
	Engagement 24 mois	9,00 € HT	12,00 € HT	14,00 € HT
	Engagement 36 mois	8,00 € HT	11,00 € HT	13,00 € HT
Tarif mensuel par ligne sans terminal mobile	Engagement 12 mois	7,00 € HT	10,00 € HT	12,00 € HT
	Engagement 24 mois	6,00 € HT	9,00 € HT	11,00 € HT
	Engagement 36 mois	5,00 € HT	8,00 € HT	10,00 € HT
Usages illimités		<ul style="list-style-type: none"> • 3 h max par appel. 300 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'International dont l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés 		

LES COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes d'un opérateur métropolitain (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet).
- SMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.
- N° commençant par 08 : tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait.

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 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.

1.3. Les offres Data mobile

FORFAIT ENTREPRISES DATA MOBILE

Nom de l'offre		5 Go	20 Go	100 Go	300 Go
En France métropolitaine		Web 4G+ ⁽¹⁾ : 5 Go (débit ajusté au-delà)	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 20 Go (débit ajusté au-delà)	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 100 Go (débit ajusté au-delà)	Web 4G+ ⁽¹⁾ : 300 Go (débit ajusté au-delà)
En Union Européenne (hors France métropolitaine) et DOM ⁽²⁾ pour les voyageurs occasionnels ⁽³⁾		Web 4G : 5 Go (inclus) ⁽⁴⁾	Web 4G : 15 Go (inclus) ⁽⁴⁾	Web 4G : 25 Go (inclus) ⁽⁴⁾	N/A
Tarif mensuel par ligne avec terminal mobile	Engagement 12 mois	14,00 € HT	27,00 € HT	37,00 € HT	126,00 € HT*
	Engagement 24 mois	13,00 € HT	25,00 € HT	35,00 € HT	123,00 € HT*
	Engagement 36 mois	12,00 € HT	23,00 € HT	33,00 € HT	120,00 € HT*
Tarif mensuel par ligne sans terminal mobile	Engagement 12 mois	11,00 € HT	22,00 € HT	32,00 € HT	121,00 € HT*
	Engagement 24 mois	10,00 € HT	20,00 € HT	30,00 € HT	118,00 € HT*
	Engagement 36 mois	9,00 € HT	18,00 € HT	28,00 € HT	115,00 € HT*

LES COMMUNICATIONS DÉCOMPTÉES DU FORFAIT

- Web en France métropolitaine au Ko dès le 1^{er} Ko.
- Web en Union Européenne et DOM au Ko dès le 1^{er} Ko
- En cas d'usage de l'offre avec un routeur, tous les usages Web réalisés depuis des appareils connectés au routeur seront décomptés du forfait.

1.4. Les services gratuits

1.4.1. LES SERVICES INCLUS

Voir les règles de compatibilités avec les forfaits dans le tableau 1.6

- La facturation à la seconde : les appels Voix depuis la France métropolitaine, vers les fixes et mobiles en France métropolitaine, et les appels Voix depuis l'UE/DOM vers l'UE/DOM sont facturés à la seconde dès la première seconde.
- La messagerie vocale premium : messages archivés 30 jours, jusqu'à 100 messages archivés.
- Le double appel : pour ne manquer aucun appel.
- La présentation du numéro : pour savoir qui vous appelle.
- Le mode Modem.
- Les appels gratuits vers répondeur, N° commençant par 0 800 à 0 805 et N° d'urgence.
- L'option internationale gratuite au choix : pour pouvoir recevoir et émettre vos communications appels/SMS/MMS depuis l'étranger
 - sans web (option par défaut) : tout en bloquant les usages Web,
 - avec web
- Le SAV Entreprises pour les terminaux fournis par Euro-Information Telecom.

1.4.2. LES MIGRATIONS D'OFFRES POSSIBLES

Les conditions pour un changement d'offre sont les suivantes :

- Uniquement d'une offre sans fourniture de terminal mobile vers une offre sans fourniture de terminal mobile ou d'une offre avec fourniture de terminal mobile vers une offre avec fourniture de terminal mobile.
- Le changement d'offre n'est possible que vers une offre ayant la même durée d'engagement que l'offre détenue sur la ligne.

- Le changement d'offre n'est possible que vers une offre ayant un tarif plus élevé que l'offre détenue sur la ligne.
- Le changement d'offre n'est effectif qu'à la prochaine date de réinitialisation de la facturation.
- Changement d'offre dans la limite d'un changement d'offre par mois et sous réserve d'être à jour des paiements.
- La durée d'engagement restante n'est pas modifiée par le changement d'offre.

1.4.3. LES SERVICES GRATUITS SUR DEMANDE

Voir les règles de compatibilités avec les forfaits dans le tableau 1.6

- La Messagerie Vocale Visuelle (MVV) : pour visualiser l'ensemble de vos messages en un coup d'œil et les écouter dans l'ordre de votre choix. Ce service est disponible sur Android, depuis l'application dédiée, compatible uniquement avec une version d'OS égale ou supérieure à 4.1., sur iPhone à partir du 4S équipé avec une version iOS 8.1.2 ou supérieure, sur Windows Phone à partir de la version 8.1.
- L'écoute en direct : pour écouter un message pendant qu'il est en cours de dépôt, avec la possibilité de reprendre l'appel en cours. La souscription de l'option mensuelle est immédiate et reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. La résiliation de l'option en cours de mois est immédiate.
- L'option de blocage des numéros surtaxés⁽⁵⁾ : pour bloquer les appels/SMS surtaxés ainsi que les téléchargements Gallery. Option activable uniquement sur demande auprès du Service Client ou de votre Responsable Opérationnel de Compte (incompatible avec l'option de Blocage).

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau. Détails et disponibilité du réseau 4G+ auprès de votre Service Client ou Responsable Opérationnel de Compte.

(1) 4G+ : débit jusqu'à 300 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, la connexion Web est bloquée jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser l'Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans l'Espace Client, rubrique « Offre et options » ou auprès du Service client / Responsable Opérationnel de Compte. Vous serez alors facturé au tarif de 0,0035 € HT/Mo. 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. (5) 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 de forfait. (*) L'acquisition d'un routeur est nécessaire pour utiliser les services.

1.5. les communications hors forfait et les services non inclus

1.5.1. LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Usages au réel
 - 0,04 € HT/min pour les Forfaits Entreprises Compteur, 2h, Compteur sans Data et 2h sans Data. À la seconde dès la première seconde.
 - 0,04 € HT/SMS pour les Forfait Entreprises Compteur, Compteur sans Data et Data Mobile. 1 MMS = 3 SMS soit 0,12 € HT/MMS.
 - 0,04 € HT/Mo pour les Forfaits Entreprises Compteur, 2h et Appels illimités.
- Appels vers les numéros spéciaux métropolitains à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1^{re} seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis l'UE/DOM.
- Appels visio : 0,42 € HT/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1^{re} minute indivisible. Sous réserve que le service soit supporté par l'opérateur de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 1,84 € HT maximum/appel.
- Les communications internationales en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. partie 2.2).

1.5.2. LES SERVICES NON INCLUS

Voir les règles de compatibilités avec les forfaits dans le tableau 1.6

• L'option de blocage⁽¹⁾⁽⁴⁾ : 1 € HT/mois

Cette option vous permet de bloquer tous les usages hors forfait (appels surtaxés, SMS/MMS surtaxés, usages à l'étranger, réception des appels à l'étranger...). Les usages au-delà ne sont pas bloqués et sont maintenus. Non compatible avec les options Internationales et Roaming.

• L'alerte conso utilisateur par SMS⁽¹⁾ : 1 € HT/mois

Alerte à 80 % et à 100 % de consommation du temps de communication.

• **Report des minutes⁽³⁾ : 1 € HT/mois.** Pour reporter les minutes non consommées sans limite de date (dans la limite de 2h).

• Conférence à plusieurs⁽¹⁾⁽⁴⁾ : 1 € HT/mois

Pour lancer depuis votre mobile des conversations avec jusqu'à 5 personnes en même temps (soit 6 personnes au total). Temps décompté (selon le tarif en vigueur) multiplié en fonction du nombre de participants. Par exemple, une conférence de 10 minutes avec 4 correspondants correspond à 40 minutes de conversation dans votre forfait. Seuls les appels/destinations non compris dans votre forfait seront facturés.

• Option Sécurité du mobile par Kaspersky⁽¹⁾⁽²⁾ : 3 € HT/mois Premier mois offert

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

- Antivirus
- Pare Feu
- Anti Vol
- Anti Spam
- Protection Privée

Les fonctionnalités peuvent varier en fonction de l'appareil sur lequel le produit est utilisé. Plus d'information en appelant le Service Client.

Liste des compatibilités minimum ci-dessous :

- Smartphones :
 - Android : à partir de la version 4.2
 - iPhone iOS® 9.0 ou version supérieure.
- Ordinateurs :
 - Microsoft à partir de Windows 7, Windows 8 et 8.1 / Professionnel / Entreprise / mise à jour 8.1 ; Windows 101 Édition Famille / Professionnel / Entreprise 2
 - MacOS 10.12 - 10.14
- Tablettes :
 - Microsoft Windows 8 et 8.1 / Pro (64 bits2), Microsoft Windows 101 Édition Famille / Professionnel / Entreprise2
 - Android : à partir de la version 4.2
 - iPad iOS® 9.0 ou version supérieure
- **Le rétablissement du débit web⁽⁵⁾** (valable en France métropolitaine uniquement)

	Tarif
Rétablissement du débit web 2 Go, 5 Go et 10 Go	8,33 € HT
Rétablissement du débit web 20 Go	12,50 € HT
Rétablissement du débit web 50 Go	16,67 € HT
Rétablissement du débit web 100 Go	33,33 € HT
Rétablissement du débit web 300 Go	25,00 € HT

- **Les options vers et depuis l'international :** cf. partie 2.3.

(1) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (2) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel de forfait. (3) Option mensuelle reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Mise en place de l'option à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. (4) Résiliation immédiate. (5) 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.

1.6. Tableau de compatibilités des forfaits avec les services et options

	Forfaits entreprises				Forfaits entreprises sans data			Forfaits entreprises data mobile
	Compteur	2H	Appels illimités	2 Go/5 Go/ 10 Go/ 20 Go/ 50 Go / 100 Go	Compteur sans data	2H sans data	Appels illimités sans data	5 Go/20 Go/ 100 Go / 300 Go
Présentation du numéro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Double appel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Renvoi d'appel / transfert d'appel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
SAV express 24 mois	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mode modem	✓	✓	✓	✓				✓
Option inter (sans web)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Option inter (avec web)	✓	✓	✓	✓				✓
Répondeur premium	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Facturation à la seconde dès la 1 ^{re} seconde	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Option 4G +	✓	✓	✓	✓				✓
Service Client Gestionnaire Entreprises	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Relevé conso 10 chiffres	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	
Messagerie Vocale Visuelle	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande				
Écoute en direct	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	
Blocage SVA (numéros surtaxés)	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande
Option de blocage			en option	en option			en option	en option
Alerte conso utilisateur		en option				en option		
Report des minutes		en option				en option		
Service conférence	en option	en option	en option	en option	en option	en option	en option	
Option sécurité Kaspersky	en option	en option	en option	en option				
SAV mobile de prêt	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande
SAV boîte navette	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande
Options roaming	en option	en option	en option	en option	en option : uniquement les options roaming avec un contenu en Voix-SMS			en option : uniquement les options roaming avec un contenu data
Options internationales (de la France vers)	en option	en option	en option	en option	en option	en option	en option	
Option internationale (sans web), usages à l'étranger	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Option internationale (avec web), usages à l'étranger	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande	gratuit sur demande				✓
Pass Roaming	en option	en option	en option	en option	en option : uniquement les PASS roaming avec un contenu exclusif en Voix-SMS			en option : uniquement les PASS roaming avec un contenu exclusif en Data

✓ : Service inclus et gratuit.

En option : Service optionnel payant. Voir rubrique «1.5. les communications hors forfait et les services non inclus».

2. USAGES VERS ET DEPUIS L'INTERNATIONAL

2.1. Liste des destinations incluses en Union Européenne et DOM pour les voyageurs occasionnels

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Liechtenstein, Norvège, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon

2.2. Zones tarifaires pour les usages internationaux

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

2.3. Tarifs⁽¹⁾ hors forfait applicables aux Forfaits Entreprises et Forfaits Entreprises Data mobile⁽²⁾ (hors usages surtaxés)

Les communications de la France vers l'étranger

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

Les communications depuis l'étranger

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

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

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

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

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

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

Réception à l'étranger

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

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

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

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

(1) Sauf voyageurs non occasionnels : 0,0079 € HT/min, appels décomptés à la seconde dès la 1^{re} seconde.

2.4. Options internationales/Roaming

2.4.1. LES OPTIONS VERS L'INTERNATIONAL⁽¹⁾

- **Appels illimités vers les fixes de 85 destinations : 3 € HT/mois⁽²⁾.**
 - 3h maximum par appel, 99 destinataires différents maximum dans le mois
 - Valables depuis la France métropolitaine.
 - Vers les fixes de l'Union Européenne, Monaco, DOM, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, les Amériques (Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Porto Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Rica, Île de Pâques, Pérou), Asie Océanie (Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan), Andorre, Île d'Aland, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Israël (sauf l'opérateur Paltel), Maroc (sauf l'opérateur Wana).
- **3h d'appels vers les fixes/mobiles de l'UE et DOM : 3,50 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **10h d'appels vers les fixes/mobiles de l'UE et DOM : 10 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **50h d'appels vers les fixes/ mobiles de l'UE et DOM : 40 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - Valables depuis la France métropolitaine
 - Vers les fixes et mobiles de l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède, Guadeloupe + La Désirade, Marie Galante, Les Saintes, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.
- **2h vers l'Amérique du Nord : 1 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **10h vers l'Amérique du Nord : 3 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables depuis la France métropolitaine.
 - Vers les fixes et mobiles des États-Unis, Canada, Alaska et Hawaï.
- **2h vers la Suisse : 3 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **10h vers la Suisse : 5 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables depuis la France métropolitaine.
 - Vers les fixes et mobiles de Suisse.
- **2h vers l'Algérie, Maroc, Turquie : 35 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - Valables depuis la France métropolitaine.
 - Vers les fixes et mobiles d'Algérie, Maroc et Turquie (y compris Chypre du Nord).
- **2h vers la Chine, Inde, Russie, Australie : 3 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **10h vers la Chine, Inde, Russie, Australie : 5 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables depuis la France métropolitaine.
 - Vers les fixes et mobiles de Chine, Inde, Russie et Australie.

2.4.2. LES OPTIONS ROAMING DEPUIS L'INTERNATIONAL⁽¹⁾

Les appels en réception sont également décomptés.

- **2h+200 SMS depuis l'Amérique du Nord : 5 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **10h+1000 SMS depuis l'Amérique du Nord : 20 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables depuis les États-Unis, le Canada, l'Alaska et Hawaï.
 - Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **1 Go en Amérique du Nord : 15 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **3 Go en Amérique du Nord : 45 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables aux États-Unis, au Canada, en Alaska et à Hawaï.

- **2h+200 SMS depuis la Suisse : 5 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **10h+1000 SMS depuis la Suisse : 20 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables depuis la Suisse.
 - Vers la Suisse et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **1 Go en Suisse : 5 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **5 Go en Suisse : 25 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables en Suisse.
- **Appels/SMS illimités depuis les USA-Canada et la Suisse : 12 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Option non cumulable avec les options Amérique du Nord et Suisse)
 - Valables depuis les États-Unis, le Canada, l'Alaska, Hawaï et la Suisse.
 - Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **1h+100 SMS depuis l'Algérie, le Maroc et la Turquie : 20 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **5h+500 SMS depuis l'Algérie, Maroc et la Turquie : 100 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables depuis l'Algérie, Maroc, Turquie (y compris Chypre du Nord).
 - Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **500 Mo en Algérie, Maroc et Turquie : 50 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **1 Go en Algérie, Maroc et Turquie : 100 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables en Algérie, Maroc et Turquie (y compris Chypre du Nord).
- **1h+100 SMS depuis la Chine, Inde, Russie, Australie : 20 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **5h+500 SMS depuis la Chine, Inde, Russie, Australie : 100 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables depuis la Chine, Inde, Russie, Australie
 - Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **200 Mo en Chine, Inde, Russie, Australie : 25 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **800 Mo en Chine, Inde, Russie, Australie : 100 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - ou **3 Go en Chine, Inde, Russie, Australie : 300 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Options non cumulables entre elles)
 - Valables en Chine, Inde, Russie, Australie.
- **1h + 60 SMS depuis la zone Business : 12,50 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Option non cumulable avec les options Algérie-Maroc-Turquie, Chine-Inde-Russie-Australie)
 - Liste des pays : Algérie, Arabie saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.
 - Valables depuis les pays de la zone Business présentés ci-dessus.
 - Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **2h + 200 SMS depuis la zone Business : 25 € HT/mois⁽¹⁾⁽²⁾**
 - (Option non cumulable avec les options Algérie-Maroc-Turquie, Chine-Inde-Russie-Australie)
 - Liste des pays : Algérie, Arabie saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.
 - Valables depuis les pays de la zone Business présentés ci-dessus.
 - Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).

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

(2) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait.

(*) Décompte des appels à la seconde dès la première seconde. Au-delà des minutes, SMS et de l'enveloppe web inclus dans l'option : voir les règles de décompte et tarifs en 2.3.

2.4.3. LES PASS ROAMING DEPUIS L'INTERNATIONAL⁽¹⁾

Les usages entrants et sortants sont décomptés du PASS ROAMING pendant leur durée de validité. Les PASS sont cumulables. Le contenu du PASS est disponible et activé dès son achat. Les PASS sont compatibles avec l'ensemble des options Roaming. Si la ligne bénéficie d'une option Roaming et d'un PASS ROAMING sur une même zone géographique, les communications effectuées depuis la zone concernée seront décomptées en priorité sur le PASS ROAMING. Les PASS ROAMING ne peuvent être souscrits que par les gestionnaires de lignes.

- **5 Go UE/DOM : 10 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valables en Europe et DOM : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Liechtenstein, Norvège, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.
- **2h + 200 SMS Amérique du Nord : 10 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valables depuis les Etats-Unis, le Canada, l'Alaska et Hawaï.
→ Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **500 Mo Amérique du Nord : 20 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valables aux Etats-Unis, au Canada, en Alaska et à Hawaï.
- **2h + 200 SMS Suisse : 10 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valables depuis la Suisse.
→ Vers la Suisse et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **1 Go Suisse: 10 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valable en Suisse.

- **30 min + 30 SMS Algérie/Maroc/Turquie : 20 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valables depuis l'Algérie, Maroc, Turquie (y compris Chypre du Nord)
→ Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **100 Mo Algérie/Maroc/Turquie : 25 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valables en Algérie, Maroc et Turquie (y compris Chypre du Nord).
- **30 min + 30 SMS Chine/Inde/Russie/Australie : 20 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valables depuis la Chine, Inde, Russie, Australie
→ Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).
- **100 Mo Chine/Inde/Russie/Australie : 25 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
→ Valables en Chine, Inde, Russie, Australie.
- **1h + 60 SMS zone Business : 16,66 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
Liste des pays : Algérie, Arabie saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.
→ Valables depuis les pays de la zone Business présentés ci-dessus
→ Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles)
- **500 Mo zone Business : 32 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
Liste des pays : Algérie, Arabie saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.
→ Valables dans les pays de la zone Business présentés ci-dessus.
- **3h + 100 SMS + 1 Go zone Business : 105 € HT**
durée de validité 7 jours ⁽¹⁾⁽²⁾
Liste des pays : Algérie, Arabie saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.
→ Valables depuis les pays de la zone Business présentés ci-dessus.
→ Vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes et mobiles).

3. PILOTAGE ET GESTION DE FLOTTE

3.1. Prestations Support Gestionnaire

- **Un Espace Client Gestionnaire via une interface digitale permet au(x) gestionnaire(s) d'avoir accès à un véritable tableau de bord de la flotte :**
 - gestion de parc
 - suivi de commandes
 - gestion des comptes de facturation
 - accès aux factures
 - etc.
- **Un Service Client Gestionnaires Entreprises basé en France, pour traiter toutes les demandes du gestionnaire principal ou secondaire ou de compte de facturation :**
03 88 84 01 34 (tarif d'un appel normal).
Du lundi au vendredi, de 8h à 19h (hors jours fériés).
En dehors des heures d'ouverture du Service Client Entreprises, possibilité de demander à être rappelé et accès aux services d'urgence (suspension de ligne, obtention d'un code PUK, activation d'une nouvelle carte SIM).

3.2. Prestations Support Utilisateurs

Un Service Client Utilisateurs Entreprises basé en France, principalement pour de l'aide à l'usage et de l'assistance technique au paramétrage :
0 825 954 484 depuis un poste fixe (0,125 € HT/min + tarif d'un appel selon opérateur) ou 484 depuis le mobile (tarif d'un appel normal).
Du lundi au samedi, de 8h à 20h (hors jours fériés).
En dehors des heures d'ouverture du Service Client Entreprises, possibilité de demander à être rappelé.

(1) Dès l'achat du PASS par le gestionnaire de la flotte, son contenu est immédiatement disponible et le sera pendant toute la durée de validité du PASS. (2) Décompte des appels à la seconde dès les 30 premières secondes indivisibles. Au-delà des enveloppes minutes, SMS et web incluses dans les PASS : voir les règles de décompte et tarifs en 2.3 (rubrique «International»).

3.3. Prestations d'accompagnement

Catégorie	Prestation	Tarif	Conditions
Préparation de terminaux/commandes et livraison			
	Modification/suppression du code PIN	4,00 € HT/mobile	
	Pose d'un protège-écran	4,00 € HT/mobile	Hors fourniture du protège-écran
	Tri alphabétique	Inclus	
	Personnalisation du terminal : Chargement de 2 applications + enrôlement MDM du client + paramétrage des mails Pro	Sur devis uniquement	Hors fourniture de la licence MDM (payée par le client au fournisseur en direct)
	Livraison	Sur devis uniquement	
Assistance			
	Responsable Opérationnel de Compte (ROC)	Sur devis uniquement	
Déploiement/Mise en service auprès des utilisateurs			
	Préparation du déploiement	550,00 € HT	Tarif journalier
	Assistance à la mise en service par un expert	550,00 € HT	Tarif journalier Hors frais de déplacement, repas etc
	Assistance à la mise en service – VIP: Rendez-vous en face à face avec un collaborateur	300,00 € HT	Tarif par collaborateur Hors frais de déplacement, repas etc
	Accompagnement à l'élaboration du plan de communication (via mail) vers les collaborateurs	Sur devis uniquement	
	Pas à pas dématérialisé de mise en service pour un mobile	585,00 € HT	Tarif par type de mobile
Facturation			
	Facture électronique : facture mensuelle globale par compte de facturation	Inclus	
	Facture papier : facture mensuelle globale par compte de facturation	Gratuit sur demande	
Terminaux et accessoires			
	Personnalisation d'accessoires	Sur devis uniquement	
Outils de suivi et Reporting			
	Reporting Business	Sur devis uniquement	
	Reporting Gestion des Terminaux	Sur devis uniquement	
	Reporting Premium	Sur devis uniquement	

4. SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Catégorie	Acte de Gestion	Service Client	Espace Client Gestionnaire et/ou ROC
Assistance	Modification des données utilisateur	2,00 € HT	Gratuit
	Fourniture du code PUK	4,17 € HT	Gratuit
	Suspension/Remise en service de carte SIM	Gratuit	Gratuit
	Remplacement d'une carte SIM	5,00 € HT	Non applicable
	Frais d'envoi d'une nouvelle carte SIM	1,50 € HT	1,50 € HT
Déploiement	Portabilité entrante	Gratuit	Gratuit
Demandes administratives	Modification du délai de paiement	4,17 € HT	Gratuit
	Modification d'une adresse de facturation	Gratuit	Gratuit
	Modification des informations de paiement	Gratuit	Gratuit
	Modification du compte de facturation d'une ligne	Gratuit	Gratuit
	Modification du destinataire de la facture	Gratuit	Gratuit
	Modification du gestionnaire	Gratuit	Gratuit
	Duplicata de contrat	5,00 € HT	Gratuit
Facturation	Duplicata de facture	5,00 € HT	Gratuit
	Extrait de compte	50,00 € HT	Gratuit
	Situation de compte	50,00 € HT	Gratuit

5. GLOSSAIRE

■ SMS

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

- **Stop SPAM** : pour ne plus recevoir de SMS de la part d'un éditeur de services, il vous suffit d'envoyer le mot STOP par SMS au numéro expéditeur du message (inclus pour les offres avec SMS illimités).

- **Contact** : pour obtenir les coordonnées du service client de l'expéditeur, il vous suffit d'envoyer le mot CONTACT par SMS au numéro d'expéditeur du message (inclus pour les offres avec SMS illimités).

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

- Plus d'informations sur www.33700.fr

■ MMS

Message multimédia contenant image, son, vidéo ou texte.

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

Il s'agit de deux fonctionnements différents

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.

Web inclus : lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est facturée.

■ 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES ET PRODUITS OFFRES ENTREPRISES EURO-INFORMATION TELECOM

En vigueur au 14/01/2019

■ ARTICLE 1 — ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

La durée et la date d'entrée en vigueur sont définies à l'article 3 du Contrat.

■ ARTICLE 2 — OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les « Services ») à destination du Client, pour les besoins de son activité professionnelle, proposés par l'Opérateur (EURO-INFORMATION TELECOM) et les conditions selon lesquelles l'Opérateur vend ou met à la disposition des équipements notamment de radiotéléphonie, ci-après dénommés les « Produits ». Les droits et obligations stipulés dans les présentes conditions s'appliquent aussi bien au Client qu'aux autres Entités Bénéficiaires.

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 le Client, et/ou
- d'autre part, les Terminaux s'ils sont vendus par l'Opérateur, et leurs accessoires.

La carte SIM est, soit commercialisée seule, soit en association avec un terminal et d'éventuels Accessoires.

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 »).

L'Opérateur effectuera aux dates demandées par le Client la souscription/portabilité des lignes en fonction des offres qu'il aura choisies, telles que listées dans les Bons de Commande.

■ ARTICLE 3 — COMMANDE — EXPÉDITION – LIVRAISON DES PRODUITS

L'expédition des Produits s'effectue à l'adresse mentionnée sur les Bons de Commande. Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine.

La livraison est réputée effectuée par la délivrance au Client du/des Produit(s) commandé(s).

Elle se matérialise par la signature, par le Client, du bon d'embarquement présenté par le transporteur. Les Produits commandés restent la propriété de l'Opérateur jusqu'au paiement intégral de son prix.

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

L'Opérateur s'efforcera de respecter la date de livraison convenue entre les parties. En cas de retard de trente (30) jours calendaires par rapport à la date de livraison convenue le Client pourra annuler la Commande des Equipements et/ou Accessoires non livrés (sauf si ce retard est imputable au Client ou à un cas de force majeure), et ce sans indemnité ou dommages et intérêts.

Le transfert des risques (détérioration, perte ou vol) des Produits et/ou Accessoires s'effectue à la date de livraison. Il appartient au Client de prendre toutes les assurances nécessaires à la couverture de ces risques.

■ ARTICLE 4 — PRIX — MODALITÉS DE PAIEMENT DES PRODUITS – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les prix applicables, s'entendent hors taxes et hors redevances (dont redevance copie privée et DEEE) applicables selon la réglementation, hors frais de livraison, et sont ceux en vigueur au jour de la commande par le Client. Certains prix peuvent être soumis à conditions ou avoir une durée de validité limitée. La vente des Produits est conditionnée à leur disponibilité auprès des fournisseurs. Sauf stipulations contraires, les Produits sont payables à l'émission de facture qui fait suite à la commande.

L'envoi de la livraison n'est effectué qu'à compter du paiement intégral de la facture, sauf à ce qu'un délai de paiement soit stipulé sur le Bon de Commande émis par l'Opérateur.

■ ARTICLE 5 — GARANTIE — SERVICE APRÈS-VENTE

Les Produits neufs vendus par l'Opérateur sont couverts par une garantie constructeur pièces et main-d'œuvre d'une ou de deux années en fonction de la garantie constructeur applicable (information disponible auprès du Service Client). La durée de garantie des produits d'occasion ou reconditionnés est disponible auprès du Service Client. Pour les accessoires, la durée standard de garantie constructeur est de six mois.

Le délai de garantie commence à courir à compter de la date inscrite sur le Bon de livraison joint au Produit ou sur la Facture d'achat/renouvellement du Produit.

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

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

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

La garantie du Produit est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du Produit, de

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

Description du service SAV Express

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

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

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

En cas d'absence du Client à ce rendez-vous, un avis de passage sera communiqué au Client. Il sera alors procédé sur le même créneau horaire à une deuxième tentative d'échange, le jour ouvré suivant. Si cette dernière échoue à nouveau, le Service Client sera amené à recontacter le Client afin de fixer un nouveau rendez-vous d'échange.

Avant tout échange de Produit, une expertise visuelle de celui-ci sera effectuée.

En cas d'anomalie, de non-conformité ou de détérioration constatée lors de cette expertise, l'échange sera refusé et le Client devra prendre contact avec le Service Client afin de prendre connaissance de la procédure à suivre.

Si l'échange est effectué, le Client doit signer un Formulaire d'Echange express qui lui sera remis au moment de l'échange. Par la signature de ce bulletin, il renonce alors à tout droit relatif à l'ancien Produit qui devient la propriété de l'Opérateur ; le Produit remis au Client devenant quant à lui sa propriété.

L'équivalence entre Produits est déterminée par l'Opérateur. Le Client a la faculté d'accepter ou de refuser l'équivalence du produit qui lui est proposé.

Son acceptation se fait par la simple signature du Formulaire d'Echange express. Si le Client refuse l'équivalence qui lui est proposée ou en cas de nécessité, il doit alors prendre contact avec le Service Client pour prendre connaissance de la procédure à suivre pour bénéficier du SAV Mobile de Prêt ou du SAV standard (Navette).

Dans le cadre du SAV Mobile de Prêt, l'Opérateur prend en charge la demande dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) si la demande est effectuée avant 15h

auprès du Service Client Entreprises ou du Responsable Opérationnel de Compte. Dans un premier temps, il sera procédé à la récupération du Produit en panne et à la remise d'un mobile de prêt. Dans un second temps, une fois le Produit réparé, le mobile de prêt est repris lors d'un second rendez-vous et le Produit réparé est restitué.

Dans le cadre du SAV Navette, l'Opérateur prend en charge les frais de transport pour l'envoi du Produit en réparation via la boîte navette fournie par l'Opérateur dont les frais de transports sont prépayés.

Si, suite à un échange, l'Opérateur constate que la panne est dans un cas d'exclusion de garantie, une somme forfaitaire de 500 € pourra être facturée au Client.

Cette somme sera directement reportée sur la facture du Client.

Produit hors garantie

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

En cas de panne, le Client devra prendre contact avec le Service Client pour que celui-ci effectue un pré-diagnostic. En cas d'impossibilité de réparation en ligne, le Service Client enverra au Client une boîte navette pré-affranchie. 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 countersigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci. Le Produit sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé. En cas de refus du devis, le Client peut récupérer le Produit en l'état et sans aucun frais.

■ ARTICLE 6 — GARANTIE — SERVICE APRÈS-VENTE

Les Services souscrits par le Client, à titre principal, permettent notamment de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, de recevoir et d'émettre des SMS et des MMS, d'accéder à internet, sauf Service spécifique proposant uniquement certains usages. Les débits maximum théoriques des réseaux mobiles qui peuvent être mentionnés dans la documentation (notamment la brochure tarifaire) sont donnés à titre indicatif. Ils ne font l'objet d'aucun engagement au regard de la nature des Réseaux et du Service.

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

Le Client est informé que, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux, le ou les Services peu (ven) t ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions et ne font pas par conséquent l'objet d'engagement de niveau de service en ce qui concerne le débit ou la couverture.

ARTICLE 7 — RÉSEAU/TERMINAUX

Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture du Réseau mobile sur lequel est affectée la ligne concernée. Le Client peut accéder à l'étranger au réseau d'opérateurs tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats, sous réserve que le Service le propose et selon les tarifs indiqués à la brochure tarifaire en vigueur.

Le Client peut émettre et recevoir des communications voix et/ou SMS/MMS et/ou Data Mobile à partir d'un terminal mobile agréé et conçu pour recevoir la carte SIM et compatible avec les Services, sauf Service spécifique proposant uniquement certains usages.

ARTICLE 8 — SOUSCRIPTION DES SERVICES

La souscription des Services est réservée aux personnes morales ou aux collectivités locales pour les besoins de leur activité professionnelle.

Afin de permettre au Client de souscrire les Services, le Client devra remettre les documents suivants :

- un extrait Kbis datant de moins de 3 mois ;
- 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) ;
- le cas échéant, si le souscripteur n'est pas le représentant légal de la société figurant au KBIS, un document à en-tête de la société, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société.

Le Client devra également transmettre un pouvoir mandataire la personne physique, signataire du Contrat, pour souscrire le Contrat en son nom.

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.

ARTICLE 9 — OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

L'Opérateur s'engage, sauf cas de portabilité, à attribuer, pour chaque Ligne, un numéro d'appel (sauf Service spécifique ne nécessitant pas de numéro d'appel ou cas de portabilité).

L'Opérateur s'engage à ouvrir l'accès aux Services (ci-après la « Mise en Service »), au plus tard :

- dans les dix (10) jours ouvrés à compter des dates de souscription du Bon de Commande sous réserve de validation de ce dernier par l'Opérateur, ou
- à compter de la date de portabilité souhaitée par le Client lorsque cette date est postérieure à la date indiquée ci-dessus et sous condition que toutes les informations nécessaires à la portabilité ont été communiquées par le Client dans les délais.

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

Dans les deux cas ci-dessus, dans l'hypothèse où le Client a souscrit concomitamment à l'achat d'un téléphone mobile, 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 des sommes déjà versées par le Client lors de l'acquisition du téléphone mobile.

ARTICLE 10 — DURÉE DE CHAQUE BON DE COMMANDE

Chaque Bon de commande est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'engagement. Cette durée commence à courir à la date de Mise en service des Services. Les durées minimales d'engagement pour chacune des lignes sont définies dans les Bons de Commande. À l'issue de la période minimale d'engagement, le Bon de commande sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

ARTICLE 11 — TARIFS/MODIFICATION DES SERVICES

Les tarifs des Services principaux, des Services complémentaires et des Services optionnels ainsi que leurs modalités d'application sont définis dans la Brochure Tarifs Entreprise qui pourra être mise à jour régulièrement par l'Opérateur.

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

Le Client pourra demander la résiliation du Contrat sans pénalité, ni droit à dédommagement, dans un délai de 1 mois maximum après l'entrée en vigueur de la modification, si la modification porte sur une hausse tarifaire ou sur une évolution substantielle du Service qui présenterait un caractère défavorable pour le Client. En cas d'une (i) modification de la réglementation, (ii) injonction d'une autorité publique, (iii) hausse du prix des offres de vente en gros opérateurs partenaires de l'Opérateur pour l'itinérance internationale, le Client accepte expressément, sans compensation ni droit à résiliation, que l'Opérateur répercute les incidences de ces changements sur les prix ou conditions des Services.

ARTICLE 12 — FACTURATION ET PAIEMENT

Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle pour l'ensemble d'une Flotte et sont payables en euros, 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 Entreprise, (v) le montant des sommes dues aux éditeurs de contenus au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services. Les Services et Produits non récurrents (sans abonnement) sont facturés en totalité à la commande. Le délai de paiement est indiqué dans le Bon de commande.

Pour les collectivités locales ou établissements publics, les factures seront réglées par mandats administratifs aux coordonnées bancaires fournies par l'Opérateur.

Sauf cas de contestation de facture, l'Opérateur pourra en cas de non-règlement de factures, suspendre la (es) ligne(s) du Client, puis après l'envoi d'une mise en de-

meure restée sans effet, résilier le(s) contrat(s) d'abonnement concernés. 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.

Le paiement des factures intervient par prélèvement SEPA sur le compte bancaire désigné par le Client ou le cas échéant, l'Entité Bénéficiaire pour les propres Services dont elle bénéficie.

En cas de non-règlement de factures, le Client est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ (non soumis à TVA) conformément à l'article D441-5 du Code de commerce ainsi que de pénalités de retard correspondant à l'application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1er mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1er mars de l'année en cours), majoré de 10 points de pourcentage. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

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.

À compter de sa date d'émission, le Client dispose d'un délai de quatre (4) mois pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception une facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture.

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. En outre, l'Opérateur se réserve la faculté de se payer par compensation entre les sommes dues par le Client au titre du Service et/ou des Produits et les sommes qui pourraient être dues par l'Opérateur au Client à quelque titre que ce soit.

Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'établissement de facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par l'Opérateur, étant entendu que celui-ci ne peut conserver les données de connexion que pendant une durée de un (1) an conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 13 — OBLIGATIONS DU CLIENT

Utilisation de la (des) carte(s) SIM

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

En cas de perte ou vol d'une carte SIM, le Client doit en informer immédiatement son Service Client (en heures non ouvrables via le serveur vocal interactif mis à disposition par l'Opérateur) afin que la ligne soit suspendue. Sauf stipulations particulières liées à son offre, jusqu'à la prise en compte de la suspension par l'Opérateur, le Client restera redevable de toutes les communications passées à partir de sa carte SIM.

Le Client doit confirmer le vol ou la perte de sa carte SIM par courrier au Service Client accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Durant la suspension de la ligne, le contrat reste en vigueur et le Client reste tenu au paiement des redevances d'abonnement et autres sommes dues à l'Opérateur. Si le Client ne dispose pas d'une carte SIM de secours, il recevra, sur demande, une nouvelle carte SIM ; le Client faisant son affaire de se procurer un nouvel appareil lui permettant d'utiliser sa nouvelle carte SIM.

Utilisation des Services

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 ou pour des usages M2M (« machine to machine »). Le Client s'interdit d'associer une (des) carte(s) SIM avec des solutions techniques ayant pour objet le réacheminement de communications par tout procédé technique, la mutualisation d'un Service auprès de plusieurs utilisateurs, ou la mise en relation. De façon générale, et notamment dans de telles hypothèses, l'Opérateur se réserve la possibilité de suspendre, puis de résilier le Service concerné.

Le Client s'engage à collaborer avec l'Opérateur, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant en particulier son organisation et ses utilisateurs, les contraintes particulières éventuelles susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture des Services, son environnement technique et informatique notamment ainsi que plus généralement toutes informations susceptibles de permettre ou de faciliter la fourniture du Service. Lorsque le Client est titulaire d'un Contrat relatif à un Service comprenant des Communications illimitées, le type des Communications illimitées concernées est précisé dans la Brochure Tarifs Entreprise en vigueur.

Le Client et ses utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils émettent des communications bénéficiant d'une offre illimitée, et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder aux Services fournis par l'Opérateur dans des conditions optimales. Par ailleurs, dans le cadre du Service concerné, le Client et ses utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

- l'utilisation des Communications illimitées à des fins commerciales (revente des Communications illimitées),
- l'association des cartes SIM à toute solution de réacheminement de trafic,
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros,
- envoi de SMS en masse de façon automatisée ou non.

En cas d'utilisation frauduleuse, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Bon de Commande concerné, le Client restant redevable de l'ensemble des usages effectués dans le cadre d'une telle utilisation.

Le Client devra communiquer à l'Opérateur l'identité civile des utilisateurs des lignes téléphonique afin de lui permettre de répondre aux demandes de réquisitions des autorités publiques.

ARTICLE 14 — CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES VOIX ET/OU SMS/MMS ILLIMITÉES ET/OU DATA ILLIMITÉES

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et/ou des

SMS/MMS et/ou Data en illimité. Ces appels voix et/ou SMS/MMS et/ou communications DATA sont, sauf mention contraire dans l'offre concernée, proposés exclusivement depuis et vers la France Métropolitaine.

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

L'Opérateur se réserve le droit de suspendre puis de résilier l'offre en cas d'utilisation des Services à des fins lucratives et/ou de cession totale ou partielle des Services, le Client restant redevable de l'ensemble des usages effectués dans le cadre d'une telle utilisation.

■ ARTICLE 15 — CONDITIONS SPÉCIFIQUES A L'ITINÉRANCE EN UNION EUROPÉENNE ET DÉPARTEMENT OUTRE-MER

Pour chaque ligne, le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE et 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.

■ ARTICLE 16 — PORTABILITÉ DES NUMEROS

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

■ ARTICLE 17 — 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 de non-réception du Contrat signé, Bon de Commande ou absence de régularisation d'un dossier incomplet ;
- en cas de fausse déclaration, fraude ou tentative de fraude de la part du Client ou d'une Entité Bénéficiaire,
- en cas d'utilisation au travers des Services d'un terminal mobile déclaré volé ;
- en cas de non-paiement par le Client ou une Entité Bénéficiaire 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 par le Client ou une Entité Bénéficiaire, notamment en matière d'ordre public ;
- en cas d'utilisation d'un équipement portant atteinte au bon fonctionnement du réseau ;
- en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, notamment dans les conditions décrites à l'article 13 ;
- en cas d'atteinte à la sécurité du Service ou des Réseaux ;
- en cas de force majeure tel que défini ci-après.

De façon expresse sont considérés par les Parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les virus informatiques, les phénomènes d'origines électriques et électromagnétiques qui perturbent le Réseau, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture d'un Service et toute décision d'une autorité publique non imputable à l'Opérateur et empêchant la fourniture d'un Service, en particulier celles relatives au commerce imposées par un organisme ou une autorité nationale ou internationale, ainsi que toutes modifications de celles-ci, et de façon générale les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

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

En cas de défaillance d'une autre Entité Bénéficiaire, le Client est solidairement tenu au paiement des sommes dues par le Bénéficiaire ou le tiers payeur concerné ainsi que des intérêts de retard visés.

■ ARTICLE 18 — MAINTENANCE

Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, l'Opérateur peut être amené à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, l'Opérateur préviendra le Client au minimum deux (2) jours calendaires avant la date d'intervention, par tous moyens, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Les interruptions de service dues à des travaux programmés ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas engager la responsabilité de l'Opérateur ni faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service de l'Opérateur.

■ ARTICLE 19 — RÉSILIATION DES SERVICES

Le Client peut mettre fin à un ou des Service(s) avant la fin de la période minimale d'engagement par courrier, des frais de résiliation immédiatement exigibles, correspondant :

- Si la période contractuelle effectuée pour une Ligne est supérieure à 6 mois pleins : au nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement multiplié par le montant moyen facturé pour la/les Ligne(s) concerné(s) (abonnements, options et consommations au-delà et hors forfait) diminué de la moyenne des remises mensuelles (sur les abonnements et options), évalués sur les six derniers mois ;
- Si la période contractuelle effectuée est inférieure à 6 mois pleins et supérieure à 1 mois plein : au nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période

minimale d'engagement multiplié par le montant moyen facturé pour la/les Ligne(s) concerné(s) (abonnements, options et consommations au-delà et hors forfait) diminué de la moyenne des remises mensuelles (sur les abonnements et options), évalués sur la période contractuelle écoulée ;

- Si la période contractuelle effectuée est inférieure à 1 mois plein : au nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement multiplié par le montant mensuel d'abonnement non remis plus le montant mensuel des options pour la/les Ligne(s) concerné(s).

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

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

Sauf cas de portabilité, la résiliation du Contrat d'abonnement entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.

■ ARTICLE 20 — RÉSILIATION PAR L'OPÉRATEUR

Le Contrat et/ou les Bons de Commande peuvent être résiliés par l'Opérateur après en avoir avisé le Client en cas de fausse déclaration du Client, non-paiement par le Client des sommes dues à l'Opérateur, après mise en demeure restée sans effet ou en cas de force majeure. Le Contrat et/ou des Bons de Commande peu (ven) t être également être résiliés par l'Opérateur à compter du 10^e jour suivant la suspension du ou des Service(s) dans les conditions de l'article 17 si la cause de la suspension n'a pas disparu.

La résiliation du Contrat et/ou d'un Bon de Commande entraîne la désactivation définitive des cartes SIM et la perte des numéros concernés ; la portabilité de ces numéros vers un autre opérateur ne pouvant plus être mis en œuvre si elle n'est pas demandée concomitamment à cette résiliation.

Dans les cas de manquements du Client ayant entraîné la résiliation du Contrat et/ou des Bons de Commande par l'Opérateur, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les abonnements périodiques restant dus jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement prévue.

■ ARTICLE 21 — RESPONSABILITÉ

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

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait par ailleurs être engagée :

- en cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui seraient imposées à l'Opérateur par une autorité publique ou les groupements normatifs compétents ;
- en cas de non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services communiqués par l'Opérateur ;
- en cas de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation par le Client, des Produits ou des Services commandés par le Client ;
- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des infrastructures des exploitants des réseaux auxquels est raccordé le Réseau, ou (ii) des Services infrastructures des opérateurs tiers ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau de l'Opérateur ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par l'Opérateur, dans les cas prévus au Contrat ;
- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales ;
- en cas de faute du Client telle que l'utilisation d'un équipement incompatible ;
- en cas de défaillance momentanée des Réseaux ou des équipements de l'Opérateur, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension et/ou maintenance ;
- en cas de force majeure telle que défini ci-dessus ;
- en cas de perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers.

Au regard de l'équilibre économique du Contrat, des obligations respectives des Parties et des tarifs proposés par l'Opérateur, la responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre, dans la limite d'un montant ne pouvant excéder, par incident et par Service concerné (en cas de multi-lignes seule la ligne concernée est prise en compte), le montant facturé, pour le Service de la ligne concernée, au titre des trois (3) derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Le montant total que pourrait réclamer le Client au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus ne pourra excéder 20 % du montant total facturé au titre du Bon de commande concerné au cours de cette année civile. Les préjudices éventuellement subis par le Client et les autres Entités Bénéficiaires seront globalisés et feront l'objet d'une demande unique du Client, à charge pour ce dernier de répartir l'indemnisation obtenue.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre l'Opérateur plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

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

Le Client garantit l'Opérateur et indemniser ce dernier des conséquences de toute action ou plainte d'un tiers contre elle du fait d'une utilisation non conforme des Services ou de toute transmission de données personnelles à la demande du Client.

Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements du Service ou de la cessation du Contrat. Il devra ainsi porter une attention particulière aux éventuelles conditions et délais de substitution du Service, l'Opérateur ne pouvant encourir aucune responsabilité de ce chef.

■ ARTICLE 22 — FOURNITURE DES SERVICES/INTERRUPTION DES SERVICES

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. L'Opérateur a le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et demeure responsable vis-à-vis du Client de la fourniture du Service sous-traité.

En cas d'interruption totale des Services principaux et/ou du ou des Service(s) optionnel(s), le Client s'engage à coopérer avec l'Opérateur pour identifier le problème et lui permettre de le résoudre; l'Opérateur s'engageant à tout mettre en œuvre pour rétablir les Services principaux et/ou les Service(s) optionnel(s).

■ ARTICLE 23 — CESSION

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client, notamment en considération de son actionnariat et de sa solvabilité financière. Le Contrat et les Bons de commande, en tout ou partie, ne pourront être cédés par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit de l'Opérateur, ce dernier motivant son refus. Son refus pourra être motivé notamment dans le cas où le Client souhaiterait céder le Contrat à une entité hors de France métropolitaine. En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client ou du (les) éventuelle(s) Entité(s) Bénéficiaire(s) n'ait été préalablement apuré.

Concernant les droits et obligations de l'Opérateur au titre du Contrat et des Bons de commande, celui-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée sous réserve que la Société Affiliée concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations. L'Opérateur sera libéré de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée.

■ ARTICLE 24 — DONNÉES PERSONNELLES — ANNUAIRE

Dans le cadre des présentes conditions, les termes « Données Personnelles », « Personne concernée », « Sous-traitant », « Responsable de traitement » et « Traitement » ont le sens défini dans les « Lois applicables en matière de protection des données »; « Lois applicables en matière de protection des données » désigne le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») ainsi que toute législation nationale en faisant application.

24.1 Au regard des Services fournis au titre du Contrat, le Client et l'Opérateur acceptent et reconnaissent :

(a) l'Opérateur est responsable de traitement pour la fourniture des Services, Produits et prestations associées, pour répondre aux obligations légales et garantir la sécurité des réseaux et dans le cadre de ses intérêts légitimes pour adresser au Gestionnaire de Compte des communications sur les offres et des messages commerciaux. L'Opérateur met à disposition sa politique données personnelles qui précise les données collectées, les traitements réalisés et les durées de conservation des données dans le cadre de la fourniture des Services et qui concernent les données de ses Utilisateurs et Gestionnaires de Compte; et

(b) le Client est responsable de traitement, dans le cadre de l'exécution des Services, pour la collecte et le transfert des données des Utilisateurs des Services (les personnes physiques autorisées par le Client à utiliser les Services qu'il a souscrit) et Gestionnaires de Comptes à l'Opérateur incluant ses collaborateurs. Le Client est tenu d'informer ses Utilisateurs et Gestionnaires de Compte de l'usage et de la collecte de leur donnée dans le cadre du Contrat.

Le nom et l'adresse électronique du Délégué à la protection des données de l'Opérateur sont les suivantes : M. Le Délégué à la Protection des Données, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX.

Le cas échéant, le nom et l'adresse du Délégué à la protection des données du Client seront communiqués par celui-ci à la signature du Contrat.

24.2 Le Client et l'Opérateur s'engagent à respecter les Lois applicables en matière de protection des données, y compris les délibérations de la CNIL.

24.3 Le Client garantit que son utilisation des Services et celles de ses utilisateurs n'entraînent pas de violation des Lois applicables en matière de protection des données. Le Client doit être en mesure de démontrer qu'il dispose de tous les consentements des Utilisateurs et Gestionnaires de Compte nécessaires pour permettre le transfert licite des Données Personnelles à l'Opérateur pour la durée et les objectifs du Contrat, afin de permettre à l'Opérateur de fournir légalement les Services.

24.4 Chaque Partie mettra en œuvre les mesures de sécurité techniques et organi-

sationnelles appropriées, afin de protéger les Données Personnelles contre un Traitement non autorisé ou illicite des Données Personnelles contre la perte ou la destruction accidentelle ou la détérioration des Données Personnelles, et cela eu égard à l'état de développement technologique et au coût de mise en œuvre des mesures.

24.5 Le Client, est responsable de la gestion des demandes des Personnes concernées relative à l'exercice de leurs droits en vertu des Lois applicables en matière de protection des données, notamment, les demandes relatives au droit à l'information, au droit d'accès aux Données Personnelles, au droit de rectification ou d'effacement de ces données, au droit à la portabilité des données et au droit d'opposition. Le Client devra informer par écrit conformément aux Lois applicables en matière de protection des données des utilisateurs, en particulier s'ils sont salariés du Client, des traitements de données effectués pour le besoin de la fourniture des Services ainsi que des droits dont ils bénéficient au titre de ces Lois.

Sur demande écrite du Client et de manière raisonnable et proportionnée, l'Opérateur aidera le Client, à répondre à toute demande émanant d'une Personne concernée et à garantir le respect par le Client de ses obligations relatives à la sécurité, aux notifications de violation, aux études d'impact et aux consultations des autorités de contrôle résultant des Lois applicables en matière de protection des Données Personnelles. L'assistance de l'Opérateur est soumise à la condition que le Client prouve que l'Opérateur traite les Données Personnelles de la Personne concernée pour le compte du Client. Si des demandes directes sont adressées par une Personne concernée, l'Opérateur en informera le Client et pourra demander des informations complémentaires permettant de l'identifier.

24.6 Le Client est informé qu'une partie du Contrat peut être réalisée (ce qui peut inclure un Traitement de Données Personnelles en sous-traitance) par des Sociétés Affiliées et/ou des sous-traitants, dont certains peuvent être basés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE).

L'Opérateur est responsable du Traitement effectué par ses sous-traitants et ses Sociétés Affiliées, conformément aux exigences des Lois applicables en matière de protection des données.

24.7 L'Opérateur veillera à ce que ses employés, ses Sociétés Affiliées, ses sous-traitants et chacun de leurs employés, et prestataires de services indépendants fournissant des Services au titre du Contrat respectent les règles relatives à la confidentialité des Données Personnelles.

24.8 Pour les traitements visés à l'article 24.1 (a), le Client accepte expressément que l'Opérateur puisse transférer les Données Personnelles à ses sous-traitants et Sociétés Affiliées.

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

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

24.11 Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client dispose du droit de faire figurer notamment ses coordonnées professionnelles gratuitement sur les listes publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement. Il peut également demander à ce que ces listes ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ou pour des services d'annuaire inversé. Dans le cas où il est demandé par le Client de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices du Service, le Client s'engage à avoir recueilli le consentement préalable de ces personnes et de garantir contre tout recours ou action portant sur cette parution à l'annuaire émanant de ces personnes.

■ ARTICLE 25 — REPRÉSENTANT DU CLIENT

Afin de gérer le Contrat (ajout, suppression de lignes, etc..) et apporter toutes modifications utiles sur les lignes, seules les personnes désignées par le Client dans les Annexes du Contrat seront habilitées à représenter le Client.

■ ARTICLE 26 — TRIBUNAL COMPÉTENT

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

