

GUIDE TARIFAIRE / FICHE D'INFORMATION STANDARDISEE

<p>Prix de l'offre</p>	<p>Le forfait mobile Giga Série s'adapte à votre consommation mensuelle pour vous faire bénéficier du meilleur tarif chaque mois.</p> <table border="1" data-bbox="504 483 1422 801"> <tr> <td>12,99€ TTC</td> <td>Appels illimités + SMS/MMS illimités + 50 Go</td> <td rowspan="3">Depuis la France Métropolitaine, l'Europe et les DOM</td> </tr> <tr> <td>18,99€ TTC</td> <td>Appels illimités + SMS/MMS illimités + 100 Go</td> </tr> <tr> <td>24,99€ TTC</td> <td>Appels/SMS illimités vers la France et l'Europe, les DOM et l'Amérique du Nord + MMS illimités vers la France + 200 Go (*)</td> </tr> </table> <p>(*) : cf. détails ci-dessous</p>	12,99€ TTC	Appels illimités + SMS/MMS illimités + 50 Go	Depuis la France Métropolitaine, l'Europe et les DOM	18,99€ TTC	Appels illimités + SMS/MMS illimités + 100 Go	24,99€ TTC	Appels/SMS illimités vers la France et l'Europe, les DOM et l'Amérique du Nord + MMS illimités vers la France + 200 Go (*)
12,99€ TTC	Appels illimités + SMS/MMS illimités + 50 Go	Depuis la France Métropolitaine, l'Europe et les DOM						
18,99€ TTC	Appels illimités + SMS/MMS illimités + 100 Go							
24,99€ TTC	Appels/SMS illimités vers la France et l'Europe, les DOM et l'Amérique du Nord + MMS illimités vers la France + 200 Go (*)							
<p>Conditions de l'offre</p>	<p>Sous réserve de respecter les conditions suivantes, une réduction de 5 € TTC par mois sur le prix du forfait Giga Série sera appliquée sur les 12 premières factures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une ligne PRIXTEL déjà existante, ou ayant été client chez PRIXTEL dans les 30 jours précédant la souscription ne peut pas en bénéficier. • L'offre promotionnelle n'est pas cumulable avec l'offre de parrainage. • La perte d'une des conditions citées ci-dessus entrainera la perte du bénéfice de la réduction, même si la période de 12 mois n'est pas passée. • Dans le cas où plusieurs forfaits sont souscrits en même temps (dont un forfait L'essentiel), le code parrainage sera appliqué au produit non concerné par une promotion. 							
<p>Durée d'engagement</p>	<p>Offre sans engagement, ni frais de résiliation</p>							
<p>Descriptif de l'offre</p>	<p>Forfait Giga Série</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appels depuis la France Métropolitaine vers tous les opérateurs fixes et mobiles en France Métropolitaine ainsi que depuis les zones Europe (UE) et DOM vers tous les opérateurs fixes et mobiles des zones Europe (UE) et DOM et vers la France. • SMS/MMS depuis la France Métropolitaine vers tous les opérateurs en France métropolitaine. • SMS/MMS depuis les zones Europe (UE) (hors France) et DOM vers les zones Europe (UE) et DOM et vers la France. • Appels et SMS depuis la France Métropolitaine vers tous les opérateurs fixes et mobiles des zones Europe (UE), DOM et Amérique du Nord. Dès le 1er usage de ce type vers une de ces destinations, vous bénéficiez de ces usages en illimité pour 24,99€ • Connexions à Internet depuis la France Métropolitaine dans la limite de 200 Go (débit réduit au-delà de 200 Go). Sont incluses dans cette enveloppe les connexions à Internet depuis les zones Europe (UE) et DOM dans la limite de 12 Go. Au-delà, le service est facturé au tarif en vigueur. 							

	<p>Pour la liste des pays concernés, merci de vous référer au Guide Tarifaire des Communications Internationales.</p> <p>Communications non comprises dans le forfait :</p> <ul style="list-style-type: none">• Appels vers les numéros spéciaux et les numéros courts depuis toutes les destinations vers toutes les destinations.• Envoi de SMS/MMS vers des numéros surtaxés depuis toutes les destinations vers toutes les destinations (y compris achats auprès d'éditeurs de services).• Au-delà de 2h par appel et/ou de 200 correspondants distincts par mois, facturation au tarif de 0,38€ TTC/mn.• Au-delà de 200 correspondants distincts par mois, facturation des SMS et MMS au tarif de 0,05€ TTC.• Communications vers et depuis l'international non comprises (cf. Guide Tarifaire des Communications Internationales). <p>Conditions de renvoi d'appel (indisponible sur le forfait l'Essentiel) :</p> <ul style="list-style-type: none">• Depuis la France vers votre messagerie vocale : gratuit.• Depuis la France vers un numéro de fixe ou mobile français : facturation des appels renvoyés au tarif de 0,38 € TTC / minute.• Depuis l'étranger vers la messagerie vocale, vers un numéro de fixe ou mobile français ou étranger : facturation des appels renvoyés au tarif international.
<p>Options disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none">• Option gratuite de blocage des communications surtaxées (cf. détails en dernière page). A activer sur votre Espace client.• Option Messagerie vocale visuelle pour iPhone.• Option Assurance mobile : 6€/mois (contenu détaillé dans la notice d'information). A activer lors de la souscription ou sur votre Espace client.• Option 200 correspondants supplémentaires : 10€/mois. A activer sur votre Espace client. Concerne les appels et les SMS/MMS émis depuis la France Métropolitaine vers la France Métropolitaine et permet de ne pas être facturé en hors-forfait pour les communications émises au-delà de 200 correspondants différents dans le mois, dans la limite de 400 correspondants différents dans le mois.
<p>Description des services annexes inclus</p>	<ul style="list-style-type: none">• Forfait ajustable automatiquement• Présentation du numéro de l'appelant• Double appel• Secret appel par appel et permanent• Accès au numéro d'urgence• Accès vers et depuis l'international• Suivi Conso disponible 24h/24 et 7j/7 par SMS (998) et sur votre Espace client• Changement d'option et d'offre possible à tout moment gratuitement sur votre Espace client (effectif le premier jour du mois suivant).• Activation gratuite de la ligne• Portabilité gratuite du numéro• Consultation de la messagerie au 789 gratuite depuis la France (depuis l'étranger, la consultation du répondeur est facturée au prix d'un appel vers la France)• Suspension temporaire de la ligne en cas de perte ou vol gratuite (à déclarer sur votre Espace client ou en appelant le 09 70 808 300)• Facture détaillée gratuite (disponible sur votre Espace client)

PR!XTEL

L'OPÉRATEUR MOBILE 100% UTILE

Décompte des communications	<ul style="list-style-type: none">• Appels décomptés à la seconde dès la 1^{ère} seconde pour les appels émis en France et depuis les zones Europe (UE) et DOM vers la France (hors n° spéciaux).• Appels décomptés à la seconde au-delà de la première minute indivisible pour tous les autres appels.
Frais additionnels	<ul style="list-style-type: none">• Carte SIM à la souscription : 10 € TTC• Remplacement de la carte SIM :<ul style="list-style-type: none">○ 1 an d'ancienneté et moins pour la ligne concernée : 10€ TTC○ Plus d'un an d'ancienneté pour la ligne concernée : 5€ TTC• Réexpédition d'une carte SIM non reçue : 5€ TTC (1^{er} renvoi gratuit).• Changement de titulaire : 5€ TTC facturé au repreneur.• Changement d'offre effectif sur le mois en cours : 1.99€ TTC.• Demande de duplicata de facture papier : 5€ TTC.• Indemnité pour défaut de paiement : 15% du montant impayé avec un minimum de 1€, conformément à l'article 5.1 des CGA.
Caractéristiques techniques du réseau	Réseaux disponibles : GSM / GPRS / EDGE / 3G / 3G+ / H+ / 4G / 4G+ Sous réserve d'équipement compatible. Couverture des réseaux SFR.
Caractéristiques techniques de l'Internet mobile	<ul style="list-style-type: none">• Pour les smartphones 4G+ : débit théorique maximum de 330 Mbit/s sur le réseau SFR.• Pour les smartphones 4G : débit théorique maximum de 100 Mbit/s.• Pour les smartphones non compatibles 4G : débit théorique maximum de 42 Mbit/s (sous réserve d'équipement compatible). <p>L'utilisation du partage de connexion est décomptée de votre forfait. Pour le réseau SFR : si vous utilisez un terminal sous IOS, il faut au préalable activer l'option Messagerie Vocale visuelle sur votre Espace client.</p>
Conditions de résiliation à l'initiative du client	Vous pouvez mettre fin à votre contrat à tout moment, sur votre Espace Client dans la rubrique « Ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Résilier ma ligne ». La résiliation prendra effet 10 jours après la demande de résiliation. Pour les demandes faites par courrier, la date de résiliation prendra effet 10 jours après la date de réception du courrier de résiliation.
Restrictions	Ces offres ne sont pas compatibles avec les terminaux fonctionnant sous Blackberry OS.

Prixtel

SAS au capital de 382.934,40 Euros – 11 cours Gambetta 13 182 Aix-en-Provence Cedex 5
RCS : Aix 451 799 845 – Janvier 2020

www.prixtel.com

Service Client

Espace client

Votre Espace client vous permet de gérer votre forfait 24h/24 et 7j/7. Simple et intuitif, votre espace dédié vous permet de :

- Consulter : Vous avez accès à toutes les informations sur votre ligne mobile, les consommations associées, vos téléphones, vos factures et règlements.
- Modifier : Vous avez la possibilité de modifier votre offre, vos options et de mettre à jour vos coordonnées.
- Déclarer : Pour gagner du temps, vous pouvez faire une réclamation concernant une facture et déclarer tout incident en ligne (perte ou vol de carte SIM, dysfonctionnement, problème de MMS/SMS/Internet...).

Forum/FAQ

Une question, un besoin d'assistance ? Rendez-vous dans la rubrique Forum/FAQ du site PRIXTEL. Vous y trouverez les réponses aux principales questions que vous pouvez vous poser et si la réponse n'y est pas, vous pourrez publier un message sur le forum. Nos conseillers pourront accéder à votre dossier et vous aider.

Perte ou vol de votre téléphone

Pour déclarer la perte ou le vol de votre téléphone rendez-vous sur votre Espace client ou appelez le 09 70 808 300 depuis un fixe (appel non surtaxé) ou le 778 depuis votre mobile (appel décompté de votre forfait).

Courrier

Prixtel – Service Client – 89515 Veron Cedex.

Appel vers les numéros spéciaux.

Numéros spéciaux

Un appel vers un numéro spécial se compose :

- Du coût du service défini par l'éditeur de services
- Du coût de l'appel

Ces deux coûts sont facturés séparément, conformément au tableau ci-dessous :

Numéro du Service	Coût
Numéros verts 0800 à 0805 Numéros courts 30XX / 31XX	100% gratuit
Numéros gris 0806 à 0809 Numéros courts 32XX / 34XX / 36XX / 39XX	Service gratuit + prix appel ^(*)
Numéros violets 081x, 082x, 089x Numéros courts 32XX / 34XX / 36XX / 39XX	Service payant + prix appel ^(*)

(*) : Prix d'un appel à destination d'un numéro géographique (01, 02, 03, 04, 05) ou commençant par 09.

Pour connaître le coût du service, merci de consulter l'annuaire inversé des numéros SVA accessible sur www.infosva.org.

SMS+ et MMS+

Un SMS+ ou un MMS+ se compose :

- Du coût du service défini par l'éditeur de services
- Du coût de transport du SMS (0,38€ TTC) sauf pour les SMS+ gratuits (0€ TTC)

Ces deux coûts sont facturés séparément.

Périmètre de l'option gratuite de blocage

- Numéros commençant par 089
- Numéros courts de format 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ)
- Numéros des plans privés des opérateurs qui font l'objet d'une surtaxation et en particulier les numéros des SMS surtaxés à l'acte et à l'abonnement de format 3XXXX, 4XXXX, 5XXXX, 6XXXX, 7XXXX et 8XXXX.