

# LA CARTE TELE2 MOBILE LE GUIDE



Votre budget mobile  
est entre de  
bonnes mains !

**TELE2 MOBILE**  
POURQUOI PAYER PLUS ?

# Bienvenue chez TELE2 Mobile

**Vous avez choisi la Carte TELE2 Mobile, merci pour votre confiance.**

**Ce guide d'utilisation vous explique comment fonctionne votre offre. Prenez quelques minutes pour le lire, vous y trouverez des instructions d'utilisation ainsi que de nombreuses réponses à vos questions sur votre offre.**

**Pour toute autre information, vous pouvez nous contacter au 0 811 240 056 <sup>(2)</sup> depuis un poste fixe.**

**Bonnes économies avec TELE2 Mobile.**

(1) Appels intra France métropolitaine, hors numéros spéciaux.

(2) Appel tarifé sur la base des tarifs applicables par l'opérateur utilisé pour un appel local, en France métropolitaine.



# 1

## La Mise en Service

### A. Insérer votre carte SIM dans votre téléphone

**Si vous avez acheté un pack SIM Mobile + Téléphone.**

Votre carte SIM est déjà insérée dans votre téléphone. Vous pouvez passer directement à l'étape suivante.

**Si vous avez acheté la carte SIM seule.**

Vous devez détacher la carte SIM de son support et l'insérer dans votre téléphone comme indiqué dans son guide d'utilisation.

### B. Votre code PIN

Allumez votre téléphone (comme indiqué dans le guide d'utilisation de votre téléphone). Saisissez votre code PIN : 0000 et confirmez la saisie en appuyant sur ok. Pour plus de sécurité, activez le code PIN, qui vous sera demandé à chaque fois que vous allumerez votre téléphone. Pour cela, référez-vous au guide d'utilisation de votre téléphone.


**ATTENTION :** vous ne pouvez vous tromper que deux fois de code PIN. Au troisième essai erroné, votre carte SIM sera bloquée. Pour débloquer votre carte, vous aurez besoin d'un deuxième code, le code PUK. Pour le connaître, veuillez contacter votre service clientèle au **0 811 240 056**<sup>(1)</sup>.

### C. Votre numéro de téléphone TELE2 Mobile

Votre numéro de téléphone vous sera envoyé par SMS à la suite de votre premier appel. En général, une petite enveloppe apparaît sur votre écran lorsque vous recevez un SMS. Pour le lire, allez dans le menu de votre téléphone, rubrique Messages/SMS\*.

Vous pouvez à tout moment recevoir à nouveau un SMS contenant votre numéro de téléphone TELE2 Mobile en appelant le **225** depuis votre mobile. L'appel déclenche automatiquement l'envoi du SMS. Ce service est gratuit en France métropolitaine.

## D. Votre premier appel

Avec votre carte SIM TELE2 Mobile, vous disposez d'un crédit de communication de 4€. Vous pouvez donc immédiatement passer votre premier appel. Pour cela, composez les 10 chiffres du numéro de votre correspondant puis appuyez sur la touche 

## E. Votre fiche de renseignements

Vous trouverez dans les documents fournis un formulaire d'inscription à remplir et à nous renvoyer à l'aide de l'enveloppe T pré affranchie fournie. Vous devez impérativement joindre dans l'enveloppe une photocopie recto/verso de votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour valable encore 1 an ou permis de conduire).

**FORMULAIRE D'INSCRIPTION**

À remplir impérativement puis à renvoyer immédiatement dans l'enveloppe T jointe avec la copie de votre pièce d'identité (recto/verso : carte d'identité, passeport, carte de séjour, permis de conduire...).

Si ce formulaire ne nous est pas parvenu dans les 4 semaines suivant votre "1<sup>er</sup> appel", votre contrat sera immédiatement résilié.

\_\_\_\_\_

Date : ..... / ..... / .....       Mois     Jours     M

Nom : .....

Prénoms : .....

Adresse : n° ..... Ville : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Date de naissance : ..... / ..... / .....

Les informations à caractère personnel recueillies ci-dessus font l'objet, aux fins d'activation du présent contrat, d'un traitement de la part et sous la responsabilité de la société TELE2 Mobile SAS, dans une ou plusieurs bases de données, aux données issues des communications de nos clients qui ne peuvent pas être ni cédées, ni traitées à l'extérieur de ce dernier contrat.

La carte TELE2 Mobile SAS est susceptible d'être utilisée en France et à l'étranger uniquement pour un service de communication commerciale. Toute utilisation commerciale, autre que celle prévue ci-dessus, est formellement interdite.

TELE2 Mobile SAS est également susceptible de les transmettre à des personnes à son adresse lors, ainsi qu'à des tiers, d'éventuels litiges. Si vous ne souhaitez pas, contactez votre conseiller. ☒

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer vos droits, veuillez vous adresser à : TELE2 Mobile - Service Client - CS 22002 - 92100 CLAMART.

TELE2 Mobile - SAS au capital de 10 000 000 €  
400 800 800 (02) 853 80000 - Siège social : 1, rue de la  
Circulaire 92123 02002 CLAMART

**TELE2 MOBILE**  
Communication de France Telecom

### IMPORTANT :

Si cette fiche de renseignements et la photocopie de votre pièce d'identité ne nous sont pas parvenues au plus tard 4 semaines après la date de votre premier appel, votre contrat sera résilié. Vous ne pourrez plus passer ni recevoir d'appels et vous perdrez définitivement votre numéro et votre crédit non consommé.

(1) Appel tarifé sur la base des tarifs applicables par l'opérateur utilisé pour un appel local, en France métropolitaine.

\* Pour plus d'informations, reportez-vous au guide d'utilisation de votre téléphone.

## A. Durée de validité

Vous disposez immédiatement de 4€ de communications (soit 10 minutes de communications métropolitaines, hors n° spéciaux). Ce crédit est valable 1 mois à compter de votre premier appel. Pour continuer à passer des appels au-delà de ces 4€ vous devez recharger votre compte.

Chaque recharge dispose d'une durée de validité durant laquelle vous pouvez utiliser votre crédit. A défaut, votre crédit non consommé dans ce délai est perdu.

Une fois votre crédit épuisé ou sa date de validité dépassée, vous pouvez toujours recevoir des appels et appeler votre messagerie vocale si vous êtes en France métropolitaine, et ce pendant 6 mois.

Au bout de ces 6 mois, si vous n'avez pas rechargé votre compte, la ligne est définitivement désactivée et, sauf à ce que vous ayez fait une demande de portabilité du numéro, vous perdez votre numéro de téléphone.

**Il est donc important de penser à recharger régulièrement votre compte.**

## B. Rechargement

### Avec une carte recharge

Les cartes recharges vous donnent accès à un code à 14 chiffres qui vous permet de recharger votre compte.

Vous pouvez acheter des cartes recharges chez votre revendeur habituel ou sur le site Internet [www.tele2mobile.fr](http://www.tele2mobile.fr)

**Pour les utiliser, il vous suffit de composer gratuitement depuis votre mobile :**

- Soit le **224** et de suivre les instructions vocales.
- Soit le **\*144#** et de suivre les instructions qui s'afficheront sur votre écran.

### Par carte bancaire

Vous pouvez recharger votre compte directement par CB en appelant gratuitement le **430** depuis votre mobile en France métropolitaine. Il vous suffit de choisir une recharge dans la gamme, les montants et les durées de validité étant identiques à ceux des tickets rechargement. Grâce à ce moyen de rechargement, en France métropolitaine, rechargez où vous voulez, quand vous voulez.

	5€	10€	20€	40€	60€
Temps de communication <sup>(2)</sup>	12 <sub>MN</sub>	25 <sub>MN</sub>	50 <sub>MN</sub>	100 <sub>MN</sub>	150 <sub>MN</sub>
Durée de validité <sup>(3)</sup>	10 <sub>j</sub>	15 <sub>j</sub>	45 <sub>j</sub>	60 <sub>j</sub>	90 <sub>j</sub>

## C. Offre tout compris

L'ensemble de vos communications : appels nationaux et internationaux, SMS, MMS et services WAP sont inclus dans votre crédit de communication et décomptés au fur et à mesure de votre consommation.

### Pour appeler depuis ou vers l'étranger

Pour passer des appels depuis la France vers l'étranger, composez tout d'abord 00 pour accéder à l'international puis le code pays et le numéro de votre correspondant.

**Par exemple, pour l'Algérie : 00 213 XX XX XX XX.**

Votre option Europe/Monde, activée automatiquement et gratuite, vous permet de passer et de recevoir des appels librement à l'étranger. Vous pouvez résilier cette option en appelant votre Service Clients au **456**<sup>(1)</sup> depuis votre mobile.

### Pour lire un SMS (message écrit) :

Généralement, lorsque vous recevez un SMS, une petite enveloppe apparaît sur votre écran. Pour lire le message, allez dans le menu de votre téléphone, rubrique "Message/SMS" puis "consulter", "lire message" ou "boîte de réception".

### Pour écrire et envoyer un SMS :

- Allez dans la rubrique "Message/SMS" de votre menu puis sélectionnez "rédiger un message".
- Tapez votre message à l'aide des touches de votre téléphone.
- Validez votre message puis saisissez le n° de votre correspondant ou bien choisissez-le dans votre répertoire.
- Envoyez votre message en validant.

Les détails concernant l'envoi et la lecture de messages écrits se trouvent dans le guide d'utilisation de votre téléphone mobile.

*Prix du SMS : 0,10€ TTC l'envoi depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine (hors n° surtaxés).*

## D. Tarifs (en vigueur au 20/11/07)

### Tarifs des appels (en € TTC/min)

**Communications métropolitaines 24h/24, 7j/7 : 0,39 €/min**

(hors n° spéciaux) décomptées à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

### Tarifs n° spéciaux décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible

N° commençant par <b>0800, 0805, 0809</b>	<b>0,39 € + 0 €</b>
N° commençant par <b>087</b>	<b>0,39 € + 0 €</b>
N° commençant par <b>0810, 0811, 0820, 0821, 0860, 0868</b>	<b>0,39 € + 0,12 €</b>
N° commençant par <b>0285, 0826</b>	<b>0,39 € + 0,15 €</b>
N° commençant par <b>0890, 0891, 0892, 0897</b>	<b>0,39 € + 0,33 €</b>
N° commençant par <b>0899</b>	<b>0,39 € + 0,33 € + 1,35 €/appel</b>
Autres n° commençant par <b>08</b>	<b>0,39 € + tarif fournisseur</b>
N° à 4 chiffres commençant par <b>30,31</b>	<b>0,39 € + 0 €</b>
N° à 4 chiffres commençant par <b>32, 36, 39</b>	<b>0,39 € + tarif fournisseur</b>

(1) Appel facturé 0,50€ TTC/min depuis la France métropolitaine. Le temps d'attente est gratuit.

(2) Appel en France métropolitaine, hors n° spéciaux.

(3) Après activation.



MOBILE

### Communications depuis la France métropolitaine vers les DOM/TOM et l'international. Décomptées à la seconde après la 1<sup>re</sup> minute indivisible

Appel vers <b>Zone 1/1 bis</b>	Appel vers <b>Zone 2</b>	Appel vers <b>Zone 3</b>
<b>0,70 €/mn</b>	<b>0,80 €/mn</b>	<b>1,55 €/mn</b>

**Zone 1** : Açores (Iles), Aland (Les Iles), Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (Iles), Chypre, Corfou (Ile), Crète, Danemark, Désirade (Ile de la), Espagne, Estonie, Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (Ile de), Marie-Galante (Ile), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Réunion, Rhodes (Ile), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saintes (Iles), Saint-Martin (Ile de), San Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Tchèque (Rép.), Vatican.

**Zone 1 bis** : Andorre, Suisse.

**Zone 2** : Algérie, Maroc, Tunisie, Etats-Unis, Hawaï, Alaska, Turquie.

**Zone 3** : Reste du monde.

### Communications depuis l'international et les DOM/TOM

décomptées à la seconde après la 1<sup>re</sup> minute indivisible

	<b>Zone 1</b>	<b>Zone 1bis</b>	<b>Zone 2</b>	<b>Zone 3</b>
Vers la France métropolitaine	<b>0,59 €/mn</b>	<b>1,50 €/mn</b>	<b>1,50 €/mn</b>	<b>2,90 €/mn</b>
Vers messagerie vocale et Service Clients	<b>0,59 €/mn</b>	<b>1,50 €/mn</b>	<b>1,50 €/mn</b>	<b>2,90 €/mn</b>
Dans le pays visité	<b>0,59 €/mn</b>	<b>1,50 €/mn</b>	<b>1,50 €/mn</b>	<b>2,90 €/mn</b>

### Réception d'appels à l'international

décomptés à la seconde après la 1<sup>re</sup> minute indivisible

	<b>Zone 1</b>	<b>Zone 1bis</b>	<b>Zone 2</b>	<b>Zone 3</b>
Réception d'appels	<b>0,29 €/mn</b>	<b>0,75 €/mn</b>	<b>0,75 €/mn</b>	<b>1,50 €/mn</b>

### SMS/MMS :

Envoi d'un SMS par destinataire (hors n° surtaxés)

- Depuis France métropolitaine vers France métropolitaine : **0,10 €/SMS**
- Depuis France métropolitaine vers les DOM/TOM et l'international : **0,20 €/SMS**
- Depuis les DOM/TOM et l'international : **0,28 €/SMS**

### Envoi d'un SMS vers n° surtaxé

depuis la France métropolitaine

	<b>Surtaxe</b>
<b>SMS + 3XXXXXX</b>	<b>0,10 €/SMS + 0,00 €/SMS</b>
<b>SMS + 4XXXXXX</b>	<b>0,10 €/SMS + 0,05 €/SMS</b>
<b>SMS + 5XXXXXX</b>	<b>0,10 €/SMS + 0,20 €/SMS</b>
<b>SMS + 6XXXXXX</b>	<b>0,10 €/SMS + 0,35 €/SMS</b>
<b>SMS + 7XXXXXX</b>	<b>0,10 €/SMS + 0,50 €/SMS</b>
<b>SMS + 8XXXXXX</b>	<b>0,10 €/SMS + 3,00 €/SMS</b>

## Réception d'un SMS : gratuit

### Envoi d'un MMS par destinataire (hors n° surtaxés)

- Depuis France métropolitaine vers France métropolitaine : 0,30 €/MMS
- Depuis France métropolitaine vers DOM/TOM et l'international : 1,10 €/MMS
- Depuis DOM/TOM et l'international : 1,10 €/MMS

### Réception d'un MMS :

- En France métropolitaine : **gratuit**
- Dans les DOM/TOM et à l'étranger : **0,80 €/MMS**

### Services WAP :

- Au volume (EDGE/GPRS) depuis un mobile ou un équipement compatible et paramétré sur le EDGE/GPRS, dans les zones de couverture du réseau EDGE/GPRS d'Orange France ou dans les zones de couverture des opérateurs étrangers avec lesquels Orange France a signé un accord d'itinérance EDGE/GPRS.

**Au volume : 0,15 €/10 ko décompté par pas de 10 ko**  
**Dans les DOM/TOM, à l'étranger : 0,25 €/10 ko, décompté par pas de 10 ko**

- À la durée depuis un mobile ou un équipement compatible et paramétré sur le GSM, ou depuis un terminal EDGE/GPRS non paramétré sur le EDGE/GPRS.

**À la durée : 0,15 €/min décompté à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible**

### Services (en France métropolitaine)

*144# Suivi conso / rechargement	GRATUIT
224 Rechargement	GRATUIT
430 Rechargement CB	GRATUIT
221 Suivi conso SMS	GRATUIT
222 Suivi conso Vocal	0,50 €/min
225 Connaitre son numéro	GRATUIT
<b>Double appel</b>	GRATUIT
888 Messagerie vocale	GRATUIT
<b>Présentation du numéro</b>	GRATUIT
<b>Option Europe Monde</b>	GRATUIT (Hors coût des communications)
456 Service Client. Le temps d'attente est gratuit.	0,50 €/min
<b>Envoi Code PUK</b>	5 €/envoi
112 Numéro d'urgence	GRATUIT
118 XXX Renseignements	0,39 €/min + surcoût opérateur de renseignements

## A. Suivi consommation

A tout moment, vous pouvez suivre votre consommation et savoir combien il vous reste de crédit.

Pour cela, vous pouvez :

- Soit appeler le **221**<sup>(1)</sup> depuis votre mobile. Vous recevrez alors un SMS vous indiquant votre crédit restant ainsi que l'équivalent en minutes de communication métropolitaine (hors n° spéciaux).
- Soit composer le **\*144#**<sup>(1)</sup> sur votre mobile. Le solde de votre compte s'affichera alors sur votre écran.

### PRATIQUE : L'ALERTE CONSO

Vous recevez un SMS pour vous prévenir quand :

- Votre crédit est épuisé
- Votre crédit passe en dessous du seuil de 1€

**Ce service est gratuit.**

## B. Messagerie vocale

La messagerie vocale est votre répondeur téléphonique mobile personnel. Le service de messagerie vocale TELE2 Mobile est totalement gratuit en France métropolitaine. Il est automatiquement mis en service. Si vous ne répondez pas à un appel, que votre téléphone est éteint ou hors zone de couverture, votre correspondant est automatiquement basculé sur votre messagerie et il peut vous y laisser un message. Dès que quelqu'un vous laisse un message, vous recevez un SMS (message écrit) vous en informant. Il vous suffit alors d'appeler le **888**<sup>(1)</sup> depuis votre mobile pour consulter votre messagerie.

### IMPORTANT :

La consultation de votre messagerie est gratuite et reste possible même lorsque votre crédit est épuisé (uniquement en France métropolitaine).

### Ecouter vos messages depuis un autre téléphone ou à l'étranger

Pour accéder à votre messagerie depuis un autre téléphone, il vous suffit de composer le **06 07 07 88 88**<sup>(2)</sup> ou le **00 336 07 07 88 88**<sup>(2)</sup> si vous êtes à l'étranger, et de suivre les indications.

### Message d'accueil du répondeur

Vous pouvez remplacer le message standard d'accueil de votre répondeur par un message personnalisé. Pour cela, composez le **888**<sup>(1)</sup> et suivez les indications.

(1) Appel gratuit depuis votre mobile en France métropolitaine.

(2) Appel facturé sur la base des tarifs appliqués pour ce type de numéro par l'opérateur utilisé.

# SOMMAIRE

## 1 La Mise en Service

p 4

- A. Insérer votre carte SIM
- B. Votre code PIN
- C. Votre numéro TELE2 Mobile
- D. Votre premier appel
- E. Votre fiche de renseignements

## 2 L'Offre TELE2 Mobile

p 6

- A. Durée de validité
- B. Rechargement
- C. Offre tout compris
- D. Tarifs

## 3 Les Services TELE2 Mobile

p 10

- A. Suivi consommation
- B. Messagerie vocale
- C. Répertoire
- D. Présentation du numéro
- E. Double appel
- F. Garantie

## 4 Les Questions fréquentes

p 12

## 5 Les Conditions Générales d'Utilisation

p 13



## C. Répertoire

Vous pouvez mémoriser les n° de vos correspondants dans un répertoire sur votre téléphone ou sur votre carte SIM. Pour connaître la marche à suivre, merci de vous référer au guide d'utilisation de votre téléphone.

### ASTUCE :

Enregistrez vos contacts sur votre carte SIM plutôt que dans votre téléphone afin de les conserver si jamais vous changez de téléphone !

## D. Présentation du numéro

Ce service, gratuit, vous permet d'identifier la personne qui vous appelle, sous réserve qu'elle n'ait pas demandé à masquer son numéro. Lorsque vous recevez un appel, son numéro apparaît sur l'écran de votre téléphone. De plus, si votre correspondant est enregistré dans votre répertoire, son nom apparaîtra.

De même, votre numéro s'affiche sur le téléphone de votre correspondant lorsque vous passez un appel. Si vous ne désirez pas que votre numéro s'affiche, il vous suffit de composer le **#31#** devant le numéro de votre correspondant lorsque vous passez votre appel. Vous pouvez aussi choisir de toujours apparaître en numéro masqué. Pour annuler définitivement la présentation de votre numéro, vous pouvez appeler le **0 805 501 602**<sup>(3)</sup>.

## E. Double appel

Ce service, **gratuit**, vous permet de passer ou de recevoir un 2<sup>nd</sup> appel quand vous êtes déjà en communication. Vous pouvez activer ou désactiver ce service en appelant votre Service Clients au **456**<sup>(5)</sup>. Pour plus de précision sur l'utilisation de ce service, reportez-vous à la notice d'utilisation de votre téléphone.

## F. Garantie

Dans le cas de l'achat d'un pack avec téléphone, TELE2 Mobile assure le service après-vente du téléphone.

Pour tous renseignements sur la procédure à suivre, appelez le **0 811 240 056**<sup>(4)</sup>.

L'acheteur bénéficie à ce titre d'une garantie de 12 mois portant sur les pièces et la main d'œuvre dans les conditions prévues par le fabricant, sauf pour les matériels périphériques tels que la batterie ou l'antenne pour lesquels elle n'est que de 6 mois. Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du téléphone acheté sont exclus de la garantie. La garantie couvre le remboursement, la réparation ou le remplacement du téléphone par un téléphone à fonctionnalités équivalentes. Les stipulations ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

**Voir les modalités de la garantie du fabricant à l'intérieur de la boîte du téléphone.**

(3) Appel gratuit depuis un téléphone fixe en France métropolitaine.

(4) Appel tarifié sur la base des tarifs applicables par l'opérateur utilisé pour un appel local en France métropolitaine.

(5) Appel facturé 0,50 € TTC/min depuis la France métropolitaine. Le temps d'attente est gratuit.



### A. Que faire en cas de vol ou de perte de votre téléphone ?

Contactez immédiatement votre Service Clients TELE2 Mobile pour faire bloquer votre ligne. Pour cela, appelez le **0 811 240 056** depuis un poste fixe<sup>(1)</sup>.

Il vous faudra envoyer une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception, votre suspension de ligne ne sera effective qu'à la réception de ce courrier.

### B. Que faire si votre mobile ne fonctionne plus ?

Vous pouvez contacter votre Service Clients au **0 811 240 056** depuis un poste fixe<sup>(1)</sup> pour connaître la démarche à suivre.

### C. Le message SIM absent ou SIM hors service apparaît sur l'écran de votre téléphone ?

Votre carte SIM est probablement mal insérée dans votre téléphone. Merci de vous reporter au guide d'utilisation de votre téléphone afin de la placer correctement.

### D. Votre téléphone ne fonctionne pas avec la carte SIM TELE2 mobile ?

Il est possible que votre téléphone soit bloqué, c'est-à-dire qu'il n'est utilisable qu'avec une offre de votre ancien opérateur.

Pour le débloquer, appelez le Service Clients de votre ancien opérateur. Si vous êtes resté plus de 6 mois chez votre ancien opérateur, cette opération est gratuite.

Une fois votre téléphone débloqué, s'il ne fonctionne toujours pas, contactez votre Service Clients TELE2 Mobile au **0 811 240 056** depuis un poste fixe<sup>(1)</sup>.

### E. Vous n'arrivez pas à envoyer de SMS (messages textes) ou de MMS (messages multimédias) ?

Votre téléphone est probablement mal configuré. Veuillez vous reporter au guide d'utilisation de votre téléphone ou appeler votre Service Clients au **456** depuis votre mobile<sup>(2)</sup>.

(1) Appel tarifié sur la base des tarifs applicables par l'opérateur utilisé pour un appel local en France métropolitaine.

(2) Appel facturé 0,50€ TTC/min depuis la France métropolitaine. Le temps d'attente est gratuit.

**Article 1 : Objet**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et les obligations de la société TELE2 MOBILE SAS (ci-après "TELE2 Mobile") et du Client lors de la souscription au service La Carte TELE2 Mobile (ci-après "le Service"). Les présentes conditions générales sont complétées par la documentation tarifaire et technique du Service (ci-après "la Documentation") communiquée au Client lors de l'achat du Pack Mobile ou du Kit SIM et également disponible en ligne sur le site [www.tele2mobile.fr](http://www.tele2mobile.fr). Le Client reconnaît expressément avoir eu connaissance de cette documentation, laquelle fait partie intégrante du Contrat liant TELE2 Mobile et le Client.

**Article 2 : Description du Service**

Dans les zones couvertes par le réseau GSM/GPRS exploité par Orange France, TELE2 Mobile fournit un service de radiocommunication permettant au Client, dans les limites du montant et de la durée de validité du crédit de communications défini à l'article 4.3, d'émettre et de recevoir des communications au moyen de la carte SIM fournie dans le Pack Mobile ou le Kit SIM et introduite dans un téléphone mobile compatible GSM 900/1800 et préalablement désimlocké (ledit téléphone pouvant, le cas échéant, être vendu par TELE2 Mobile dans le cadre d'un pack contenant également un Kit carte SIM).

**Article 3 : Conditions et modalités de souscription du Service**

3.1 La souscription du Service est réservée aux personnes physiques majeures et aux personnes morales, dans la limite maximale de trois souscriptions par une même personne.

3.2 Le Client s'engage à retourner à TELE2 Mobile, dans un délai maximal de quatre semaines, suivant le premier appel de sa ligne, l'ensemble des documents suivants :

- Si le Client est une personne physique :

La photocopie recto-verso d'une pièce d'identité à son nom et en cours de validité, ainsi que, pour les étrangers soumis à cette réglementation, la photocopie recto-verso d'une carte de résident à son nom et valable encore un an ;

- Si le Client est une personne morale :

- Un extrait K bis de moins de trois mois ou tout autre document comportant les mentions obligatoires pour la désignation de la personne morale ;

- Un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Service au nom de la personne morale (photocopie recto-verso d'une pièce d'identité à son nom et en cours de validité, ainsi que, pour les étrangers soumis à cette réglementation, photocopie recto-verso d'une carte de résident à son nom et valable encore un an) et, le cas échéant, un document signé du représentant légal de la personne morale attestant de la qualité pour agir de cette personne physique ;

3.3 En cas de non-respect par le Client des dispositions de l'article 3.1 et/ou de l'article 3.2, le Contrat est immédiatement résilié de plein droit.

**Article 4 : Droit de rétractation en cas d'achat à distance**

4.1 En cas d'achat d'une recharge à distance, le Client dispose d'un droit de rétractation pendant un délai de sept jours francs à compter de l'achat. Si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou un jour chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toutefois, le droit de rétractation ne peut plus être exercé si le Client utilise la recharge avant l'expiration de ce délai.

4.2 Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit adresser un courrier à l'adresse suivante, dans le délai précité / TELE2 Mobile SAS, Service Clients, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex. En cas d'exercice de ce droit, TELE2 Mobile rembourse au Client les sommes versées, dans les 30 jours suivant la réception de ce courrier.

**Article 5 : Conditions et modalités de fourniture du Service****5.1 Activation du Service TELE2 mobile**

L'accès au Service se fait en insérant la carte SIM fournie dans le Pack Mobile ou le Kit carte SIM dans un téléphone mobile compatible GSM 900/1800 désimlocké. Si le Client ne bénéficie pas de la portabilité de son numéro, il recevra son numéro de téléphone par SMS à la suite de son premier appel. Il peut à tout moment appeler avec son téléphone le 225 (appel gratuit) afin de se voir communiquer le numéro de téléphone attaché à la carte SIM.

**5.2 Carte SIM**

5.2.1 La carte SIM demeure la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de TELE2 Mobile. En sa qualité de gardien, le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM en l'absence de faute de la part de TELE2 Mobile.

5.2.2 Le Client s'interdit d'intégrer la carte SIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile ou de l'utiliser pour des communications dont l'acheminement est détourné ou encore d'utiliser un dispositif permettant l'automatisation de l'émission des appels ou des messages.

5.2.3 L'utilisation de la carte SIM peut être protégée par un code PIN que le client peut activer et modifier à tout moment. Par défaut, le code PIN n'est pas activé. En cas d'activation du code PIN, la composition successive de trois codes PIN erronés entraîne le blocage de la carte SIM, sa réactivation nécessitant la fourniture par TELE2 Mobile d'un code PUK. La fourniture d'un code PUK est facturée sur la base du tarif indiqué dans la documentation tarifaire et technique du Service.

5.2.4 En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement TELE2 Mobile par téléphone au 0 811 240 056 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) en vue de la suspension du Service. Le Client doit confirmer la suspension du Service par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une photocopie du dépôt de plainte effectué par le Client et envoyée à l'adresse suivante : TELE2 Mobile SAS, Service Clients, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex. Le Client est informé que la suspension ne sera effective qu'à compter de la réception par TELE2 Mobile de la lettre recommandée. TELE2 Mobile n'est pas responsable de l'utilisation du Service (et donc de la diminution ou de la perte du crédit de communications) avant sa suspension, laquelle sera, en cas de contestation, présumée être intervenue à réception de la lettre recommandée précitée. TELE2 Mobile adresse au Client une nouvelle carte SIM dans un délai maximal de 15 jours francs à compter de la réception de la lettre de



confirmation. La fourniture de la nouvelle carte SIM est facturée sur la base du tarif indiqué dans la documentation tarifaire et technique du Service. Le Client est expressément informé que la suspension du Service est sans incidence sur la durée de validité du crédit de communications défini à l'article 5.3, lequel n'est ni interrompu, ni reporté, ni remboursé du fait de cette suspension.

### 5.3 Crédit de communications

5.3.1 La fourniture de la carte SIM ouvre droit à un premier crédit de communications utilisable dès l'insertion de la carte SIM dans un téléphone compatible et dont le montant et la durée de validité sont indiqués dans la documentation tarifaire et technique du Service.

5.3.2 A tout moment pendant sa durée de validité et pendant le délai indiqué dans la documentation tarifaire et technique du Service à compter de l'expiration de celui-ci, le Client peut souscrire un nouveau crédit de communications selon les modalités indiquées dans la documentation tarifaire et technique du Service. Chaque souscription augmente le solde du crédit à hauteur du montant choisi par le Client et prolonge sa durée de validité pour une période définie dans la documentation tarifaire et technique du Service.

5.3.3 Les communications émises par le Client, ainsi que celles reçues par lui lorsqu'il se trouve hors de France métropolitaine, sont décomptées de son crédit de communications sur la base des tarifs indiqués dans la documentation tarifaire et technique du Service. Ces tarifs sont susceptibles d'évolution. TELE2 Mobile informera le Client de toute modification contractuelle de l'offre de service et notamment de toute hausse des tarifs de l'offre un mois avant sa prise d'effet. Celui-ci peut alors mettre fin au service TELE2 Mobile en ne rechargeant plus son compte préparé.

5.3.4 Lorsque le solde de son crédit de communications est épuisé ou à l'expiration de sa durée de validité, le Client ne peut plus émettre de communications, à l'exception des appels d'urgence, tant qu'il n'a pas souscrit un nouveau crédit de communications. En revanche, le Client peut continuer à recevoir des communications, à l'exception de celles reçues hors de France métropolitaine, et consulter sa messagerie vocale depuis la France métropolitaine pendant le délai prévu dans la documentation tarifaire et technique du Service.

5.3.5 Dans le cas défini à l'article 5.3.4, si le Client n'a pas souscrit un nouveau crédit de communications dans le délai figurant dans la documentation tarifaire et technique du Service à compter de la date d'expiration de la durée de validité de son solde, le Contrat est résilié de plein droit. En conséquence, la carte SIM est automatiquement désactivée, de sorte que le Client ne peut plus émettre, ni ne recevoir aucune communication et qu'il perd définitivement tout usage du numéro de téléphone qui lui était attribué.

### 5.4 Identification de la ligne appelante

TELE2 Mobile propose au Client un service d'identification de la ligne appelante. Toutefois, le Client a la possibilité de s'opposer gratuitement et par appel à l'identification de sa ligne en composant sur son téléphone mobile le code mentionné dans la documentation technique avant le numéro de téléphone de son correspondant. Le Client peut également s'opposer gratuitement et de façon permanente à l'identification de sa ligne par simple appel au 0 805 501 602 (appel gratuit depuis un téléphone fixe).

### 5.5 Portabilité du numéro

#### 5.5.1 Portabilité entrante

5.5.1.1 Lors de la souscription du Service, le Client peut solliciter le transfert de l'usage du numéro mis à sa disposition par son précédent opérateur mobile métropolitain en transmettant au Service Clients de TELE2 Mobile un numéro de relevé d'identité opérateur, RIO, attribué sur demande par l'opérateur précédent. Le Client mandate ainsi TELE2 Mobile pour réaliser les opérations afférentes à cette demande de portabilité et pour résilier le contrat

de téléphonie mobile auquel était attaché le numéro en cause (étant précisé que la résiliation de son précédent contrat ne dispense pas le Client de respecter les obligations qu'il avait souscrites auprès de son précédent opérateur, notamment si la durée minimale d'engagement de ce contrat n'est pas terminée). Le Client est informé du fait que la portabilité entrante ne peut être mise en œuvre dans les cas suivants :

- le Client n'est pas le titulaire du précédent contrat d'abonnement dont la résiliation est sollicitée ou n'est pas dûment mandaté par ce dernier ;

- les informations fournies par le Client sont incomplètes ou erronées ;

- le numéro en cause est inactif ;

- une demande de portabilité est déjà en cours de traitement pour le numéro concerné.

La date du portage sera communiquée au Client par SMS.

5.5.1.2 En cas d'annulation par le Client de sa demande de portage, l'ensemble des dispositions du Contrat continue à s'appliquer.

TELE2 Mobile attribue à la demande du Client un nouveau numéro et lui adresse une carte SIM dans les conditions définies à l'article 5.2.

### 5.5.2 Portabilité sortante

5.5.2.1 TELE2 Mobile peut procéder à la portabilité du numéro du Client vers l'opérateur mobile métropolitain de son choix. La Portabilité Sortante entraîne la résiliation du Contrat et, par conséquent, la perte de l'éventuel crédit de communications restant lors de la mise en œuvre de la portabilité.

5.5.2.2 TELE2 Mobile peut refuser la portabilité sortante dans les mêmes cas que ceux empêchant la mise en œuvre de la portabilité entrante (cf. liste au point 5.5.1.1).

### 5.6 Qualité du Service

5.6.1 Le Service se caractérise dans les zones couvertes par le réseau GSM/GPRS exploité par Orange France et sur une période de référence mensuelle, par un taux maximal de défaillance des appels entrants et sortants de 7 % et hors cas de défaillance des appels, par une durée moyenne maximale d'établissement des communications de 5 secondes. En cas d'interruption totale du Service, dans les zones couvertes par le réseau GSM/GPRS exploité par Orange France et constatée par ce dernier, TELE2 Mobile s'engage à le rétablir dans les 2 jours ouvrables.

5.6.2 En cas de non-respect des niveaux de qualité définis à l'article 5.6.1 consécutif à une faute imputable à TELE2 Mobile, le Client a droit, à titre de réparation forfaitaire du préjudice subi et sur demande adressée à TELE2 Mobile par lettre recommandée avec accusé de réception au remboursement :

- Dans le cas du taux maximal de défaillance des appels, d'une somme calculée de la manière suivante :  
(Taux de défaillance constaté – Taux maximum de défaillance) x 5 €.

- Si le taux de défaillance constaté est supérieur à 93 %, le Client a droit au remboursement de 5 €.

- Dans le cas de la durée moyenne maximale d'établissement des communications, d'une somme équivalente à 5 €.

- Dans le cas de la durée maximale de rétablissement du Service, d'une somme forfaitaire et définitive de 3,5 €.

Ces différentes indemnisations sont exclusives l'une de l'autre pour un même manquement, par TELE2 Mobile, à ses obligations.

Cependant, la responsabilité de TELE2 Mobile ne saurait être engagée en cas de :

- Mauvaise utilisation du Service par le Client et/ou par ses correspondants ;

- Mauvaise utilisation de la carte SIM ;

- Utilisation d'un téléphone mobile incompatible avec le Service ;

- Suspension du Service dans les cas visés à l'article 8 ;
  - Perturbations ou interruptions non directement imputables à TELE2 Mobile ou à l'un de ses cocontractants, notamment liées à des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
  - Survenance d'un événement de force majeure, telle que définie par la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- 5.6.3 Lorsque le Client a la qualité de professionnel au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, TELE2 Mobile ne saurait, en toute hypothèse, être tenue de réparer les dommages indirects éventuellement subis par le Client.

#### Article 6 : Durée

6.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement.

6.2 A tout moment, le Client peut mettre fin au Service en ne rechargeant plus son compte prépayé. Le Service sera résilié à l'expiration du délai visé à l'article 5.3.5.

#### Article 7 : Prix, paiement

Le prix du Pack Mobile et du Kit SIM et des crédits de communications que le Client peut souscrire sont ceux figurant dans la documentation tarifaire et technique du Service. Leur paiement se fait directement auprès du point de distribution dans lequel le Client se sera fait remettre le Kit SIM et/ou la carte comprenant les informations permettant d'utiliser le crédit de communication. Le Client peut acheter des crédits de communications en ligne sur le site [www.tele2mobile.fr](http://www.tele2mobile.fr).

#### Article 8 : Suspension du Service

8.1 TELE2 Mobile peut suspendre le Service dans l'un des cas suivants :

- Utilisation du Service par l'intermédiaire d'un téléphone mobile déclaré volé ;
- Utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement des appels ;
- Utilisation ininterrompue du Service, notamment par le biais de systèmes de numérotation automatique ;
- Envoi en masse de SMS.

8.2 Le Client est expressément informé que, en cas de suspension du Service conformément à l'article 8.1, celle-ci est sans incidence sur la durée de validité du crédit de communications défini à l'article 5.3, laquelle n'est ni interrompue, ni reportée du fait de cette suspension.

8.3 Dans le cas où la cause de suspension n'a pas disparu à l'issue d'un délai de trente jours francs courant à compter de la date de suspension effectuée conformément à l'article 8.1, le Contrat est résilié de plein droit. En conséquence, la carte SIM est automatiquement désactivée, de sorte que le Client ne peut plus émettre, ni ne recevoir aucune communication et qu'il perd définitivement tout usage du numéro de téléphone qui lui était attribué.

#### Article 9 : Informatique et Libertés

9.1 Traitement des données à caractère personnel

9.1.1 Les informations nominatives recueillies par TELE2 Mobile font l'objet d'un traitement automatisé et bénéficient à ce titre de la protection de la loi "Informatique et Libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition à communication et de suppression auprès de : TELE2 Mobile SAS, Service Clients, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex.

9.1.2 Les informations recueillies par TELE2 Mobile auprès du Client pourront être communiquées à des instituts d'études pour des analyses s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Ces informations pourront également être utilisées par TELE2 Mobile dans le cadre du traitement de la commande.

9.1.3 Le Client accepte que TELE2 Mobile utilise les informations le concernant pour l'exploitation et la promotion commerciale du

Service par courrier électronique (email, SMS, MMS, message laissé sur le répondeur) sauf opposition au 0 811 240 056.

9.1.4 Dans les cas où l'acceptation du Client est expressément recueillie, TELE2 Mobile peut transmettre à ses partenaires les informations le concernant à des fins de promotion commerciale.

#### 9.2 Annuaire

Le client dispose du droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée, ainsi que des droits suivants :

- Droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiés ou susceptibles d'être consultés par les services universels de renseignements ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile, sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
- Droit à ce que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe, soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre TELE2 Mobile et le Client.

- Droit à ce que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

#### 9.3 Tarifs et enregistrement des appels au Service Clients

Le Client est informé que ses appels téléphoniques au Service Clients de TELE2 Mobile sont susceptibles, avec son consentement, d'être, de manière occasionnelle et aléatoire, écoutés et/ou enregistrés à des fins exclusives de formation des téléopérateurs et de contrôle de qualité.

#### Article 10 : Cession du contrat

Le Contrat n'étant pas conclu au regard de la personnalité de TELE2 Mobile, TELE2 Mobile pourra librement le céder au bénéfice d'un tiers, sous réserve d'en informer le Client (lequel renonce expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code civil).

#### Article 11 : Règlement amiable des litiges

Toute réclamation du Client relative à l'exécution du contrat peut être adressée par téléphone au Service Clients de TELE2 Mobile ou par écrit à TELE2 Mobile SAS, Service Clients, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex. Toute réclamation sera traitée dans un délai maximal de 30 jours. En cas de réponse non satisfaisante, le Client a la faculté de saisir le Service Consommateurs de TELE2 Mobile par écrit à TELE2 Mobile SAS, Service Consommateur, CS 40100, 92316 SEVRES Cedex. Toute réclamation du Client sera traitée dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de cette réclamation. En l'absence de réponse satisfaisante du Service Consommateurs Mobile de TELE2 Mobile, le Client peut saisir le médiateur de la téléphonie par lettre simple à : Médiateur de la Téléphonie - BP 999 - 75829 Paris Cedex 17. La saisine du médiateur n'est recevable que si le Client joint à son courrier la copie des résultats des démarches déjà réalisées auprès de TELE2 Mobile, ainsi que toutes les pièces tendant à justifier la demande du Client.

TELE2 Mobile - SAS au capital de 10 000 000 € - 490 841 467  
RCS Nanterre - Siège social : 1, rue de la Cristallerie 92316  
SEVRES CEDEX - Service Clients : TELE2 MOBILE S.A.S.  
Service Clients CS 40100 92316 SEVRES CEDEX



## MON NUMERO DE TELEPHONE TELE2 Mobile

06

□ □ □ □ □ □ □ □

## Mes Numéros utiles

### Messagerie

888<sup>(1)</sup> depuis votre mobile

06 07 07 88 88<sup>(2)</sup> depuis un autre téléphone  
en France métropolitaine

00 336 07 07 88 88<sup>(2)</sup> depuis l'étranger

### Service Clients

456<sup>(3)</sup> depuis votre mobile en France métropolitaine

0 811 240 056<sup>(4)</sup> depuis un autre téléphone  
en France métropolitaine

### Suivi consommation

221<sup>(1)</sup> depuis votre mobile en France métropolitaine

\*144#<sup>(1)</sup> depuis votre mobile n'importe où

### Rechargement

#### Via ticket recharge :

224<sup>(1)</sup> depuis votre mobile en France métropolitaine

\*144#<sup>(1)</sup> depuis votre mobile n'importe où

#### Via CB :

430<sup>(1)</sup> depuis votre mobile en France métropolitaine

### N° d'urgence

112<sup>(5)</sup> (fonctionne dans toute l'Europe)

## Votre site Internet

[www.TELE2Mobile.fr](http://www.TELE2Mobile.fr)

(1) Appel gratuit en France métropolitaine.

(2) Appel facturé sur la base des tarifs appliqués pour ce type de numéro par l'opérateur utilisé.

(3) Appel facturé 0,50 € TTC/min depuis la France métropolitaine. Le temps d'attente est gratuit.

(4) Appel tarifé sur la base des tarifs applicables par l'opérateur utilisé pour un appel local, en France métropolitaine.

(5) Appel gratuit dans toute l'Europe.