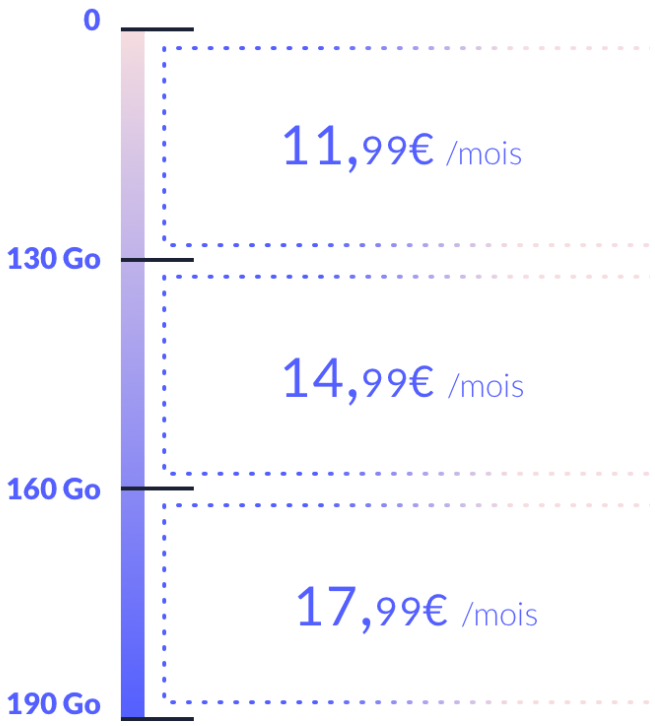
Fiche d'information standardisée - Novembre 2023

Forfait flexible **Le grand.**

Nom de l'offre	Forfait flexible Le grand.
Conditions de l'offre	Offre disponible pour les nouveaux clients et les clients actuels..
Prix de l'offre	**Forfait Flexible** Appels et SMS/MMS illimités, vous payez en fonction de votre consommation Internet : 
Durée d'engagement	Offre sans engagement, ni frais de résiliation

Descriptif de l'offre	**Inclus dans votre forfait** Quand vous êtes en France métropolitaine : ● Appels et SMS/MMS illimités vers la France métropolitaine. ● Jusqu'à 190 Go/mois en 4G/4G+ ou 5G (option gratuite). Débit réduit au-delà. ● Transfert d'appels vers la messagerie. Quand vous êtes dans l'UE ou les DOM : ● Appels et SMS/MMS illimités vers ces zones et la France métropolitaine. ● Jusqu'à 15 Go/mois (déduits de l'enveloppe globale). Sous réserve d'utiliser majoritairement votre forfait en France métropolitaine. Liste des pays dans le Guide Tarifaire des Communications Internationales. **Non inclus dans votre forfait** ● Appels et SMS/MMS depuis l'international (hors UE et DOM). ● Appels, SMS/MMS et Internet depuis UE et DOM si vous utilisez majoritairement votre forfait dans ces zones sur 4 mois : 0,0264€ TTC/mn émise. 0,009€ TTC/mn reçue. 0,0048€ TTC/SMS émis. 0,0021€ TTC/MMS émis. 0,0021€ TTC/Mo. En savoir plus ● Appels et SMS/MMS vers les DOM, l'UE et l'international. ● Internet mobile en UE et DOM au-delà de 15 Go/mois. ● Internet mobile hors de l'UE et des DOM. ● Au-delà de 200 correspondants différents par mois, facturation au tarif de 0,38€ TTC/mn ou 0,05€ TTC/SMS. ● Au-delà de 2h par appel, facturation au tarif de 0,38€ TTC/mn. ● Transfert d'appels depuis la France : 0,38€ TTC/mn, depuis l'étranger : cf. tarifs internationaux. Le transfert d'appels est disponible uniquement vers un numéro français, fixe ou mobile. Il n'est pas compatible avec l'eSIM. ● Appels, SMS et MMS vers les numéros spéciaux et numéros courts. ● SMS+ achats et abonnements service tiers multimédia. Détail des tarifs internationaux dans le Guide Tarifaire des Communications Internationales.

Options disponibles	**Options gratuites :** • Blocage des numéros surtaxés • Messagerie vocale visuelle pour iPhone • 5G (sous réserve d'utiliser un smartphone compatible) • Appels et SMS Wifi (VoWIFI) et appels 4G (VoLTE). Conditions sur prixtel.com/voip/ **Options payantes :** • 200 correspondants supplémentaires pour vos appels et SMS/MMS en France Métropolitaine : 10€ TTC/mois • Conférence à 3 : 1€ TTC/mois
Description des services annexes inclus	• Portabilité gratuite du numéro • Changement de forfait (gratuit si effectif le premier jour du mois suivant) • Mode modem / partage de connexion • Double appel • Suivi Conso sur l'application Prixtel, l'Espace client Prixtel ou par SMS en appelant le 998 • Messagerie (789) gratuite depuis la France et au prix d'un appel vers la France depuis l'étranger
Décompte des communications	Décompte à la seconde dès la 1ère seconde pour les appels nationaux, UE et DOM. Décompte à la seconde après une minute indivisible pour les autres appels.

Frais additionnels	• Frais d'activation : 10€ TTC
	• Réexpédition d'une carte SIM non reçue : 5€ TTC (1er renvoi gratuit)
	• Remplacement de la carte SIM ou passage à l'eSIM :
	  ○ 1 an d'ancienneté et moins pour la ligne : 10€ TTC
	  ○ Plus d'un an d'ancienneté pour la ligne : 5€ TTC
	• Changement de forfait effectif sur le mois en cours : 1,99€ TTC
	• Changement de titulaire : 5€ TTC facturé au repreneur
	• 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 GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+/5G sous réserve de disposer d'un mobile compatible. Couverture du réseau SFR. Plus de détails sur la page Qualité du réseau. Ce forfait n'est pas compatible avec les terminaux fonctionnant sous Blackberry OS.
Caractéristiques techniques de l'Internet mobile	• 3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s • 4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s • 4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 593 Mbit/s • 5G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 995 Mbit/s en bande de fréquence 2,1 GHz et 2 Gbit/s en bande de fréquence 3,5 GHz • 1 Mo = 1 000 Ko et 1 Go = 1 000 Mo
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 Lignes > Gestion de ma ligne, en cliquant sur le bouton "Résilier ma ligne". La résiliation prendra effet 10 jours après la réception de la demande.
Service Client	**Assistance en ligne et webconseillers Prixtel** Rendez-vous dans la rubrique Forum/FAQ du site Prixtel, vous y trouverez une assistance en ligne complète et si besoin, vous pourrez contacter nos webconseillers. **Votre Espace client et l'Appli Prixtel** Vous pouvez gérer votre forfait 24h/24 et 7j/7 sur votre Espace client ou dans l'Appli Prixtel (disponible sur Google Play et l'Appstore). Simple et intuitif, votre Espace client vous permet de : • Suivre votre consommation, changer de forfait, d'option, commander une nouvelle carte SIM..., • Mettre à jour vos coordonnées postales et bancaires, • Consulter vos factures et paiements, • Déclarer un incident technique, la perte de votre téléphone ou faire une réclamation. **Perte ou vol de votre téléphone** Rendez-vous sur votre Espace client ou appelez le 09 70 808 300 (appel non surtaxé) pour suspendre votre ligne. **Pour nous envoyer un courrier** Prixtel – Service Client – 89515 Veron Cedex.

Communications vers les numéros spéciaux

Numéros spéciaux

Numéro du Service	Coût
Numéros verts 0800 à 0805 Numéros courts 30XX / 31XX	100% gratuits
Numéros gris 0806 à 0809 Numéros courts 32XX / 34XX / 36XX / 39XX	Service gratuit + prix de l'appel*
Numéros violets 081x, 082x, 089x Numéros courts 32XX / 34XX / 36XX / 39XX	Service payant + prix de l'appel* (tarif du service sur www.infosva.org)

* Le prix de l'appel est inclus dans le forfait.

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)

Pour les numéros spéciaux, les SMS+ et MMS+, ces deux coûts sont facturés séparément.

Périmètre de l'option gratuite de blocage des numéros surtaxés

Sont bloqués :

- Les numéros du type 081xxxxxxx, 082xxxxxxx, 089xxxxxxx, 118xxx, 32xx,33xx, 34xx, 35xx, 36xx, 37xx, 38xx, 39xx et 10xy
- Les numéros des SMS+ et MMS+ avec facturation à l'acte et à l'abonnement du type 3xxxx, 4xxxx, 5xxxx, 6xxxx, 7xxxx et 8xxxx
- Les numéros courts 222, 4676, 6452, 6383 et 8723
- Les numéros de radiomessagerie commençant par 060420 à 060439, 060600 à 060610, 060615, 060616, 060619 à 060639, 065600 à 065659, 065690 à 065699, 065705 à 065709, 065711 à 065739, 065760 à 065789, 06574Q, 06575Q, 060614, 065791, 065799, 064165, 064994, 064996 et 064997

Les numéros gratuits suivants ne sont pas bloqués :

- Les numéros du type 30PQ, 31PQ, 0800xxxxxx, 0801xxxxxx, 0802xxxxxx, 0803xxxxxx, 0804xxxxxx, 0805xxxxxx, 0806xxxxxx, 0807xxxxxx, 0808xxxxxx et 0809xxxxxx
- Le 3990, le 1023 et le 1099.