



Guide des prix

Valable à compter du 1er mars 2019

Tous les prix sont exprimés en euros et indiqués TTC.

ACN se réserve le droit de modifier les conditions et les tarifs du présent Guide des prix.

ACN Communications France SAS

Adresse du siège et adresse postale :
9/11, allée de l'Arche, Tour Egée, Paris La Défense, 92671
Courbevoie Cedex, France
SAS au capital social de 37.000 €
RCS PARIS B 451 364 889

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Le présent document est un guide des services JOi Mobile et des tarifs d'abonnement à JOi Mobile en France métropolitaine. Tous les prix affichés dans le présent document sont indiqués TTC.

EN FRANCE

JOi S

APPELS INCLUS	Illimités ¹
SMS INCLUS	Illimités ²
MMS INCLUS	Illimités ³
INTERNET INCLUS	1 Go ⁴
DURÉE DU CONTRAT	12 mois
FRAIS MENSUELS	13,99 € ⁵

JOi M

APPELS INCLUS	Illimités ¹
SMS INCLUS	Illimités ²
MMS INCLUS	Illimités ³
INTERNET INCLUS	10 Go ⁴
DURÉE D'ENGAGEMENT	12 mois
FRAIS MENSUELS	19,99 € ⁵

JOi L

APPELS INCLUS	Illimités ¹
SMS INCLUS	Illimités ²
MMS INCLUS	Illimités ³
INTERNET INCLUS	20 Go ⁴
DURÉE D'ENGAGEMENT	12 mois
FRAIS MENSUELS	26,99 € ⁵

JOi XL

APPELS INCLUS	Illimités ¹
SMS INCLUS	Illimités ²
MMS INCLUS	Illimités ³
INTERNET INCLUS	50 Go ⁴
DURÉE D'ENGAGEMENT	12 mois
FRAIS MENSUELS	29,99 € ⁵

Abonnement supplémentaire (disponible avec JOi XL)

APPELS INCLUS	Illimités ¹
SMS INCLUS	Illimités ²
MMS INCLUS	Illimités ³
INTERNET INCLUS	1 Go ⁴
DURÉE D'ENGAGEMENT	12 mois
FRAIS MENSUELS	13,99 € ⁵

RÉFÉRENCES

(1) Les appels en France incluent :

Appels Voix émis vers les fixes : numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 et 09.

Appels Voix émis vers les mobiles : numéros commençant par 06 et 07.

Appels Voix émis vers les numéros spéciaux à 10 chiffres : numéros commençant par 0800, 0805, 0809, 087X, 09X.

Appels Voix émis vers les numéros spéciaux à 4 chiffres : numéros commençant par 30 et 31.

Appels Voix émis vers la messagerie JOi : Composez le **123** depuis votre numéro JOi Mobile.

Appels Voix émis vers les numéros d'urgence : 112 (Urgences – tous services), 114 (Centre National Relais pour les personnes sourdes ou malentendantes – tous services), 115 (Hébergement d'urgence), 15 (Urgences médicales, SAMU), 17 (Police et gendarmerie) et 18 (Sapeurs-pompiers).

Appels Voix émis vers certains numéros cours : 113 (drogues, alcool, tabac, Info Services), 116000 (Aide à la recherche des enfants disparus) et 119 (Allô enfance en danger), 121 (Services Clients JOi), 3179 (pour obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur ou RIO).

Appels Voix d'une durée de 2 heures maximum : Les appels de plus de **2 heures** ou en dehors du forfait seront facturés au tarif de **0,38 € par minute***. La facturation sera à la seconde. Nous appliquons cette politique afin d'éviter tout abus de notre service. Pour éviter d'être facturé sur des appels de longue durée, raccrocher avant d'atteindre les 2 heures puis rappeler.

*les appels vers les DOM **0,50 € par minute**

Les appels Voix sont facturés à la seconde, dès la première seconde. Les appels visio et les téléconférences ne sont pas disponibles.

(2) Les SMS illimités en France incluent :

SMS émis vers les fixes : numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 et 09.

SMS émis vers les mobiles : numéros commençant par 06 et 07.

SMS émis vers les numéros spéciaux à 10 chiffres : numéros commençant par 0800, 0805, 0806, 0807, 0809, 0810, 0811, 087X, 09X.

SMS émis vers les renseignements : numéros à 6 chiffres commençant par 118.

SMS émis vers les numéros spéciaux à 4 chiffres : numéros commençant par 30 et 31.

Maximum de 100 destinataires différents par mois : Il existe une limite au nombre de destinataires auxquels vous pouvez envoyer des SMS et/ou MMS durant une période de facturation. Lorsque le nombre de destinataire atteint **100 durant un mois** (SMS et MMS combinés), les SMS vers les destinataires additionnels seront chargés à **0,10 € par SMS**, les texto MMS à **0,15 € par MMS**. MMS photo, audio ou vidéo à **0,40 € par MMS**. Vous pouvez continuer à envoyer gratuitement les SMS et MMS aux **100 destinataires**. Nous appliquons cette politique afin d'éviter les usages abusifs de notre service. Si vous avez l'Offre de base de JOi, vous pouvez envoyer et recevoir des MMS seulement si vous avez activé l'une des Options Internet flexibles. Les SMS surtaxés sont indisponibles.

(3) MMS illimités en France incluent :

MMS (Tous types) vers les lignes fixes : Numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 and 09.

MMS (Tous types) vers mobiles : Numéros commençant par 06 et 07.

MMS (Tous types) vers les numéros spéciaux à 10 chiffres : Numéros commençant par 0800, 0805, 0806, 0807, 0809, 0810, 0811, 087X, 09XX.

MMS (Tous types) vers les numéros d'information : Numéros à 6 chiffres commençant par 118.

MMS (Tous types) vers numéros à 4 chiffres : Numéros commençant par 30 et 31.

Si vous avez l'Offre de base de JOi, vous pouvez envoyer et recevoir des MMS seulement si vous avez activé l'une des Options Internet flexibles. Les MMS surtaxés sont indisponibles.

(4) Accès Internet Mobile :

Crédit : le crédit est par cycle de facturation. Au cours de votre premier mois d'utilisation, le crédit sera attribué au prorata à compter de la date d'activation de votre carte SIM jusqu'à la fin de votre premier mois de facturation.

JOi S: Une fois vous épuisez le forfait Internet, votre consommation Internet est facturée 0,06€ par Mo jusqu'à la fin de la période de facturation.

JOi M, JOi L, JOi XL, Abonnement supplémentaire : Une fois vous épuisez le forfait Internet, les vitesses de téléchargement en aval et en amont seront réduites à 64 kbit/s jusqu'à la fin de la période de facturation.

Vitesses pour les crédits Internet choisis:

Vitesse de téléchargement en aval allant jusqu'à 42 Mbit/s avec un portable compatible 3G, jusqu'à 75 Mbit/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mbit/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) avec un portable compatible 4G et jusqu'à 187,5 Mbit/s avec un portable compatible 4G+.

Les données pour un usage national et international. Le crédit mensuel de données peut être utilisé dans l'UE. Pour plus d'informations sur le crédit de données de votre plan tarifaire, veuillez consulter la page 10 du Guide des prix.

Les données sont pour un usage national uniquement. Consommation sera arrondi au prochain Ko.

(5) Frais mensuels :

Les frais mensuels sont effectivement facturés par mois. Au cours de votre premier mois d'utilisation, les frais mensuels seront facturés au prorata, à compter de la date d'activation de votre carte SIM jusqu'à la fin de votre premier mois de facturation.

NUMÉROS SURTAXÉS

SERVICE	PRIX	
Appel Voix	Correspond au prix du numéro surtaxé	À LA MINUTE
SMS+	Le service n'est pas offert	PAR SMS
MMS+ (texte)	Le service n'est pas offert	PAR MMS
MMS+ (image/audio/vidéo)	Le service n'est pas offert	PAR MMS

INTERNATIONAL

ZONES

Afin de trouver plus facilement les tarifs des services internationaux, nous avons regroupé les destinations internationales en zones.

EUROPE

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Île de Man, Île de Rhodes, Îles Åland, Îles Canaries, Îles des Açores, Îles des Baléares, Îles Falkland, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

RESTE DE L'EUROPE

Andorre , Suisse.

EUROPE ÉLARGIE

Albanie, Bosnie-Herzégovine, Groenland, Îles Féroé, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monaco, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine.

DOM

Désirade, Guyane Française, Guadeloupe, Marie-Galante, Martinique, Mayotte, Réunion, Saintes, St. Barthélémy, St. Martin, St Pierre & Miquelon.

TOM

Nouvelle Calédonie, Polynésie Française,

MAGHREB

Algérie, Maroc, Sahara Occidental.

AMÉRIQUE DU NORD

Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Îles Vierges américaines, Porto Rico.

AFRIQUE

Afrique du Sud, Angola, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gabon, Ghana, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée Équatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigéria, République Centre africaine, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Sénégal, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Uganda, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe.

AMÉRIQUE LATINE ET CARAÏBES

Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Argentine, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Bolivie, Bonaire, Brésil, Cayman, Chili, Colombie, Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominique, Équateur, Galápagos, Grenade, Guatemala, Guyane, Haïti, Honduras, Île de Pâques, Îles Turques-et-Caïques, Îles Vierges britanniques, Jamaïque, Mexique, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, République dominicaine, Saba, Salvador, Saint-Eustache, Saint-Christophe-et-Niévès, Saint-Martin, Saint-Vincent, Sainte-Lucie, Surinam, Trinité-et-Tobago, Uruguay, Venezuela.

ASIE-PACIFIQUE

Afghanistan, Arménie, Australie, Azerbaïdjan, Bangladesh, Bhoutan, Belarus, Brunei, Cambodge, Chine, Corée du Sud, Fiji, Géorgie, Guam, Hong Kong, Île Rodrigues, Îles Salomon, Inde, Indonésie, Japon, Karabakh, Kazakhstan, Kirghizistan, Lao, Macao, Malaisie, Maldives, Maurice, Mongolie, Népal, Norfolk, Nouvelle Zélande, Ouzbékistan, Pakistan, Palau, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Philippines, Russie, Saipan, Samoa, Seychelles, Singapour, Sri Lanka, Tadjikistan, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Tibet, Timor Oriental, Tinian, Tonga, Turkménistan, Vanuatu, Vietnam, Wallis & Futuna.

MOYEN ORIENT

Arabie Saoudite, Bahreïn, É.A.U., Irak, Iran, Israël, Jordanie, Kish, Koweït, Liban, Oman, Palestine Qatar, Syrie, Yémen.

SATELLITES

Réseaux non terrestres (bateaux de croisière, réseaux maritimes, satellites, avions)

TUNISIE

Tunisie

DEPUIS LA FRANCE VERS LES DESTINATIONS INTERNATIONALES

Les tarifs des appels et messages émis depuis la France vers les destinations internationales sont regroupés en zones. Le tableau ci-dessous présente les tarifs des appels et messages émis depuis la France vers les zones internationales.

DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE VERS	À LA MINUTE PAR APPEL VOCAL	PAR SMS	PAR MMS TEXTE	PAR MMS IMAGE OU AUDIO	PAR MMS VIDÉO
Maroc					
Ligne fixe	0.05 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Mobile	0.42 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Coût de la mise en relation par appel	0.15 €				
Tunisie					
Ligne fixe	0.40 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Mobile	0.55 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Coût de la mise en relation par appel	0.15 €				
Algérie					
Ligne fixe	0.07 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Mobile	0.49 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Coût de la mise en relation par appel	0.15 €				
Sénégal					
Ligne fixe	0.19 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Mobile	0.35 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Coût de la mise en relation par appel	0.15 €				
Mali					
Ligne fixe	0.19 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Mobile	0.35 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Coût de la mise en relation par appel	0.15 €				
Côte d'Ivoire					
Ligne fixe	0.29 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Mobile	0.37 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Coût de la mise en relation par appel	0.15 €				

Cameroun					
Ligne fixe	0.09 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Mobile	0.37 €	0.30 €	0.75 €	1.20 €	2.00 €
Coût de la mise en relation par appel	0.15 €				

La première minute est indivisible. Au-delà de la première minute, les appels sont facturés à la seconde.

Coût de la mise en relation par appel: Frais facturés dès que l'appelant est connecté au numéro composé. À la suite du coût initial de mise en relation, les appels sont facturés à la minute.

DEPUIS LA FRANCE VERS LA ZONE	À LA MINUTE PAR APPEL VOCAL	PAR SMS	PAR MMS TEXTE	PAR MMS IMAGE OU AUDIO	PAR MMS VIDÉO
DOM	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Europe Reste de l'Europe	0,50 €	0,30 €	0,75 €	1,20 €	2,00 €
Europe élargie Maghreb, Tunisie, Amérique du Nord	0,60 €	0,30 €	0,75 €	1,20 €	2,00 €
Afrique Amérique latine et Caraïbes Asie-Pacifique Moyen-Orient TOM	1,50 €	0,30 €	0,75 €	1,20 €	2,00 €
Satellites	3,00 €	0,30 €	0,75 €	1,20 €	2,00 €

La première minute est indivisible. Au-delà de la première minute, les appels sont facturés à la seconde.

Si vous avez l'Offre de base de JOi, vous pouvez envoyer et recevoir de MMS seulement si vous avez activé l'une des Options Internet flexibles.

DEPUIS L'ÉTRANGER

Les tarifs des appels et messages émis depuis l'étranger vers la France en zones.

APPELS VOIX ÉMIS DEPUIS L'ÉTRANGER

Le tableau ci-dessous présente les tarifs des appels Voix depuis l'étranger.

	Europe & DOM	Reste de l'Europe	Europe élargie Maghreb Amérique du Nord	Afrique, Amérique latine, Caraïbes, Asie-Pacifique, Moyen-Orient et TOM	Satellites	Tunisie
Europe & DOM	0,03 €	0,90 €	1,20 €	2,90 €	7,50 €	6,50 €
Reste de l'Europe	0,90 €	0,90 €	1,20 €	2,90 €	7,50 €	6,50 €
Europe élargie Maghreb Amérique du Nord	1,20 €	1,20 €	1,20 €	2,90 €	7,50 €	6,50 €
Afrique, Amérique latine, Caraïbes, Asie-Pacifique, Moyen-Orient et TOM	2,90 €	2,90 €	2,90 €	2,90 €	7,50 €	6,50 €
Satellites	7,50 €	7,50 €	7,50 €	7,50 €	7,50 €	7,50 €
Tunisie	6,50 €	6,50 €	6,50 €	6,50 €	7,50 €	6,50 €

Les 30 premières secondes pour les appels depuis l'Europe, les DOM et le reste de l'Europe sont indivisibles. Au-delà des 30 secondes, les appels sont facturés à la seconde. Pour les appels depuis toutes les autres zones, la première minute est indivisible. Au-delà de la première minute, les appels sont facturés à la seconde.

CRÉDIT MENSUEL DE DONNÉES – ITINÉRANCE INTERNATIONALE DANS L'UE

Le tableau ci-dessous présente le crédit mensuel de données d'Internet mobile à utiliser lors d'un voyage dans l'Union européenne.

PLAN TARIFAIRE	PAR MOIS
JOi S	1,0 Go
JOi M	7,40 Go
JOi L	7,50 Go
JOi XL	11,11 Go
Abonnement supplémentaire	partagé avec JOi XL

APPELS VOIX REÇUS DE L'ÉTRANGER

Le tableau ci-dessous présente les tarifs des appels Voix reçus de l'étranger.

ZONES	À LA MINUTE
Europe	0,00 €
DOM	0,00 €
Reste de l'Europe	0,13 €
Europe élargie Amérique du Nord	0,55 €
Maghreb	0,60 €
Afrique, Amérique latine, Caraïbes, Asie- Pacifique, Moyen-Orient et TOM	1,40 €
Satellites	3,60 €
Tunisie	2,40 €

Les appels reçus en Europe, les DOM et le reste de l'Europe sont facturés à la seconde. Pour les appels dans toutes les autres zones, la première minute est indivisible. Au-delà de la première minute, les appels sont facturés à la seconde.

MESSAGES ÉMIS DEPUIS L'ÉTRANGER

Le tableau ci-dessous présente les tarifs des SMS et MMS émis depuis l'étranger.

DEPUIS LA ZONE	PAR SMS	PAR MMS
Europe	0,00 €	0,24 €
DOM	0,00 €	0,24 €
Reste de l'Europe	0,13 €	0,24 €
Europe élargie Maghreb Amérique du Nord Afrique Amérique latine et Caraïbes Asie-Pacifique Moyen-Orient TOM	0,30 €	0,24 €
Satellites	0,80 €	0,24 €
Tunisie	1,20 €	0,24 €

La réception de SMS et MMS depuis l'étranger est gratuite.

Si vous avez l'Offre de base de JOi, vous pouvez envoyer et recevoir des MMS seulement si vous avez activé l'une des Options Internet flexibles.

INTERNET MOBILE À L'ÉTRANGER

Le tableau ci-dessous présente les tarifs d'utilisation d'Internet mobile à l'étranger.

DEPUIS LA ZONE	PAR Mo
Europe et DOM	0,06 €
Reste de l'Europe et Amérique du Nord	1,25 €
Europe élargie, Maghreb	2,75 €
Afrique, Amérique latine et Caraïbes, Asie-Pacifique, Moyen-Orient, Tunisie	3,50 €
Satellites, TOM	13,50 €

L'Internet mobile en Europe et dans les DOM est tarifé par Ko. Dans toutes les autres zones, l'Internet mobile est tarifé par 10 Ko.

AUTRES INFORMATIONS

Cette section contient d'autres informations importantes, notamment les informations relatives aux Conditions Particulières d'utilisation, les frais supplémentaires, tous les services disponibles de JOi Mobile et comment contacter le Service Clients de JOi.

PREMIER MOIS AU PRORATA

Pour votre premier mois, vos frais sont calculés au prorata, à compter de la date d'activation de votre carte SIM ou dans les 14 jours suivant votre commande, selon la première occurrence. Les crédits d'appels, de SMS et de données (le cas échéant) de votre premier mois sont calculés au prorata de la même manière.

Cela signifie que vous ne recevez et ne payez qu'une part proportionnelle du crédit mensuel total. Par exemple : si lors de votre premier mois, vous commandez une carte SIM JOi Mobile le 1er du mois mais que vous ne l'activez que le 15 du même mois, vous ne recevrez et ne payerez que la moitié de votre crédit d'appels, de SMS et de données (le cas échéant). Toute consommation supplémentaire sera considérée comme hors forfait et sera facturée en conséquence. Vous avez toujours la possibilité, depuis MyJOi, de vérifier combien de crédit il vous reste.

FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

	PRIX
Remplacement d'une carte SIM perdue	5,00 €
Frais de retard de paiement	7,50 €
Frais d'échec de paiement	4,00 €
Carte SIM	1,00 €
Frais d'annulation anticipée	Restant dû du contrat (le reste des frais mensuels)

Vous pouvez changer votre numéro de JOi Mobile, remplacer votre carte SIM (si elle est volée ou défectueuse) et modifier votre offre tarifaire gratuitement.

SERVICES ADDITIONNELS GRATUITS

SERVICE	DISPONIBILITÉ
Messagerie vocale depuis la France	Par défaut
Affichage du numéro	Par défaut
Contrôle parental	Sur demande
Signal d'appel	Sur demande
Parution dans les annuaires et services de renseignements téléphoniques	Sur demande
Désactivation de l'affichage du numéro	Sur demande
Désactivation de la messagerie vocale	Sur demande
Rejet du trafic entrant (Voix/SMS)	Sur demande
Rejet du trafic sortant (Voix/SMS)	Sur demande
Rejet du trafic entrant et sortant (Voix/SMS)	Sur demande
Rejet des SMS entrants	Sur demande
Rejet des SMS sortants	Sur demande
Rejet du service d'itinérance (ce service est activé par défaut sur toutes les cartes SIM JOi activées automatiquement)	Sur demande
Rejet de l'itinérance de données	Sur demande
Blocage de l'accès à Internet (ce service est activé par défaut si vous n'avez pas acheté l'option Internet)	Sur demande
Rejet du trafic international (ce service est activé par défaut sur toutes les cartes SIM JOi activées automatiquement)	Sur demande

SERVICE CLIENTS JOi

121	Ce numéro est gratuit et disponible lorsque vous appelez depuis un numéro de JOi Mobile en France métropolitaine.
+33 535 900 121	Composez ce numéro lorsque vous êtes à l'étranger ou que vous appelez depuis un numéro autre que votre numéro JOi. Appels facturés au tarif normal.
www.joitelecom.fr	Vous pouvez également nous contacter par Chat ou en remplissant le formulaire de contact.

Notre Service Clients est ouvert du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30. Pour l'assistance 24h/24, consultez notre section *Questions fréquemment posées* où vous trouverez les réponses à la plupart de vos questions.

Je ne suis pas satisfait du règlement de mon différend par le Service Clients ACN. Que faire?

Vous pouvez référer votre différend au Service Consommateurs ACN en envoyant votre demande écrite à : ACN Communications France SAS – Service Consommateurs, (9/11, allée de l'Arche, Tour Egée, Paris La Défense, 92671 Courbevoie Cedex, France). Le Service Consommateurs vous répondra par écrit dans les trente (30) jours suivant votre demande, si Nous y apportons une réponse défavorable.

Si Vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre différend par le Service Consommateurs ACN, Vous pouvez référer votre différend au Médiateur de communications électroniques sur son site Internet (www.mediateur-telecom.fr) ou à l'adresse C.S 30342, 94257 Gentilly Cedex