

# Conditions Générales de Vente à Distance applicables à compter du 14 novembre 2011

## I. OBJET

Les présentes conditions générales de vente à distance ont pour objet de définir les conditions de vente à distance (ci-après "Conditions Générales de Vente à Distance") par **BOUYGUES TELECOM (S.A. au capital de 616661789,28 Euros, RCS 397 480 930 Paris, siège social : 32 avenue Hoche – 75008 Paris)**, de ses téléphones et/ou cartes SIM (ci-après "Produit(s)"), ses accessoires (ci-après "Accessoire(s)"), des équipements mis à disposition pour accéder aux Services Fixes (ci-après Equipement Fixe) et de ses services (ci-après "Service(s)").

**Les Conditions Générales de Vente à Distance complètent les Conditions Générales de Service (ci-après "Conditions Générales de Service") et les tarifs (ci-après les "Tarifs") applicables aux Services avec lesquels elles forment un ensemble indivisible (ci-après le "Contrat").**

## II. COMMANDE D'UN PRODUIT ET/OU D'UN ACCESSOIRE – SOUSCRIPTION D'UN SERVICE

Toute souscription de Service et/ou commande d'un Produit et/ou un Accessoire, par Internet, téléphone ou retour de bon de commande, nécessite que vous disposiez d'une **carte bancaire valide** et que la **livraison s'effectue à votre domicile en France métropolitaine.**

**Toute souscription d'un Service est limitée à 2 commandes par personne et par foyer (même nom, prénom et même adresse) tous les quatre-vingt dix jours (90) jours.**

Seules seront prises en compte les commandes au titre desquelles vos paiement et dossier ont été préalablement validés par BOUYGUES TELECOM.

### II.1 Commande par Internet :

- Vous devez disposer d'une adresse e-mail valide accessible depuis un ordinateur.
- Lors de votre commande, vous choisissez le(s) Service(s), Produit(s) et/ou Accessoire(s) qui composent votre commande. Un récapitulatif de votre commande est présenté en ligne. Vous pouvez le modifier ou l'accepter pour confirmer votre commande.
- Lors de votre commande, vous devez prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente à Distance, des Conditions Générales de Service, des Tarifs et les accepter. Vous recevrez ensuite, à votre adresse e-mail, une confirmation du(des) Service(s), Produit(s) et/ou Accessoire(s) choisi(s).
- Vous recevrez ensuite une confirmation avec votre commande des Conditions Générales de Service, des Conditions Générales de Vente à Distance et des Tarifs.
- Sauf mentions contraires, vous disposez d'un délai de sept (7) jours à compter de la réception de votre colis pour procéder à l'activation de votre ligne (sauf rétractation de votre part selon les modalités précisées à l'article VII). Pour ce faire, il vous suffit de demander son activation via votre suivi de commande.

Sauf mentions contraires, dans ce même délai de sept (7) jours, vous devez retourner votre autorisation de prélèvement complétée et signée à votre banque.

Les données électroniques contenues dans le bon de commande complété et validé par vos soins ont valeur probatoire. BOUYGUES TELECOM se réserve le droit, préalablement à la livraison du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s), de procéder à des vérifications portant sur ces informations.

### II.2 Commande par téléphone :

En cas d'appel téléphonique de votre part vous avez la possibilité selon votre choix :

- d'être redirigé vers notre site BOUYGUES TELECOM de commande en ligne.

Dans ce cas, BOUYGUES TELECOM vous adresse préalablement un courrier électronique récapitulant votre commande et vous invitant à finaliser cette commande sur notre site internet. A défaut de finalisation, la commande est annulée dans un délai de 5 jours à compter de votre commande passée par téléphone.

Dans l'hypothèse d'une finalisation de votre commande, les dispositions de l'article II.1 s'appliquent.

- de poursuivre et finaliser votre commande par téléphone.

Dans ce cas, BOUYGUES TELECOM vous adresse avec votre commande une confirmation de l'offre acceptée par téléphone et un formulaire de souscription.

Vous vous engagez à retourner à BOUYGUES TELECOM un exemplaire du formulaire de souscription dûment complété, signé et accompagné de l'ensemble des pièces justificatives demandées dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception de votre colis, sauf rétractation de votre part selon les modalités précisées à l'article VII.

Suite à la réception de ces documents et après vérification de leur conformité, BOUYGUES TELECOM procédera à l'activation de votre ligne. En cas de vérification non conforme, vous serez contacté par Bouygues Telecom et vous serez invité à retourner votre commande selon les modalités précisées à l'article VII.

### **II.3 Conservation de votre numéro mobile chez BOUYGUES TELECOM :**

Vous devez vous conformer aux dispositions des Conditions Générales de Service relative à la conservation du numéro, ainsi qu'aux conditions particulières relatives à la vente à distance figurant dans le même document.

Lors de votre commande, vous devez fournir les informations demandées et nécessaires à la conservation de votre numéro afin d'autoriser BOUYGUES TELECOM à résilier la ligne souscrite auprès de votre opérateur de départ.

Afin de bénéficier de la conservation du numéro, vous êtes informé que la ligne souscrite dans le cadre de votre commande ne doit pas avoir fait l'objet d'une rétractation de votre part selon les modalités de l'article VII.

### **II.4 Conservation de votre numéro fixe chez BOUYGUES TELECOM :**

Pour toute information et demande relative à la conservation du numéro fixe, appelez le numéro 0800 94 94 02 numéro gratuit depuis un poste fixe (Serveur vocal à appeler depuis le numéro fixe que le client souhaite conserver et dans les 24h suivant l'attribution du numéro Fixe Bouygues Telecom).

## **III. PRIX**

Le prix applicable est celui indiqué sur le récapitulatif de votre commande (dans l'e-mail de confirmation pour une commande par Internet ou dans le courrier de confirmation de l'offre pour une commande par téléphone). Le prix du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) est payable à la commande et indiqué en euro toutes taxes comprises et hors frais de livraison. Ces éventuels frais vous sont indiqués au fur et à mesure de la commande et sont facturés à la fin de la commande en supplément du prix du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s), sélectionné(s).

**En l'absence d'activation de votre ligne dans le délai visé à l'article II et à défaut de rétractation de votre part selon les modalités visées à l'article VII, vous êtes redevable envers BOUYGUES TELECOM d'une somme indiquée au moment de la commande et correspondant à la valeur du Produit et le cas échéant de l'Accessoire, sans souscription de ligne et qui sera facturée à partir des coordonnées bancaires de votre carte bancaire fournie au moment de la commande.**

Jusqu'au règlement de la somme précitée, le Produit sera rendu inutilisable par BOUYGUES TELECOM avec tout service de télécommunication.

Pour les professionnels, tout retard de paiement entraînera de plein droit l'application d'une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal.

## **IV. DISPONIBILITE**

Les Produits, Accessoires et Services sont disponibles tant qu'ils sont visibles sur le site.

Dans l'hypothèse, où un Produit ou Accessoire est manquant, vous serez contacté dans les 48 heures ouvrées à compter de la date de votre commande :

- En cas de commande par Internet : par e-mail ;

- En cas de commande par téléphone : par e-mail (si renseigné), par téléphone ou par courrier (cachet de la poste faisant foi).

Ce contact vous permettra de connaître dans quels délais le Produit ou l'Accessoire pourrait être livré.

**En cas d'indisponibilité totale du Produit ou de l'Accessoire commandé, vous pouvez demander soit le remboursement du prix de l'ensemble de votre commande dans le cas où elle aurait été facturée et encaissée, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter du paiement, soit le remplacement par un Produit ou Accessoire d'un prix équivalent.**

#### **V. LIVRAISON**

Les commandes sont livrées, **en France métropolitaine**, à l'adresse renseignée au moment de la commande et selon le mode de livraison que vous avez choisi..Sous réserve de disponibilité, et de la réception et validation de vos dossiers et moyen de paiement par BOUYGUES TELECOM, la livraison de votre commande intervient au plus tard à la date mentionnée sur le site..

En cas de commande le week-end ou un jour férié ou chômé, les délais sont décomptés à partir du premier jour ouvré suivant.

**Vous disposez d'un délai de 24h00 après la livraison du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et/ou Equipements Fixe pour signaler tout élément manquant auprès du Service Clients Vente à Distance au 0981 660 981 (Prix d'un appel local depuis un poste fixe) afin de permettre à BOUYGUES TELECOM de faire valoir vos droits auprès du transporteur retenu.** Vous êtes tenu informé dans un délai de cinq (5) jours sur les délais d'acheminement de l'élément manquant après vérification par BOUYGUES TELECOM.

#### **VI. TRANSFERT DE PROPRIETE ET DES RISQUES**

Le transfert de propriété du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) commandé(s) est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix.

Les risques (notamment vol, perte, détérioration) vous sont transférés dès la livraison du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à BOUYGUES TELECOM à ce titre.

#### **VII. DROIT DE RETRACTATION/RETOUR**

**VII.1.** Vous disposez d'un **délai de sept (7) jours** pour changer d'avis pour chacun de vos Produits et/ou Accessoire(s) à compter de la livraison de votre commande et pour chacun des Services à compter de la réception de la confirmation de l'offre, sauf si vous renoncez à votre droit de rétractation en cas d'activation de la carte SIM, en cas de construction de ligne,et/ou l'utilisation du téléphone mobile. Ce délai est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant s'il prend fin un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé.

Vous pouvez demander l'échange ou le remboursement de vos Produits et/ou Services à l'adresse indiquée et avec le numéro de retour communiqué par le **Service Clients Vente à Distance au 0981 660 981 (Prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) pour toute souscription à une offre BOUYGUES TELECOM, et pour toute souscription à une offre Universal Mobile par le Service Clients Vente à Distance au 0981 660 982 (Prix d'un appel local depuis un téléphone fixe).**

Le(s) Produit(s) et/ou Accessoire(s) dont le remboursement est demandé devra(ont) être renvoyé(s), pour des raisons de sécurité, en recommandé, dans son(leur) emballage(s) d'origine, complet(s), avec les éventuels cadeaux ou primes associés au(x) Produit(s) et/ou Accessoire(s), et en parfait état. Dans ce cas, vous serez remboursé dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la date à laquelle vous avez exercé votre droit de rétractation.

Nous vous recommandons de prendre une assurance pour le transport de l'équipement. Les frais de retour et éventuels frais d'assurance sont à votre charge. Toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) à une adresse différente de celle communiquée par le Service Clients Vente à Distance, ne sera pas traitée comme retour donc non remboursée.

**VII.2.** En cas de vérification non conforme, telle que mentionnée à l'article II pour une commande par téléphone, vous êtes invité à retourner, dans un délai de 15 jours à compter de la réception de votre

commande, à BOUYGUES TELECOM, le(les) Produit(s) et/ou Accessoire(s) commandé(s) (le cachet de la poste faisant foi de la date d'envoi) et en demander le remboursement à l'adresse indiquée et avec le numéro de retour communiqués par le **Service Clients Vente à Distance au 0981 660 981 (Prix d'un appel local depuis un téléphone fixe)** pour toute souscription à une offre BOUYGUES TELECOM, et pour toute souscription à une offre Universal Mobile par le **Service Clients Vente à Distance au 0981 660 982 (Prix d'un appel local depuis un téléphone fixe)**.

## VIII. GARANTIE

**VIII.1. Les Produits commercialisés par BOUYGUES TELECOM bénéficient, à compter de la date de livraison portée sur la lettre de livraison, d'une garantie commerciale de un (1) an en France métropolitaine.** Dans le cadre de cette garantie commerciale, les réparations des Produits reconnus défectueux par BOUYGUES TELECOM, seront effectuées pièces et main d'œuvre, sur présentation de votre facture d'achat.

Afin de bénéficier de cette garantie, vous devez vous rendre dans un Point SAV BOUYGUES TELECOM dont la liste est disponible à l'adresse suivante [www.sav.bouyguestelecom.fr](http://www.sav.bouyguestelecom.fr) ou par téléphone au Service SAV 0981 660 930 (*Prix d'un appel local depuis un poste fixe*).

Vous devez conserver votre facture d'achat afin de pouvoir bénéficier de la garantie.

**VIII.2. Les Accessoires, commercialisés par BOUYGUES TELECOM bénéficient, à compter de la date de livraison portée sur la lettre de livraison, d'une garantie constructeur.** Dans ce cadre, les réparations du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) reconnu(s) défectueux par le constructeur, seront effectuées pièces et main d'œuvre, sur présentation de votre facture d'achat. Les frais d'envoi restent à votre charge. Cette garantie ne couvre pas les cas énumérés à l'article **IX.1.** et est détaillée et consultable sur la page d'accueil du site [www.laboutique.bouyguestelecom.fr](http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr) (rubrique du bas de page « FAQ ») ou au 0981 660 981 (Prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) pour toute souscription à une offre BOUYGUES TELECOM, et pour toute souscription à une offre Universal Mobile sur la page d'accueil du site [www.universalmobile.fr](http://www.universalmobile.fr) (rubrique du bas de page « FAQ ») ou au 0981 660 982 (Prix d'un appel local depuis un téléphone fixe).

**VIII.3. Les garanties commerciale et constructeur (IX.1. et IX.2.) n'excluent pas la garantie légale de conformité ou celle des vices cachés reproduites à la fin du présent article.** Les garanties commerciale et constructeur sont valables pour un usage normal du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et ne couvrent pas, notamment :

- **Les dommages dont la cause est extérieure au Produit ou Accessoire** : la négligence, une mauvaise utilisation, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets de surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par BOUYGUES TELECOM et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la livraison,
- Les dommages subis par l'utilisateur du fait d'un mauvais fonctionnement du(des) Produit(s) ou Accessoire(s) éventuels et, notamment, toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- **Perte, vol ou bris** du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) éventuels,
- **L'utilisation du Produit sur un autre réseau que celui exploité par BOUYGUES TELECOM,** y compris ceux avec lesquels BOUYGUES TELECOM a un accord, ou avec des services annexes non agréés par BOUYGUES TELECOM.

**VIII.4. Articles relatifs à la garantie légale et à la garantie des vices cachés :**

Articles L211-4 du Code de la Consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des

instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.»

Articles L211-5 du Code de la Consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»

Articles L211-12 du Code de la Consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.»

Article 1641 du Code Civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.»

Article 1648 du Code Civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices apparents.»

## **IX. INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Nous vous rappelons que vos Conditions Générales de Service BOUYGUES TELECOM s'appliquent en ce qui concerne la protection de vos données personnelles. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en nous écrivant à : **Bouygues Telecom, Informatique et Libertés, Directeur des systèmes d'information, 13-15 avenue du maréchal Juin, 92366 Meudon la forêt Cedex.**