

# VOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE AU 24 MAI 2010

Nous vous invitons à lire votre contrat constitué des conditions suivantes, du formulaire de souscription et des "Tarifs". Les termes soulignés dans le texte sont expliqués dans l'annexe pratique. Si vous êtes professionnel, seules s'appliquent les Conditions de Service Pro figurant dans "Les Tarifs Pro". Pour connaître la disponibilité de nos nouvelles offres, rendez vous sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr).

## L'ESSENTIEL SUR NOS SERVICES

### Quels services fournissons-nous ?

Dans la zone couverte par nos réseaux, nous proposons les Services suivants :

Des **Services Mobiles** donnant accès depuis le réseau 2G ou 3G à :

- un **Service Mobile** permettant, depuis une carte SIM associée à un téléphone mobile, d'émettre et recevoir des communications et d'accéder à Internet ;
- ou un **Service Internet Mobile** permettant l'accès à Internet depuis une carte SIM associée à une clé 3G+ ou une carte modem ;

Des **Services Fixes** donnant accès depuis le réseau ADSL ou le réseau fibre, depuis un équipement fixe à : Internet, la téléphonie fixe (avec Modem) et la télévision (avec Décodeur(s) TV Bbox) réservée à un usage privé ;

Des **Services Tout-en-Un** donnant accès aux **Services Fixes** et **Services Mobiles**.

Sauf précision contraire, leurs conditions respectives s'appliquent aux Services Tout-en-Un.

Pour bénéficier de ces Services, nous vous confions des équipements dont vous êtes responsable (logiciel intégré dans la carte SIM, équipement fixe). Pour les Services Fixes, vous devez également disposer d'un matériel et d'une ligne téléphonique compatibles et d'un débit suffisant.

La nature des réseaux mobiles et Internet peut entraîner des perturbations ou indisponibilités ponctuelles de vos Services et leur capacité dépend du nombre d'utilisateurs à un même instant.

### Quel est le prix de vos Services ?

L'ensemble de nos prix sont fixés dans "Les Tarifs" : offres, avances sur consommation, dépôt de garantie...

Ils pourront comprendre :

- une avance sur consommation au moment de votre commande ou après ;
- un dépôt de garantie pour l'équipement fixe, qui sera remboursé, déduction faite des éventuelles sommes dues lors de la restitution ;
- les éventuelles sommes dues aux éditeurs de services pour lesquelles vous nous déléguez le paiement (sur votre facture ou via un décompte de votre crédit de communication selon votre offre).

Le prix de votre Service pourra être révisé selon la Formule d'indexation uniquement en cas de forte évolution de l'indice Insee ICHtrev-TS, supérieure à 5% au cours des 12 mois précédents sa publication. Nous vous en informerons au moins 1 mois à l'avance.

Dans les autres cas d'évolution du prix de votre Service, nous vous en informerons au moins 1 mois à l'avance. Vous pourrez alors résilier votre contrat par courrier (de préférence en recommandé avec avis de réception pour en conserver la preuve) au plus tard dans les 4 mois suivant cette hausse.

Lorsqu'un prix est lié à une période d'engagement, nous ne modifierons pas ce prix durant cette période sauf par application de la Formule d'indexation, et dans ce cas, uniquement au-delà de votre période initiale d'engagement, ou par décision législative ou réglementaire.

### Quels sont nos engagements ?

#### DELAIS DE MISE EN SERVICE

- Pour nos **Services Mobiles** : 8 jours à compter de la réception de votre dossier complet comprenant les pièces justificatives (reportez-vous aux "Tarifs") ou de votre 1<sup>er</sup> appel pour carte prépayée. Pour les offres en libre service, veuillez vous reporter à la notice d'utilisation jointe.
- Pour nos **Services Fixes** : 30 jours à compter de la réception de votre courrier de confirmation de souscription. En cas d'intervention d'un technicien à votre domicile, ce délai est décompté à partir de la date de l'installation réalisée.

En cas de dépassement, sauf faute de votre part, vous bénéficiez sur demande écrite d'un dédommagement correspondant au nombre de jours où le Service n'a pas été fourni. Il prend la forme d'un avoir pour les forfaits des Services Mobiles et les Services Fixes, d'un report de la durée d'utilisation de votre crédit pour carte prépayée ou du versement d'1€/jour dans la limite de 30 jours pour les Services Tout-en-un.

## **CONTINUITÉ DE SERVICE**

Des évolutions techniques ou des opérations de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité de nos Services Fixes peuvent survenir et entraîner une interruption temporaire. Sauf cas d'urgence, nous vous communiquerons toutes les informations relatives à ces opérations.

En cas d'interruption totale ou de non-respect du débit minimum pour les Services Fixes, nous rétablissons le Service dans un délai de 2 semaines maximum.

Sans faute de votre part, vous pouvez bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement pour le Service non fourni selon les mêmes conditions qu'un dépassement de délai de mise en service.

Nous pouvons transférer à un tiers les droits et obligations du Contrat.

## **Quels sont vos engagements ?**

Vous ne devez pas :

- utiliser les Services pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;
- dégrader les Services.

La liste des usages interdits est mise à jour sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) et comprend à titre d'exemple :

- la cession (commercialisation ou transmission de votre Service sans notre accord). Elle est présumée, sauf preuve contraire, lorsque sont appelés plus de 99 correspondants différents au moyen d'au moins 4 terminaux identifiés par leur numéro de série (IMEI) durant une même période de facturation ou d'une même échéance pour forfaits bloqués Universal Mobile ou de la durée de validité d'un même rechargement pour Carte Bouygues Telecom ;
- l'utilisation d'un des Services générant une consommation supérieure à 24h/jour ou permettant de bénéficier d'une rémunération ou d'en faire commerce ou consistant en une numérotation automatique ou continue ;
- les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros dont l'acheminement est détourné ou rerouté, notamment via un boîtier radio ;
- les messages électroniques non sollicités (SPAM) ;
- un appel de plus de 3 heures ;
- les usages mobile de type modem à l'exception du Service Internet Mobile.

Vous ne devez pas utiliser les Services à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur ou les droits voisins sont dangereuses pour la création artistique et pour l'économie du secteur culturel. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de votre accès Internet.

Vous devez veiller à ce que votre accès ne soit pas utilisé à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise. Le manquement à cette obligation n'engage pas votre responsabilité pénale.

Si vous ne respectez pas ces obligations, la commission de protection des droits peut vous adresser une recommandation vous demandant de respecter les dispositions précédentes. En cas de renouvellement, la commission peut vous adresser une nouvelle recommandation assortie le cas échéant d'une lettre à contresigner. Si votre ligne devait être suspendue, vous ne pourriez souscrire à une nouvelle offre d'accès à Internet pendant la durée de la suspension.

## **Quels sont nos conseils d'utilisation ?**

### **PROTECTION DE VOS EQUIPEMENTS**

Certains contenus comme les virus ou des applications inconnues peuvent provoquer des dommages à vos équipements, matériels ou données. Nous vous recommandons notamment d'utiliser un logiciel anti-virus adapté, mettre à jour vos logiciels, télécharger des applications connues et fiables et sauvegarder régulièrement vos données. Pour les services édités par des tiers, vous devez, en cas de problème, contacter l'éditeur.

### **CONTRÔLE PARENTAL POUR LA BBOX TV**

Votre Décodeur Bbox TV dispose d'un service de contrôle parental qui s'effectue via un code à 4 chiffres personnalisable à tout moment et confidentiel. Ce contrôle concerne les programmes de catégorie 5 (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs). Ces programmes sont susceptibles de causer aux mineurs des troubles durables. Le code pénal sanctionne les personnes permettant aux mineurs d'y avoir accès.

## **Quelles sont les informations pratiques à connaître ?**

- Pour les **Services Fixes**, certains services comme le fax, l'alarme médicale ou de sécurité peuvent ne pas fonctionner sans votre abonnement France Télécom.
- Votre Modem Bbox vous permet d'accéder à un réseau privé Wi-Fi. Il fait également partie d'un réseau partagé avec d'autres utilisateurs. En fonction de l'offre souscrite, vous bénéficierez de ce réseau. Nous vous recommandons de modifier régulièrement les identifiants de connexion.
- Si vous commandez ou modifiez vos Services à distance, vous disposerez d'un délai de 7 jours pour changer d'avis à compter de votre commande, sauf si vous renoncez à votre droit de rétractation (utilisation des Services ou construction de ligne). Ce délai est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant s'il prend fin un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé. Pour nos **Services Fixes**, il s'ajoute au délai de mise en service.

- En cas de vol ou de perte de la carte SIM, informez-nous immédiatement par téléphone pour suspendre votre ligne mobile. Pour tous les **Services**, vous devez envoyer au Service Clients une lettre recommandée avec accusé de réception en précisant "vol" (avec la copie de votre dépôt de plainte) ou "perte". Sur demande : nous vous adressons une nouvelle carte SIM ou équipement fixe dans les 5 jours et procédons à leur mise en service sur simple appel. Dans tous les cas, votre Contrat se poursuit et le prix du **Service** reste dû.

- En cas d'utilisation abusive ou contraire aux instructions des équipements fixes, en cas d'accident, surtensions électriques, variations climatiques, intervention de personnes non autorisées, vous restez redevable de leur réparation. En cas de perte, vol ou impossibilité de réparation, nous vous les facturerons (reportez-vous aux "Tarifs").

Pour les Services Fixes via le réseau fibre, l'intervention d'un prestataire technique à votre domicile peut être nécessaire avec une prise de rendez-vous pour procéder à une installation en votre présence. Votre présence est nécessaire à la date du rendez-vous.

### **Quelles sont les conditions d'utilisation du multimedia et des illimités mobile ?**

Les communications illimitées ne sont autorisées qu'entre deux individus et pour un usage privé. Les communications émises à partir d'un 4<sup>e</sup> mobile ou émises au-delà de 99 correspondants différents au cours d'un même cycle de facturation, d'une même échéance pour forfaits bloqués Universal Mobile ou de la durée de validité d'un même rechargement pour Carte Bouygues Telecom, sont exclues des communications illimitées. Après vous avoir informé de l'atteinte de ces seuils, les communications seront, selon votre offre, décomptées hors forfait ou de votre crédit de communication.

Afin de permettre l'accès au réseau dans les meilleures conditions, le streaming (transfert de données multimédia en continu sur Internet) est limité à 30 minutes et la TV mobile à 2 heures par session. Le débit mobile peut être réduit, y compris pour l'utilisation de la TV, au-delà d'un seuil indiqué dans chacune de nos offres.

### **Comment sont utilisées vos données personnelles ?**

#### **PROTECTION DE VOS DONNÉES**

Nous utilisons vos données (y compris les données de trafic) pour vous fournir nos **Services**. Ces dernières sont transférées hors de l'Union Européenne (Tunisie et Maroc) pour gérer votre contrat et vous proposer nos offres. Nous vous garantissons le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.

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, 20 quai du Point du Jour, 92640 Boulogne Billancourt Cedex**. Sauf opposition de votre part à cette adresse, vous nous autorisez à les utiliser pour promouvoir nos **Services**, à les transmettre à des tiers à des fins de promotions commerciales et/ou à des fins d'études.

Toute prospection que nous effectuons par automate d'appel, télécopieur ou courrier électronique sera soumise à votre accord préalable sauf pour la promotion par courrier électronique de produits et de services analogues aux vôtres. Dans ce dernier cas, vous pouvez vous y opposer gratuitement au 603 depuis votre mobile ou sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr).

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations qui vous concernent sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou, pour les **Services Mobiles** ou **Tout-en-un**, d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM. Vous pouvez exercer votre droit d'accès auprès de : **GIE PREVENTEL, service des consultations, TSA n° 90 003, 93588 ST OUEN CEDEX**. Vos droits d'accès et de rectification peuvent être exercés auprès de nous à l'adresse Bouygues Telecom indiquée ci-dessus.

Vos appels vers le numéro court du Service Clients sont automatiquement identifiés.

L'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement de vos données de localisation et d'identification de votre mobile avec l'éditeur et/ou le constructeur. Elles sont uniquement conservées durant la fourniture du service.

#### **INSCRIPTION À L'ANNUAIRE UNIVERSEL**

Vous pouvez faire figurer gratuitement vos coordonnées (numéro de téléphone et nom, prénom ou initiales sous réserve d'homonymie, raison sociale, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité communiquées sous votre responsabilité) dans nos listes destinées aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection et anti-annuaire inversé ou en communiquant partiellement vos coordonnées (adresse partielle pour les particuliers ou initiales du prénom). Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur notre site [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) ou sur [universalmobile.fr](http://universalmobile.fr) ou auprès du Service Clients.

### **VOTRE CONTRAT AU JOUR LE JOUR**

#### **Comment communiquer entre nous ?**

Nous pouvons vous contacter par écrit, par téléphone ou par l'envoi d'un SMS ou e-mail et en cas d'impossibilité de vous joindre, par un message sur votre répondeur.

Vous pouvez :

1) contacter le Service Clients par téléphone ou écrire au **Service Clients Bouygues Telecom, 60436 NOAILLES CEDEX.**

2) si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Clients, écrire au **Service Consommateurs Bouygues Telecom, 60436 NOAILLES CEDEX,** qui traitera votre demande dans les 30 jours suivant sa réception.

**Vous ne devez pas utiliser ces adresses pour le retour de vos équipements.**

Au-delà, vous bénéficierez, sur demande écrite à ce service :

- pour nos **Services Fixes** : d'un remboursement (ou avoir) au prorata du prix des **Services Fixes** égal au nombre de jours de retard depuis l'expiration de ce délai et dans la limite de 30 jours ;

- pour forfaits ou forfaits bloqués : d'une minute d'appels offerte par jour de retard utilisable au tarif de la minute incluse dans l'offre souscrite, dans la limite de 30 minutes.

- pour cartes prépayées, d'un report de la durée de votre crédit égal au nombre de jours de retard depuis l'expiration de ce délai et dans la limite de 30 jours.

3) si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Consommateurs, saisir le Médiateur des communications électroniques sur son site Internet ou à l'adresse communiquée par le Service Consommateurs.

### **Comment conserver votre numéro ?**

Lorsque la conservation de votre numéro de téléphone est techniquement possible, ce dernier doit être actif à la date de transfert et ne doit pas être en cours de transfert. Lors de votre souscription, vous devez nous transmettre le numéro à conserver, et pour le mobile, le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et la date de portage souhaitée comprise dans un délai de 7 jours à 2 mois (hors dimanche et jours fériés nationaux). Pour plus de précisions, reportez-vous aux "Tarifs".

### **Quelles sont vos modalités de paiement ?**

Vous avez le choix entre plusieurs moyens de paiement dont certains peuvent être facturés (plus de précisions dans les "Tarifs"). Pour la carte bancaire, nous conservons ses informations (hors code de sécurité "CVV2") durant la durée de ce choix.

Votre facture mobile est payable dans les 15 jours suivant la date de facturation mensuelle pour forfaits et forfaits Internet Mobile 3G+ . Pour forfaits bloqués, les paiements par prélèvement automatique sont effectués tous les 30 jours à compter de l'activation de votre ligne. Vos communications depuis l'étranger sont prises en compte dans un délai maximum de 3 mois.

Votre facture fixe est émise tous les 31 jours à partir de la création de votre ligne. Si vous dépassez le seuil de facturation, nous pourrions émettre des factures intermédiaires.

En cas d'inscription sur le fichier Préventel, retard, incident de paiement, avances sur consommation ou augmentation substantielle des consommations en cours, nous pouvons, après vous avoir contacté, vous demander le paiement des sommes dues ou avec votre accord faire varier la date de facturation.

Pour les Services Tout-en-un, nous émettons une facture principale comprenant le prix de cette offre et des compléments mobiles selon les modalités de la facture mobile. Le cas échéant, une facture secondaire sera émise pour les compléments fixes selon les modalités de la facture fixe. Vous pourriez à terme profiter d'une facture unique et en serez informé au préalable.

Tout retard de paiement entraînera l'application d'une pénalité, après relance, d'un montant indiqué dans les "Tarifs", à compter du quinzième jour suivant la date limite de paiement de la facture impayée.

### **Quand votre ligne peut-elle être limitée ou suspendue ?**

La suspension ou la limitation de vos Services Fixes ou Mobiles entraîne l'impossibilité d'accéder aux services fournis par des éditeurs ou des tiers.

#### **APRÈS VOUS AVOIR CONTACTÉ :**

Sauf régularisation pour les 2 premiers cas, nous suspendons le Service Fixe et limitons le Service Mobile (impossibilité d'émettre des appels depuis votre ligne mobile) et le suspendons 9 jours après dans les cas ci-dessous :

- non paiement d'une facture, d'une avance sur consommation (en cours de contrat), d'une échéance ou d'un dépôt de garantie ;

- absence d'information lors de votre changement de coordonnées bancaires ou postales ;

- insertion de votre carte SIM ou carte d'accès TV dans un équipement non autorisé ;

- non respect de vos engagements et notamment des règles d'utilisation des Services Mobiles en illimité tels que précisés ci-dessus et à l'exception des cas de suspension immédiate ci-dessous.

#### **NOUS SUSPENDONS IMMÉDIATEMENT LES SERVICES MOBILES ET FIXES DANS LES CAS SUIVANTS :**

- fausse déclaration, usurpation d'identité ou défaut de paiement de l'avance sur consommation à la souscription ou défaut de régularisation d'un dossier incomplet ;

- utilisation frauduleuse dans les cas de SPAM, piratage, nuisance au bon fonctionnement ou à la disponibilité du réseau ou des serveurs.

Pour les Services Tout-en-un, la suspension ou limitation de votre Service Mobile entraîne la suspension de vos Services Fixes. La suspension de votre Service Fixe entraîne la limitation puis la suspension de votre Service Mobile ou la suspension immédiate dans les 2 derniers cas ci-dessus.  
Dans tous les cas, les prix des Services restent dus.

### **Comment votre Contrat prend-il fin ?**

La résiliation de vos Services Fixes et Mobiles entraîne l'impossibilité d'accéder depuis ces Services aux services fournis par des éditeurs ou des tiers.

#### **RÉSILIATION À VOTRE INITIATIVE**

Vous pouvez résilier votre contrat par courrier postal au Service Clients (de préférence en recommandé avec avis de réception pour en conserver la preuve) avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en nous indiquant le numéro de la ligne fixe et/ou mobile concernée.

Pour les Services Tout-en-un, la résiliation du seul Service Mobile ou Fixe n'entraîne pas la résiliation de votre contrat. Il se poursuit au tarif du Service Tout-en-un si vous conservez le Service Mobile ou au tarif de l'offre box si vous conservez le Service Fixe.

Nous facturons des frais de résiliation pour vos Services Fixes correspondant au traitement et aux coûts de déconnexion de votre ligne.

La résiliation d'un service optionnel n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

La résiliation des services fournis par les tiers (BlackBerry®, WAP, ...) s'effectue auprès de ces derniers.

Vous pouvez résilier sans payer les redevances restantes si vous justifiez d'un motif légitime notamment en cas de :

- échec de la procédure de conservation de votre numéro de téléphone de notre fait, dans les 12 jours suivant cet échec ;
- service inaccessible de votre domicile depuis le réseau GSM dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours de la mise en service initiale ;
- Service Internet Mobile indisponible pendant 2 semaines à compter de la mise en service, dans le mois suivant ;
- absence de Services Fixes dans les 30 jours suivant la réception du courrier de confirmation de souscription ;
- refus de l'avance sur consommation demandée au moment de la souscription du Contrat, dans les 7 jours de cette demande ;
- déménagement en dehors de la zone de couverture du réseau GSM, ADSL ou fibre selon les Services souscrits (votre demande ne peut pas intervenir dans les 3 premiers mois de votre période d'engagement) ;
- handicap, maladie rendant impossible l'utilisation des Services ;
- notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers ;
- chômage suite à un licenciement en CDI dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement ;
- non respect de nos engagements.

En dehors de ces cas, vous devez payer les redevances restantes jusqu'au terme de la 1<sup>ère</sup> année d'engagement, et au-delà, un quart des redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement. Vous devez nous régler immédiatement les sommes dues, déduction faite des éventuels avoirs que nous vous devons.

Dans les 4 premiers cas, la résiliation prendra effet à la date de votre dernière communication émise.

Dans tous les cas, vous disposerez de 8 jours à compter de la réception de notre accord écrit pour remettre la carte SIM et/ou l'équipement fixe, et contre remboursement, le kit mobile en parfait état au lieu qui vous sera indiqué. A défaut de restitution de l'équipement fixe, le dépôt de garantie sera conservé et des frais facturés.

#### **RÉSILIATION À NOTRE INITIATIVE**

Nous pouvons résilier votre Contrat sans verser d'indemnité :

- avec un préavis d'1 mois après vous avoir contacté, en cas d'arrêt d'une offre ou au-delà de votre période d'engagement ;
- à partir du 10<sup>e</sup> jour suivant la suspension de votre ligne, sauf en cas de régularisation dans les cas suivants : non paiement d'une facture, avance sur consommation, échéance ou dépôt de garantie, absence d'information lors de votre changement de coordonnées bancaires ou postales, défaut de régularisation d'un dossier incomplet.

En cas de résiliation, les redevances restantes sont dues suivant les modalités visées ci-dessus.

### **DISPOSITIONS PARTICULIÈRES EN VENTE A DISTANCE**

Les conditions suivantes s'appliquent lorsque vous commandez une ligne par Internet ou par téléphone.

#### **CONCLUSION DU CONTRAT EN VENTE A DISTANCE POUR LES SERVICES MOBILES ET TOUT-EN-UN**

Le Contrat est conclu :

- dès que nous recevons le Formulaire rempli et signé, et la copie recto verso des pièces justificatives. En cas de dossier incomplet ou d'impossibilité de fournir une pièce demandée, vous disposez d'un délai de 8 jours pour nous fournir les pièces manquantes ;
- et que vous acceptez l'offre en ligne et avec notre validation des informations saisies en cas de souscription par Internet ;
- et que vous ne soyez pas inscrit sur le fichier Préventel ou que vous ne présentiez pas de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers.

Le nombre total de lignes mobiles mises en service doit être inférieur à 3 dans les 90 jours.

A défaut, le Contrat est considéré comme n'ayant jamais été conclu.

#### **PRISE D'EFFET DU CONTRAT – DELAI DE RETRACTATION**

Vous disposerez d'un délai de 7 jours pour changer d'avis à compter :

- de la réception des Equipements pour les Services Mobiles et les Services Tout-en-Un ;
- de la commande pour les Services Fixes ;

sauf si vous décidez d'utiliser les Services avant la fin de ce délai.

Ce délai est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant s'il prend fin un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé.

#### **DELAJ DE MISE EN SERVICE**

- Pour nos Services Mobiles : 8 jours maximums à compter de votre activation du Service Mobile
- Pour nos Services Fixes : 30 jours maximums à compter de la date d'échéance du délai de rétractation

#### **CONSERVATION DU NUMÉRO MOBILE/PORTABILITÉ**

Vous devez activer avant le portage la ligne souscrite sur laquelle le numéro à conserver est porté. Le délai de conservation est de sept jours au minimum et au maximum de dix jours calendaires lorsque la période de portage comporte des jours fériés. Ce délai commence à compter de l'expiration du délai de rétractation de 7 jours ou à compter de l'activation de votre ligne (la plus récente de ces deux dates). En cas de commande par téléphone, nous vous adressons un formulaire à compléter et le délai de 7 jours commence à compter de notre réception du justificatif complété. Lors de la souscription, vous pouvez demander à bénéficier de la conservation à une date déterminée à choisir au moment de votre commande. Cette date ne doit pas être supérieure à deux mois à compter de la demande et ne doit pas être un dimanche ou un jour férié.

#### **ANNEXE PRATIQUE :**

**Augmentation substantielle des consommations :** lorsque le montant de 50 € au-delà du montant des redevances périodiques de votre offre est atteint.

**Carte SIM :** elle peut être achetée seule ou associée au mobile de votre choix ou être dans un kit mobile Bouygues Telecom. Elle ne peut être insérée que dans un téléphone mobile ou une carte modem pour le Service Internet Mobile.

Un verrouillage spécial contre le vol, empêche l'utilisation de votre mobile ou de votre carte modem avec une carte SIM non fournie par Bouygues Telecom.

**Combiné et ligne téléphoniques :** votre téléphone doit être analogique à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur pour le réseau commuté français. Pour accéder aux Services Fixes, une ligne analogique isolée raccordée au réseau de boucle locale et éligible est nécessaire. Vous devez en être le titulaire ou être mandaté par ce dernier pour que nous puissions effectuer les démarches auprès de l'opérateur concerné.

**Construction de ligne ADSL :** permet d'ouvrir une ligne téléphonique fixe afin de bénéficier d'un Service Fixe hors Services Tout-en-un) en dégroupage total sans abonnement téléphonique France Télécom. Ce service nécessite d'être en zone éligible et peut nécessiter une étude de faisabilité préalable. Après l'intervention du technicien qui procédera à votre installation, la mise en service interviendra dans un délai maximum de 30 jours. En cas de dépassement, vous bénéficiez d'un dédommagement similaire à celui d'une mise en service sans construction de ligne.

**Débits :** Pour les Services Fixes, les débits et les offres indiqués lors de votre souscription dépendent de la compatibilité avec votre ligne, de ses caractéristiques entre votre domicile et France Télécom et du mode de raccordement à l'ordinateur utilisé.

**Débit descendant (réseau vers domicile)/ Débit montant (domicile vers réseau) :** le débit IP théorique descendant varie de :

- 512 Kbits/s jusqu'à un maximum de 16,6 Mbits/s (20 Mbit/s en ATM) sur le réseau ADSL
- jusqu'à un maximum de 30 ou 100 Mbit/s (selon votre offre) sur le réseau fibre.

Le débit IP théorique montant est :

- jusqu'à 0,8 Mbits/s (1Mbit/s en ATM) sur le réseau ADSL
- jusqu'à 5 Mbit/s sur le réseau fibre

Le débit IP descendant garanti est de 128 Kbit/s. Un débit IP théorique minimum descendant de 3,6 Mbits/s (4,5 Mbits/s en ATM) est nécessaire pour la TV sur ADSL et pour la TV HD sur ADSL de 8,7 Mbits/s (10,8 Mbits/s en ATM).

**Dégroupage Partiel ou Total pour l'ADSL :** ensemble des opérations permettant de brancher votre ligne téléphonique sur nos équipements. En cas de dégroupage partiel, l'abonnement France Télécom est maintenu et vous restez redevable des factures. Pour bénéficier de notre Service de Téléphonie Fixe, vous devez relier votre combiné téléphonique à la Bbox. Le Dégroupage Total implique que nous résilions votre abonnement France Télécom. Il n'entraîne pas de résiliation automatique des autres services que vous devez résilier directement auprès de votre opérateur fixe et/ou des autres fournisseurs d'accès à Internet.

**Équipement** : Désigne la carte SIM, le mobile, la carte modem (clé 3G+ ou carte PCMCIA) et/ou l'équipement fixe. L'équipement fixe comprend : la Bbox, le(s) Décodeur(s) Bbox TV avec tuner TNT intégré et la carte d'accès associée (sous réserve du versement d'un dépôt de garantie) ainsi que les accessoires (câbles, télécommande, alimentation...).

**Formule d'Indexation** : Votre Formule d'Indexation est basée sur un indice publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation. L'indice que nous avons retenu n'a pas fait l'objet de variation importante pour les années 2007, 2008 et 2009 (toujours inférieure ou équivalente à 2,5%). Nous ne réviserons le prix de votre Service que si la variation annuelle à la date de publication de l'indice est supérieure à 5%. Nous n'appliquerons alors que la moitié de la variation constatée.

Pour en savoir plus, vous pouvez obtenir des informations pratiques dans notre FAQ sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr).

L'indice retenu pour la Formule d'indexation est l'indice du "coût horaire du travail révisé - Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication" publié par l'Insee sous la référence ICHtrv-TS [code 1565192]. Vous pouvez consulter cet indice sur le site Internet de l'Insee [www.insee.fr](http://www.insee.fr) rubrique Indices.

**1. Calcul de la variation de l'indice ICHtrv-TS :**

Variation indice en % = (indice nouveau - indice ancien) / indice ancien

**2. Calcul du prix mensuel révisé :**

Prix révisé = Prix ancien x (1 + [0,5 x variation de l'indice en %])

En cas de disparition de l'indice, nous vous communiquerons préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.

**France Télécom** : gère les lignes téléphoniques entre votre adresse et les locaux où nos équipements sont installés.

**Installation à domicile pour le réseau fibre :**

Cette intervention comprend :

- l'installation d'un câble depuis l'armoire de raccordement jusqu'à votre entrée en traversant le mur. Ce câble court ensuite jusqu'à la prise murale avec une longueur de 5 mètres maximum ;
- la pose et le test d'une prise murale.

Si votre domicile est déjà raccordé avec une installation compatible, le technicien pourra l'utiliser, avec votre accord. L'installation ne comprend pas l'éventuel déplacement des meubles qui pourrait se trouver sur le parcours du câble ou l'endroit de pose de la prise à l'intérieur de votre domicile.

**Matériel** : désigne votre installation comprenant notamment :

**1. Combiné téléphonique ;**

**2. Téléviseur** : cathodique avec prise péritel ou écran plat ou projecteur avec : prise péritel, HDMI ou DVI (avec adaptateur DVI/ HDMI) ou YPrPb (câbles non fournis). YPrPb ne permet pas de visionner les programmes protégés contre la copie privée. La TV HD est disponible avec un téléviseur compatible, une entrée et un câble HDMI.

**3. Ordinateur avec la configuration minimum suivante :**

- lecteur de CD-ROM ou DVD-ROM

- PC processeur 900MHz ou supérieur, ou Mac OSX processeur G4 avec 256 Mo de mémoire vive

- Windows 98SE ou ME/2000 avec 128 Mo de mémoire vive ou Windows XP avec 256 Mo de mémoire vive ou Windows Vista (ou Windows 7) avec 1 Go de mémoire vive

- connectique : Prise Ethernet 100BT ou WIFI

- résolution d'écran minimale 1024\*768

**Piratage** : la contrefaçon est un délit sanctionné par 3 ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende. Elle peut engager votre responsabilité civile (notamment dommages et intérêts), conduire à l'interdiction de poursuivre l'exploitation contrefaisante, la publication de la décision de condamnation, la destruction des contrefaçons et la confiscation des recettes.

**Seuil de facturation** : montant de 100 € au-delà duquel une facturation intermédiaire au cours d'un même cycle de facturation est déclenchée.

**Réseau ADSL** : Asymmetric Digital Subscriber Line ou liaison numérique asymétrique, le réseau ADSL utilise votre ligne téléphonique fixe.

**Réseau fibre** : le réseau fibre est constitué de fibre optique jusqu'au pied de votre immeuble (ou de votre quartier en fonction de votre localisation géographique) et de câble coaxial pour le raccordement jusqu'à votre domicile. Consultez [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) pour connaître les dates de commercialisation de nos offres.