OFFRES PARTICULIERS
BROCHURE TARIFS
WEB AUCHAN TELECOM
ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE AU 9 SEPTEMBRE 2021

PROLONGATION

+ SÉRIE LIMITÉE FORFAIT 5 Go

du 25 août au ~~1er~~ 14 septembre 2021

en fin de document

+ SÉRIE LIMITÉE FORFAIT 20 Go

du 2 au 9 septembre 2021

en fin de document

INFORMATIONS PRATIQUES

Service Client	
Depuis votre mobile	Depuis un poste fixe
675200 ou 200 gratuit la 1re minute puis prix d'un appel non surtaxé	0 969 360 200 appel non surtaxé
En France métropolitaine	

VOL

1) Suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM immédiatement :

- dans votre Espace Client sur https://www.auchantelecom.fr

- en appelant votre Service Client depuis un poste fixe au 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

2) Déposez plainte le plus rapidement possible dans un commissariat ou une gendarmerie en pensant à fournir votre numéro IMEI (souvent indiqué sur l'emballage d'origine de votre mobile ou que vous avez préalablement noté en saisissant le *#06#).

Le commissariat ou la gendarmerie transmettra à Bouygues Telecom Business – Distribution, les données nécessaires au blocage de votre mobile.

3) Si vous êtes couvert par une assurance, n'oubliez pas de faire une déclaration de vol auprès de votre assureur sous 2 jours ouvrés.

PERTE

Dans le cas d'une perte de votre mobile, suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM dans votre Espace Client sur https://www.auchantelecom.fr ou auprès de votre Service Client. Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrons bien sûr rétablir votre ligne.

SMS

• Taille d'un SMS : 160 caractères standards. Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS facturés en fonction de votre offre.

• Stop SPAM : pour ne plus recevoir de SMS de la part d'un éditeur de services, il vous suffit d'envoyer le mot STOP par SMS au numéro expéditeur du message (l'envoi de STOP ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8. Le fait d'avoir répondu STOP par SMS au numéro expéditeur interrompt uniquement les messages commerciaux de la société émettrice du message et non l'ensemble des messages commerciaux (l'envoi du message STOP au numéro expéditeur est gratuit chez Bouygues Telecom Business – Distribution).

• Contact : pour obtenir les coordonnées du Service Client de l'expéditeur, il vous suffit d'envoyer le mot CONTACT par SMS au numéro d'expéditeur du message (l'envoi de CONTACT ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8 (l'envoi du message CONTACT au numéro expéditeur s'effectue gratuitement chez Bouygues Telecom Business – Distribution.

• Signal d'un SPAM (gratuit) : dès la réception d'un SMS non sollicité sur votre mobile, vous pouvez le signaler en quelques secondes en le transférant par SMS au numéro 33700.

• Plus d'informations sur http://www.33700.fr/

OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

• Les offres sont disponibles sur https://www.auchantelecom.fr

FORFAIT AVEC WEB INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Il s'agit de deux fonctionnements différents.

Web inclus : Lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité d'acheter des recharges dans votre Espace Client, rubrique « Votre offre » pour continuer à surfer. Les Mo inclus ne sont pas reportables.

Web avec un débit ajusté : Au-delà du volume de Web indiqué, la vitesse de connexion est réduite : applications, mails et navigation Web sont possibles mais le streaming est inutilisable. Le jour de renouvellement de votre forfait, le débit initial sera réinitialisé.

HORS FORFAIT

Le hors forfait comprend :
• les communications et les usages qui ne sont pas compris dans votre forfait,
• les communications et les usages que vous effectuez une fois que votre forfait est épuisé.

LES FORFAITS SANS ENGAGEMENT

DESCRIPTION DE L'OFFRE	**2h** **en France métropolitaine** SMS / MMS illimités en France métropolitaine	**Appels illimités** **en France métropolitaine, en UE et DOM[1]** **pour les voyageurs occasionnels[2]** SMS / MMS illimités en France métropolitaine, en UE et DOM[1] pour les voyageurs occasionnels[2]
PRIX MENSUEL SANS ENGAGEMENT	**3,99 €**	**8,99 €**
USAGES ILLIMITÉS ET WEB	Entre personnes physiques et à usage privé. 3h max/appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine, 99 vers et depuis l'UE et DOM. Hors usages surtaxés.	

LES COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

• Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès Internet) d'un opérateur métropolitain, à la seconde dès la 1re seconde (au-delà : 0,38 €/min) pour le forfait 2h.
• SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[1] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[2]

• Détails des destinations pages « International ».
• Appels voix et SMS/MMS, vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur d'Union Européenne ou DOM.
• Les appels en réception sont inclus.
• ATTENTION : les communications depuis la France métropolitaine vers l'UE (hors France métropolitaine) et DOM ne sont pas incluses.

LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

• Appels vers répondeur.
• N° commençant par 0 800 à 0 805.
• N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).
• Info conso.

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

• Appels vers les N° courts et N° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis UE/DOM.
• Appels visio : 0,50 €/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
• SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
• Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20 € maximum/appel.
• Les communications internationales (web, appels…) en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

LES SERVICES INCLUS DANS LES FORFAITS

• Présentation du numéro.
• « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger (activable sur demande).
ATTENTION : Si vous souhaitez communiquer ou utiliser votre internet mobile depuis ou vers une destination qui n'est pas incluse dans votre forfait, l'activation ne sera possible qu'à l'issue du 1er mois de souscription (sauf en cas d'impayés).
• Portabilité du numéro (sur demande).
• Mode modem.
• Voix sur IP.

LES OPTIONS

• Options Web

Web 4G[3] en France métropolitaine		
20 Mo inclus	3 Go inclus	10 Go inclus
Gratuit Inclus par défaut	4 €/mois	7 €/mois

Pour l'option 20 Mo, est également compris un volume web de 20 Mo inclus en web 4G[3][4] en UE et DOM[1] pour les voyageurs occasionnels[2].

• Autres options : voir page « Options et recharges ».

AVANCE SUR FACTURE

Voir page 8.

PRIX CARTE SIM

Prix de la carte SIM disponible sur https://www.auchantelecom.fr

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.**

(1) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (2) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (3) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. Détails et disponibilité du réseau 4G sur https://www.auchantelecom.fr/reseau.html
(4) Lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options », à l'issue du 1er mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,0036 €/Mo.

INTERNATIONAL

1. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS

Zone 1, également appelée Union Européenne et DOM : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Royaume-Uni, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (+ Açores et Madère), République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (+ France métropolitaine pour les appels/SMS/MMS depuis la zone 1) **+ Islande, Liechtenstein, Norvège.**

Zone 1 bis : Suisse.
Zone 2 : Algérie, Canada, États-Unis, Maroc, Turquie.
Zone 3 : Reste du monde[1].
Zone 3 bis : Tunisie.

2. TARIFS[1] HORS FORFAIT APPLICABLES AUX FORFAITS SANS ENGAGEMENT (HORS USAGES SURTAXÉS)

LES COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER SONT FACTURÉES EN HORS FORFAIT (HORS COMMUNICATIONS INCLUSES)

Les communications de la France vers l'étranger

	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix	0,228€/min	0,50€/min	0,60€/min	1,50€/min	3,50€/min
Appels visio	1,20€/min		1,80€/min	2,40€/min	7€/min
SMS	0,072€/destinataire	0,30€/destinataire			
MMS	0,90€/destinataire				

Les communications depuis l'étranger

Appels voix et visio	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,0384€/min* Visio : 0,51€/min	0,42€/min*	1,20€/min	2,20€/min	4,60€/min
Depuis la zone 1 bis	0,42€/min*		1,20€/min	2,20€/min	4,60€/min
Depuis la zone 2	1,20€/min			2,20€/min	4,60€/min
Depuis la zone 3	2,20€/min				4,60€/min
Depuis la zone 3 bis et réseaux satellitaires	4,60€/min				

- Répondeur / Service Client / Suivi conso : prix d'un appel depuis la zone d'émission.
- Numéros spéciaux français : prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service.

Émission SMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,012€/destinataire	0,30€/destinataire			
Depuis la zone 1 bis	0,13€/destinataire		0,30€/destinataire		
Depuis les zones 2 et 3	0,30€/destinataire				
Depuis la zone 3 bis et réseaux satellitaires	0,80€/destinataire				

Émission MMS	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Depuis la zone 1	0,0036 €/destinataire	0,70 €/destinataire	1,10 €/destinataire		
Depuis la zone 1 bis	0,70€/destinataire		1,10 €/destinataire		
Depuis les zones 2, 3, 3 bis et réseaux satellitaires	1,10€/destinataire				

Web	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et réseaux satellitaires
	0,0036 €/Mo	0,70€/Mo	15,4€/Mo		

Réception à l'étranger

	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Appels	Gratuit[2]	0,13€/min**	0,60€/min	1€/min	2,20€/min
SMS	Gratuit				
MMS	Gratuit	0,70€/destinataire	0,84€/destinataire		

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1ère minute indivisible.
*Appels voix/visio décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles.
**Appels voix/visio décomptés à la seconde dès la 1ère seconde.

(1) Dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Bouygues Telecom Business – Distribution a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux. (2) Sauf voyageurs non occasionnels : 0,00912€/min, appels décomptés à la seconde dès la 1ère seconde.

OPTIONS ET RECHARGES

(Sous réserve de mobile compatible. Hors usages surtaxés. Web 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s.
Disponibles avec tous les forfaits sauf mentions contraires. Règles de compatibilité auprès du Service Client.)

1. LES OPTIONS WEB 4G[1]

(valables en France métropolitaine)

20 Mo inclus	3 Go inclus	10 Go inclus
Gratuit Inclus par défaut	4 €/mois	7 €/mois

2. LES RECHARGES WEB 4G[2]

(valables en France métropolitaine)

100 Mo	250 Mo	500 Mo	1 Go
3 €	4 €	6 €	10 €

3. L'OPTION VOIX

(valable en France métropolitaine uniquement avec le forfait 2h)

- Option 3 numéros illimités[3] : 5 €/mois. Bénéficiez des appels illimités vers 3 numéros de votre choix.

4. LES SERVICES OPTIONNELS

(valables en France métropolitaine avec le forfait 2h et en France métropolitaine et en UE & DOM[4] pour les voyageurs occasionnels[5] avec le forfait appels illimités)

- Report des minutes sans limite de date[6] : 1 €/mois.
- Alerte conso[7] pour être averti par SMS dès que votre forfait est bientôt épuisé : 2,5 €/mois.
- Double Appel[7] : 1 €/mois

5. LES OPTIONS APPELS VERS L'INTERNATIONAL[7][8]

• 1h d'appels vers les mobiles/fixes de l'UE et Suisse : 5 €/mois[*]
→ Valable depuis : la France métropolitaine.
→ Vers les fixes et mobiles de l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Canada, États-Unis, Alaska, Hawaï, Porto Rico, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.
• 30 min vers le Maghreb et la Turquie : 7 €/mois[*]
ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12 €/mois[*]
(options non cumulables entre elles).
→ Valables depuis : la France métropolitaine.
→ Vers les mobiles et fixes du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie et de la Turquie.

6. LES OPTIONS SUISSE[7][8]

• 30 min d'appels + 50 SMS : 6 €/mois[*]
ou 1h d'appels + 100 SMS : 9 €/mois[*]
ou 3h d'appels + 300 SMS + 300 Mo : 20 €/mois[*].
→ Valables depuis la France métropolitaine vers la Suisse (fixes ou mobiles) et/ou depuis la Suisse vers la France et la Suisse (fixes ou mobiles).

7. LES RECHARGES VOYAGE

• Recharges USA, Canada, Suisse
- 30 min d'appels + 30 SMS + 500 Mo de web : 9,99 €[**]
→ Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
→ Valable 7 jours à compter de la date d'activation.
- Appels/SMS illimités + 3 Go de web : 29,99 €[**]
→ Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
→ Valable 14 jours à compter de la date d'activation.

• Recharges « Multi-destinations »
Liste des pays : Algérie, Arabie Saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.
- 60 min d'appels + 60 SMS : 19,99 €[**]
→ Valable depuis les pays présentés ci-dessus vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).
→ Valable 30 jours à compter de la date d'activation.
- 300 Mo de web : 19,99 €[**]
→ Valable dans les pays présentés ci-dessus.
→ Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

8. LES OPTIONS TRANQUILLITÉ[7]

Option de contrôle parental : gratuite.
Cette option permet de bloquer l'accès aux sites internet dont les contenus pourraient s'avérer inappropriés pour un jeune public (pornographie, sites de rencontre, contenus violents) lorsque l'utilisateur de la ligne est mineur et différent du titulaire de la ligne, ces deux conditions étant cumulatives. Cette option peut être activée/désactivée à tout moment sur votre Espace Client ou sur demande auprès du Service Client. Les connexions Wifi ne sont pas protégées par l'option.

Option de Blocage : 1 €/mois (compatible avec le forfait sans engagement avec appels illimités). Cette option vous permet de bloquer tous les usages hors forfaits (appels surtaxés, SMS/MMS surtaxés, usages à l'étranger, réception des appels à l'étranger…). Les communications depuis l'étranger incluses dans l'offre ne sont pas bloquées.

Option de blocage des numéros surtaxés et des achats à l'acte : gratuite. Cette option vous permet vous permet de bloquer les appels/SMS surtaxés, les téléchargements Gallery ainsi que les achats à l'acte. Option activable uniquement sur demande auprès du Service Client (incompatible avec l'Option de Blocage).

Option Digital Coach[8] : 3,49 €/mois.
Solution performante et innovante pour Android (versions à partir de 4.1) et iOS (versions à partir de 9.0) conçue par Xooloo, qui favorise la communication et accompagne parents et enfants dans la découverte des usages numériques. Pilotez à distance toutes les fonctionnalités du service grâce à l'application parent, définissez vos règles, adaptez-les à tout moment selon les habitudes et besoins de vos enfants. Plus d'informations en appelant le Service Client.

9. L'OPTION SÉCURITÉ DU MOBILE PAR KASPERSKY[1]

Option sécurité du mobile par Kaspersky (non disponible sur les forfaits sans enveloppe web 4G) : 3€/mois. ***Premier mois offert.***
Cette option de sécurité protège vos appareils n'importe où et à n'importe quel moment. Il vous est possible de protéger simultanément deux appareils à choisir parmi vos Smartphones, tablettes, Mac et PC.

Cette application vous propose les fonctionnalités suivantes :
- Antivirus - Anti Spam - Anti Vol - Protection Privée - Pare Feu.

(1) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (2) Recharge à souscription immédiate valable jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (3) Appels métropolitains non surtaxés entre personnes physiques et à usage privé. 3h max/appel. Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Saisie des 3 numéros dans votre Espace Client. 1er changement gratuit, puis 3 € par changement. (4) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (5) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (6) Option mensuelle reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. Mise en place de l'option à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Dans la limite du forfait mensuel et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. (7) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. Tout mois commencé est dû. (8) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (*) Décompte des appels à la seconde dès la première seconde. Au-delà des minutes, des SMS et de l'enveloppe web inclus dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages International. (**) Décompte des appels à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. Au-delà des minutes, des SMS et de l'enveloppe web inclus dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages International.

Les fonctionnalités peuvent varier en fonction de l'appareil sur lequel le produit est utilisé. Plus d'information en appelant le Service Client. Liste des compatibilités minimum ci-après :

• **Smartphones :**
- Android à partir de la version 4.4,
- iPhone iOS® 12 ou version supérieure.

• **Ordinateurs :**
- Microsoft à partir de Windows 7, Windows 8 et 8.1 / Professionnel / Entreprise / mise à jour 8.1 ; Windows 101 Édition Famille / Professionnel / Entreprise2,
- MacOs 10.12 - 10.14.

• **Tablettes :**
- Android : version 4.4 ou ultérieure
- Microsoft Windows 8 et 8.1 / Pro (64 bits2), Microsoft Windows 101 Édition Famille / Professionnel / Entreprise2,
- iPad iOS® 12 ou version supérieure.

SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

• Changement de numéro d'appel (sur appel au Service Client uniquement) : 10€/acte
• Remplacement de carte SIM :
  - Sur appel au Service Client : 10€.
  - À partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 10€.
• Déblocage de carte SIM :
  - Sur appel au Service Client : 5€.
  - À partir de votre Espace Client : GRATUIT.
• Suspension de ligne en cas de vol ou perte : GRATUIT.
• Modification de la date de prélèvement, sur appel au Service Client : 5€/modification.
• Remise en service de la ligne en cas de suspension pour impayé : 10€/acte.
• Renvoi d'Appel : le renvoi d'appel est pris en compte comme un appel émis depuis votre téléphone mobile. En fonction de votre offre et de votre consommation, il est soit inclus, décompté ou facturé.
• Dépôt de garantie : 500€

AVANCE SUR FACTURE

		Seuils avance sur facture (en cours de contrat si surconsommation)		
		Pendant les 3 premiers mois	Après 3 mois d'ancienneté	Après incident de paiement
Les forfaits sans engagement	Forfait 2h	30€	Moyenne des 3 dernières factures x 1,5	15€
	Forfait appels illimités	30€		15€

LES FORFAITS SANS ENGAGEMENT (mise à jour au 10/05/2021)

Auchan Télécom est un service de l'opérateur Bouygues Telecom Business – Distribution, 12 rue Gaillon - 75002 Paris
Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 09 :
• **Par téléphone** (lun-sam 8h/20h hors jours fériés) :
- depuis votre mobile : 200 ou 675 200
- depuis un autre numéro : 0 969 360 200
• **En ligne :** forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou directement sur www.assistance-mobile.com

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE. Il permet de comparer les offres de service. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES			
TEMPS DE COMMUNICATION		**120 min en France métropolitaine**	**Appels illimités en France métropolitaine, UE et DOM**
DESCRIPTION DE L'OFFRE		**USAGES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE** • **Forfait de communications voix 2h ou appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles en France métropolitaine (y compris box ADSL). • **SMS/MMS illimités,** métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé. **POUR LE PALIER AVEC APPELS ILLIMITÉS, USAGES EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS :** • Appels illimités vers fixes et mobiles en UE et DOM. • SMS/MMS illimités en UE et DOM, non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé.	
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine. • Présentation du numéro.	
		Les tarifs des services supplémentaires et options sont mis à disposition séparément.	
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		• **Voix en France métropolitaine :** à la seconde dès la première seconde (palier 2h), et illimitée (palier appels illimités). • **Voix en UE et DOM** (palier appels illimités) : illimitée. • **SMS :** illimités. • **MMS :** illimités.	
PRIX			
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE		**3,99 €**	**8,99 €**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	0,30 €/min	Non applicable
	SMS/ MMS	Non applicable	
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN UNION EUROPÉENNE ET DOM	Appels	0,0384 €/min	
	SMS	0,012 €/destinataire	
	MMS	0,0036 €/destinataire	
FRAIS D'ACTIVATION		Carte SIM à 10€. Offerte si achat concomitant d'un mobile.	
DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION			
DURÉE DE CONTRAT		Contrat à durée indéterminée	
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement	
RÉSILIATION		La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client.	
CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS			
Informations détaillées sur nos produits et services à l'attention des utilisateurs finaux en situation de handicap disponibles à cette adresse : https://www.auchantelecom.fr/fr/accessibilite.html			
AUTRES INFORMATIONS UTILES			
Les forfaits sans engagement sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux de Bouygues Telecom Business – Distribution : GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ / 4G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G/3G+/H+/4G et se trouver sous une zone de couverture 3G/3G+/H+/4G pour profiter du service de visiophonie.			
INTERRUPTION DES SERVICES		En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.	

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE POUR PARTICULIERS

APPLICABLES À COMPTER DU 30 JUIN 2021

1. OBJET

Les présentes conditions générales de service (ci-après les «CGS») ont pour objet de définir les conditions d'abonnement (forfaits et forfaits bloqués rechargeables) aux services de radiotéléphonie publique numérique (ci-après les «Services») proposés par la société Bouygues Telecom Business – Distribution, SAS au capital de 175.715 euros, RCS PARIS 421 713 892, 12 rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur») sous ses différentes marques.

Les Services sont délivrés en utilisant pour les départs d'appel le(s) réseau(x) du/des opérateurs tiers avec le(s)quel(s) l'Opérateur a négocié un/des partenariat(s) (ci-après le « Réseau »).

Les relations entre l'Opérateur et le Client sont régies par les présentes CGS, le formulaire d'abonnement (« les Conditions Particulières »), les conditions tarifaires (ci-après « la Brochure Tarifs»), remis au moment de la souscription des Services. Le Client peut prendre connaissance de ces documents avant la souscription des Services sur les sites internet de l'Opérateur et dans les Brochures Tarifs disponibles auprès des distributeurs des Services

2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 Les Services souscrits par le Client à titre principal lui permettent notamment de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, d'émettre des SMS et des MMS, de surfer sur le Web sauf Service spécifique ne proposant que certains usages. Les Services souscrits par le Client sont à usage strictement personnel. Pour un usage professionnel, le Client doit souscrire une offre spécifique réservée aux professionnels.

2.2 Dans le cadre des forfaits bloqués rechargeables, le Client dispose chaque mois d'un crédit de communication. Lorsque celui-ci est épuisé, le Client peut seulement continuer à recevoir des appels et des SMS en France Métropolitaine. Le Client peut recharger son forfait grâce aux recharges définies dans la Brochure Tarifs.

3. RÉSEAU / TERMINAUX

Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture. Le Client peut accéder à l'étranger au réseau des Opérateurs Tiers avec lesquels l'Opérateur a négocié des partenariats.

Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel téléphone mobile agréé conçu pour recevoir la carte SIM et compatible avec les Services.

L'Opérateur met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité du Réseau (choix de solutions techniques permettant d'assurer une redondance et contrôles techniques récurrents de prévention). Dans ce cadre, l'Opérateur est susceptible d'appliquer des mesures pouvant avoir une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet, comme une réduction des débits.

4. SOUSCRIPTION DES SERVICES

4.1 Toute personne physique majeure peut souscrire un Service de l'Opérateur, sous réserve que les Services ne soient pas réservés à des typologies particulières de clients telles que définies dans la Brochure des Tarifs.

4.2 Modes de souscription :

i) souscription auprès d'un distributeur ou en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC.

Les offres Crédit Mutuel Mobile se souscrivent auprès des Caisses Crédit Mutuel proposant le Service de téléphonie mobile, et les offres CIC Mobile auprès des Agences CIC proposant le Service de téléphonie mobile. Renseignement peut être pris auprès des chargés de clientèle en Caisses ou Agences sur les offres Crédit Mutuel Mobile ou CIC Mobile pouvant être souscrites auprès de celles-ci.

Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre au distributeur les documents suivants :

- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un relevé d'identité international bancaire (IBAN) à son nom,
- un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois.

La fourniture d'un justificatif de domicile en France métropolitaine permet au Client de bénéficier des services d'itinérance dans les conditions réglementées pour ses déplacements occasionnels.

ii) souscription à distance

Pour souscrire les Services de l'Opérateur par Internet ou par télévente, le Client doit remplir toutes les étapes indiquées sur le site ou qui lui seront indiquées par le téléconseiller jusqu'à la confirmation de sa commande, conformément aux Conditions Générales de Vente à Distance de l'Opérateur.

Afin de valider sa souscription, le Client doit adresser à l'Opérateur :

- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un IBAN à son nom,
- un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois,
- un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque)

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois.

La fourniture d'un justificatif de domicile en France métropolitaine permet au Client de bénéficier des services d'itinérance dans les conditions réglementées pour ses déplacements occasionnels.

Les documents, énumérés ci-dessus, s'ils n'ont pas été communiqués au moment de la souscription, doivent être adressés à l'Opérateur par courrier à l'adresse suivante : Service Souscription – 53098 Laval Cedex 9, au plus tard huit (8) jours après la date de souscription aux Services. En cas de difficultés concernant la fourniture des pièces justificatives lors de la souscription des Services de l'Opérateur, le Client peut contacter son Service Client.

4.3 Pour toute souscription à distance des Services et en cas de souscription en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi de la carte SIM. L'Opérateur n'impose cependant pas au Client le retour de sa carte SIM. Pour formaliser sa demande, le Client peut contacter son Service Client, renvoyer le formulaire de rétractation joint à son contrat d'abonnement ou porter sa ligne vers un autre opérateur mobile.

Ce délai rétractation de 14 jours part :

- en cas de souscription : à compter de la réception de la carte SIM par le Client,
- en cas de migration d'offre : à compter de l'acceptation du changement d'offre par le Client.

En cas de rétractation dans les délais ci-dessus, l'Opérateur rembourse le Client dans un délai maximum de quatorze (14) jours de la totalité des sommes versées le cas échéant par le Client relatives au Service souscrit. En cas de souhait d'utilisation de sa ligne avant la fin du délai de rétractation, le Client est redevable du montant du Service calculé prorata temporis entre la date de mise en service de la ligne jusqu'à la date de demande de rétractation ou la date de portabilité sortante de la ligne.

Les conditions et modalités de rétraction liées à l'achat d'un téléphone mobile, vendu par l'Opérateur, sont définies dans les Conditions Générales de Vente à Distance.

4.4 Souscription offres dédiées

Le Client s'engage à fournir, au jour de la souscription et dans les deux mois précédant chaque date anniversaire de souscription tout justificatif permettant de prouver que celui-ci peut bénéficier de l'offre dédiée.

4.5 Coordonnées

Le Client s'engage à informer l'Opérateur de tout changement de ses coordonnées dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement.

5. OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

5.1 L'Opérateur s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès aux Services (ci-après la « Mise en Service »), au plus tard (i) dans les trois (3) jours ouvrés à compter de la date de souscription, en cas de souscription auprès d'un Distributeur en point de vente physique avec délivrance concomitante d'une carte SIM, (ii) dans les trois (3) jours ouvrés, en cas de vente à distance, lorsque le Client souhaite utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation, (iii) dans les quinze (15) jours ouvrés, en cas de vente à distance, lorsque le Client ne souhaite pas utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation, ou (iv) à compter de la date de portabilité souhaitée par le Client lorsque cette date est postérieure aux dates indiquées ci-dessus.

5.2 Par dérogation à ce qui précède, en cas d'absence de remise de la totalité des documents visés à l'article 4 par le Client, la Mise en Service ne se fera dans les délais précités qu'à compter de la date de réception par l'Opérateur du dernier document requis.

5.3 En cas de demande de dépôt de garantie, le délai de Mise en Service est porté à vingt (20) jours à compter de la réception de celui ci, sous réserve du respect des dispositions ci-dessus.

5.4 En cas de dépassement des délais de Mise en Service du fait de l'Opérateur, le Client peut demander, par courrier, une indemnité, sous la forme d'avoir, calculé au prorata temporis sur la base du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrit(s) lors de l'activation de la ligne et non fourni(s).

5.5 Si, à l'issue d'un délai de deux (2) semaines, les parties n'ont pas trouvé de solution de nature à remédier à cet échec, ou si cette solution devait entraîner une facturation supplémentaire à la charge du Client, ce dernier peut demander, par courrier, la résiliation sans frais du contrat.

5.6 Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de Mise en service de sa ligne pour signaler au Service Client son impossibilité d'accéder au Réseau. Dans l'hypothèse où la vérification de couverture du Réseau ferait apparaitre que le Client se situe dans une zone non couverte par le Réseau, le Client peut demander par courrier la résiliation du contrat sans frais.

5.7. Dans les cas 5.5 et 5.6, dans l'hypothèse où le Client a souscrit un Pack de l'Opérateur (téléphone mobile + carte SIM), celui ci s'engage à renvoyer le téléphone mobile en parfait état à l'Opérateur dans son emballage d'origine à l'adresse qui lui aura été communiquée par le Service Client. L'Opérateur s'engage dans ce cas à lui rembourser le prix d'acquisition du téléphone mobile.

*Excepté pour Crédit Mutuel Nord Europe où les ventes et la gestion sont opérées exclusivement à distance (site web ou plateau téléphonique).

A défaut, l'Opérateur sera en droit de facturer au Client le prix du mobile hors abonnement, déduction faite de sommes déjà versées par le Client lors de l'acquisition du téléphone mobile.

6. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de Mise en Service de la ligne.
Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon les Services souscrits par le Client.

7. DÉPÔT DE GARANTIE

L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription du contrat, en cas de (i) chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué, (ii) inscription du Client au fichier Préventel ou (iii) lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par le Client est supérieur à deux, un dépôt de garantie encaissé au jour de sa remise, non productif d'intérêts, dont le montant figure dans la Brochure Tarifs.
Dans l'hypothèse où, en cours de contrat, le fait générateur ayant donné lieu à la demande du dépôt de garantie disparait, l'Opérateur restituera au Client sur demande écrite de ce dernier le dépôt de garantie dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la réception de sa demande.
A l'expiration du contrat, le dépôt de garantie est restitué au Client (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers l'Opérateur.

8. AVANCE SUR FACTURE

8.1 À la souscription

Afin de limiter les risques de fraude, l'Opérateur peut demander au Client, au moment de la souscription des Services, une avance sur facture dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifs. En cas de refus du Client, la souscription sera annulée et les sommes éventuellement facturées lui seront restituées.
L'avance sur facture est portée au crédit du Client dès son versement. Elle vient en déduction des sommes dues par le Client à compter de sa seconde facture, sous réserve que la première facture ait été effectivement payée par le Client.

8.2 En cours d'exécution du contrat

Afin de limiter les dépassements de forfait trop importants susceptibles d'occasionner des chocs de facturation, l'Opérateur peut demander au Client, en cours d'exécution du contrat, une avance sur facture, non productive d'intérêts, lorsque le montant des communications hors et/ou au-delà du forfait dépasse un certain seuil de consommations :

- pour les nouveaux clients et jusqu'à l'émission de la 3ème facture, ce seuil est défini dans la Brochure Tarifs,
- après l'émission de la 3ème facture, ce seuil correspond à 1,5 fois le montant moyen des 3 dernières factures,
- en cas d'incident de paiement, ce seuil est ramené, pendant une durée de 6 mois, au seuil défini dans la Brochure Tarifs.

Le Client est informé de l'approche de ce seuil à plusieurs reprises (sms et emails) ainsi que de la mise en restriction prochaine de sa ligne (blocage usages sortants).
Le montant de l'avance sur facture qui sera demandé au Client est égal à la surconsommation dont celui-ci est redevable au moment de l'établissement de la demande d'avance par l'Opérateur. Il est porté au crédit du Client dès son versement. Il vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

9. TARIFS / MODIFICATION DES SERVICES

9.1 Les tarifs des Services principaux, des Services complémentaires et des Services optionnels ainsi que leurs modalités d'application sont définis dans la Brochure Tarifs.
9.2 En cas de souscription/modification des Services effectuée à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter.
9.3 Des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et les frais de maintenance peuvent être obtenues auprès du Service Client.

10. FACTURATION

10.1 Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont payables comptant en euros TTC, dans le délai maximum porté sur la facture. Elles comprennent (i) les redevances mensuelles d'abonnement, perçues d'avance pour la période de facturation suivante, (ii) le montant des communications passées au-delà ou hors forfait, au cours de la période de facturation échue, (iii) le montant des Services Complémentaires et des Services Optionnels, (iv) les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la Brochure Tarifs, (v) le montant des sommes dues aux éditeurs de contenus au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services.
10.2 Sauf cas de contestation de facture, l'Opérateur pourra en cas de non règlement de factures, suspendre la ligne du Client, puis après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, résilier le contrat d'abonnement. La résiliation des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client à l'Opérateur, et notamment des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.
10.3 L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Aucune réclamation du Client en restitution du prix des Services facturés par l'Opérateur n'est recevable au-delà d'un délai d'un (1) an à compter du jour du paiement.
10.4 Le Client peut demander à un tiers (personne physique ou morale) de payer, à sa place, les factures correspondant mais reste tenu de son obligation de paiement envers l'Opérateur en cas de défaillance de ce tiers.
10.5 En cas de règlement de factures par prélèvement sur compte bancaire, le Client est informé au moins 10 jours avant la date d'échéance de celui-ci. Ce délai pourra être raccourci si le Client demande à anticiper la date d'échéance du prélèvement.

11. OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1 Utilisation de la carte SIM

L'Opérateur remet au Client une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par l'Opérateur (hors cas de portabilité) qui lui permet d'accéder à l'ensemble des Services proposés par l'Opérateur.
En cas de perte ou vol de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement son Service Client afin que la ligne soit suspendue. Sauf conditions particulières liées à son offre, jusqu'à la prise en compte de la suspension par l'Opérateur, le Client restera redevable de toutes les communications passées à partir de sa carte SIM.
Le Client doit confirmer le vol ou la perte de sa carte SIM par courrier au Service Client accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Durant la suspension de la ligne, le contrat reste en vigueur et le Client reste tenu au paiement des redevances d'abonnement et autres sommes dues à l'Opérateur.
Sur demande, le Client recevra une nouvelle carte SIM ; le Client faisant son affaire de se procurer un nouveau téléphone mobile lui permettant d'utiliser sa nouvelle carte SIM.

11.2 Utilisation des Services

Les Services étant proposés exclusivement entre personnes physiques, le Client s'interdit l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des Services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation (notamment numéros d'appel commençant par 01,02,03,04,05 ou 09 inclus).

12. ASSURANCE

Dans le cadre de certaines offres, le Client peut bénéficier d'une assurance contre l'utilisation frauduleuse de sa ligne et/ou d'une assurance contre le vol de son téléphone mobile.
Les conditions précises de ces assurances ainsi que les exclusions de garanties et les modalités de déclaration de sinistre sont définies dans la Notice d'Information Assurance.

13. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES VOIX ET /OU SMS ET/OU DATA ILLIMITÉS

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix et /ou des SMS et/ou de la data en illimité. Ces appels voix et/ou SMS et/ou data sont, sauf mention contraire dans l'offre concernée, proposés exclusivement depuis et vers la France Métropolitaine.
Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces offres ne sont autorisées que dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés clairement dans les Brochures Tarifs sous les offres correspondantes.
L'Opérateur se réserve le droit de suspendre puis de résilier l'offre en cas d'utilisation des Services à des fins autres que personnelles (à des fins lucratives) et/ou de cession totale ou partielle des Services.
L'Opérateur se réserve le droit de prendre des mesures de gestion de trafic sur la data. Celles-ci désignent les mesures mises en œuvre par l'Opérateur pour permettre l'accès de tout Client à son réseau data. Sur le réseau mobile, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de certains éléments du réseau, sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page internet.

14. CONDITIONS SPÉCIFIQUES À L'ITINÉRANCE EN UE, DOM, ET SUISSE, ANDORRE, USA, CANADA LE CAS ÉCHÉANT

14.1 L'Opérateur se réserve le droit d'appliquer une surcharge sur les communications effectuées en itinérance en cas d'absence de fourniture de justificatif de domicile en France métropolitaine.
14.2 Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM et, pour les forfaits concernés, en Suisse, Andorre, USA, Canada si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en-dehors de la France métropolitaine) et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone.

15. PORTABILITÉ DES NUMÉROS / CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Le Client mandate l'Opérateur afin de conserver son numéro mobile existant. La Portabilité emporte résiliation en son nom du contrat le liant à son ancien opérateur au jour de la portabilité. La portabilité ne pourra être effectuée en cas d'incapacité du demandeur, demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées, numéro inactif le jour de la demande de portage ou faisant déjà l'objet d'une demande de résiliation ou de portabilité. Lorsque la portabilité entrante du Client est refusée par son ancien opérateur, l'Opérateur affecte un nouveau numéro au Client. Le numéro du Client sera porté dans un délai d'un (1) jour ouvrable, sous réserve que l'accès ait été rendu disponible par l'opérateur sortant (2 jours minimum après la prise en compte de la demande de portabilité du Client), sauf demande expresse du Client d'un délai supplémentaire dans la limite de cinquante-neuf (59) jours. En cas de changement de fournisseur, le Client disposant d'une Carte prépayée peut obtenir, sur demande, le remboursement de son avoir éventuel par l'Opérateur.
En cas de retard ou d'abus en matière de procédures de portage et de changement de fournisseur, le Client peut réclamer une indemnité qui est due par le fournisseur responsable du retard ou de la perte du numéro. Cette indemnité s'élève :

- en cas de retard : au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit, par jour de retard, jusqu'au rétablissement du service ;

- en cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité : à 24 fois le prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit par le Client auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité. Pour la Carte prépayée, le prix mensuel TTC est calculé au prorata de la validité du crédit restant ramené à trente (30) jours.

La réclamation doit être effectuée auprès du Service Client à l'adresse mentionnée à l'article 22 des présentes.

16. SUSPENSION DU SERVICE

16.1 L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par l'Opérateur, après en avoir informé par tout moyen le Client :
- en cas d'absence des pièces justificatives valides exigées du Client lors de la souscription des Services dans l'hypothèse où la ligne aurait déjà été mise en service,
- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du Client,
- en cas d'utilisation par le Client d'un terminal mobile déclaré volé,
- dans l'attente du Dépôt de garantie ou de l'Avance sur facturation ou en cas de non-paiement de ceux-ci, ou encore en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, et après relance restée sans effet.
- en cas de violation des dispositions légales par le Client, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

16.2 L'accès aux Services peut également être suspendu de plein droit par l'Opérateur, avec ou sans préavis, pour des raisons liées :
- au maintien de l'ordre public et/ ou de la sécurité publique,
- à la défense nationale,
- à la protection des données personnelles du Client contre le comportement frauduleux de tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la cour de cassation.

17. MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Lorsqu'un projet de modification des conditions contractuelles est susceptible d'avoir une incidence négative pour le Client, l'Opérateur informe le Client par écrit dudit projet de modification des conditions contractuelles, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Si le Client n'accepte pas ces nouvelles conditions, il peut résilier le contrat à tout moment et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans aucun frais et sans droit à dédommagement, par courrier et ce dans les quatre (4) mois qui suivent la communication au Client du projet de modification des conditions contractuelles. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront.

18. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

18.1 Résiliation des contrats à durée indéterminée avec une période minimale d'engagement :

En cas de souscription d'un forfait avec engagement 12 mois, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve du paiement des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement qui deviennent immédiatement exigibles.

En cas de souscription d'un forfait avec engagement 24 mois, le Client peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve :
- dans l'hypothèse d'une résiliation intervenant avant la fin du 12ème mois, du paiement des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12ème mois et du paiement du ¼ des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, qui deviennent immédiatement exigibles,
- dans l'hypothèse d'une résiliation intervenant après la fin du 12ème mois, du paiement du 1/4 des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, qui deviennent immédiatement exigibles.

18.2 Au-delà de la période minimale d'engagement ou si le Client a souscrit un abonnement sans période minimale d'engagement, la résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnités, à l'initiative de l'Opérateur ou du Client par courrier.

18.3 La résiliation prend effet dans un délai maximum de sept (7) jours calendaires suivant la réception par l'Opérateur de la lettre de résiliation sauf demande contraire du Client ou portabilité sortante effectuée par le Client.

18.4 Par ailleurs, le Client personne physique, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription ou du renouvellement du Service, peut mettre fin au contrat à tout moment, par courrier, et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, en cas de motifs légitimes, dûment justifiés, l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat, survenus postérieurement à la souscription du contrat.

Dans le cadre des engagements dits Novelli, l'Opérateur s'est engagé à automatiquement considérer comme motifs légitimes, les motifs suivants :
- licenciement du Client en contrat à durée indéterminée,
- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- déménagement du Client dans une zone en France métropolitaine où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile,
- déménagement du Client pour une durée supérieure à 12 mois hors du territoire métropolitain,
- maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service pendant une durée de plus de trois mois,
- décès du Client : l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que l'Opérateur en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire,
- en cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la Cour de Cassation.

Cette résiliation prend effet à l'issue d'un délai de sept (7) jours suivant la réception de la lettre de résiliation et des justificatifs nécessaires. La résiliation entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.

18.5 Le contrat peut être résilié par l'Opérateur après en avoir avisé le Client en cas de fausse déclaration du Client concernant le contrat, non-paiement par le Client des sommes dues à l'Opérateur, après mise en demeure restée sans effet ou en cas de force majeure. La résiliation entraîne la désactivation définitive de la carte SIM et la perte du numéro.

19. FOURNITURE DES SERVICES / INTERRUPTION DES SERVICES / COMPENSATION

L'Opérateur est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiotéléphonie.

L'Opérateur ne propose pas de niveaux minimaux pour la qualité des Services. Concernant l'internet mobile, l'Opérateur indique, pour chaque offre, les débits descendant et ascendants maximums théoriques ainsi que le débit lorsque l'enveloppe data de l'offre a été entièrement consommée.

En cas d'interruption totale des Services principaux et/ du ou des Service(s) optionnel(s), l'Opérateur s'engage à tout mettre en œuvre pour rétablir les Services principaux et/ ou les Service(s) optionnel(s) et à dédommager le Client, à sa demande, d'un montant calculé au prorata temporis du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrits.

En cas de non présentation de l'Opérateur à un rendez-vous de service ou d'installation lié à une procédure de portage le Client peut réclamer, suivant les formes prévues à l'article 22 des présentes, une indemnité s'élevant, par jour de retard, à vingt pourcent (20 %) du prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

20. DONNÉES PERSONNELLES - ANNUAIRE

20.1 Les données à caractère personnel concernant le Client sont collectées et traitées par l'Opérateur, dans le respect des dispositions légales de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, (i) dans le cadre de la fourniture des Services, (ii) pour répondre à des obligations légales et (iii) pour un intérêt légitime.

Les données à caractère personnel collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire pour permettre à l'Opérateur de traiter la demande de souscription et de fournir les Services.

Les données à caractère personnel pourront être traitées par le personnel habilité de l'Opérateur et des sous-traitants ou prestataires de l'Opérateur. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne (Tunisie, Maroc, Monaco), ils auront conformément à la réglementation signé des « clauses contractuelles types » pour garantir au Client le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.

Le Client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et d'un droit à la limitation et à la portabilité des données en écrivant à :

M. Le Délégué à la Protection des Données, Bouygues Telecom Business – Distribution, 12 rue Gaillon, 75002 PARIS. Le Client peut obtenir l'information sur la manière dont sont traitées ses données et sur ses droits en consultant la Politique Données Personnelles de l'Opérateur disponible sur son site internet ou sur demande.

Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant son Service Client.

Les informations en rapport avec la commande du Client peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est OneyTrust. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à l'identité et aux moyens de paiement sur les opérations réalisées à distance via le réseau internet. OneyTrust et l'Opérateur sont les destinataires de ces données. Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par OneyTrust ; à savoir la lutte contre la fraude à l'identité et au paiement lors des transactions à distance réalisées via le réseau internet. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement pourra entraîner l'inscription des données en rapport avec la transaction associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par OneyTrust. Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et d'un droit à la limitation et à la portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à OneyTrust à l'adresse suivante : Le délégué à la protection des données – OneyTrust - 34 avenue de Flandre - 59170 Croix

Plus de détail sur la gestion des données par OneyTrust et les droits attachés, en consultant la page internet suivante:

https://oneytrust.com/mention-information-score/

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications électroniques. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations directement auprès du GIE PREVENTEL – Service des consultations – TSA 86651 - 91988 EVRY Cedex et son droit d'accès, de rectification et/ou de suppression auprès de l'Opérateur à l'adresse mentionnée ci-dessus.

20.2 Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client dispose du droit faire figurer notamment ses coordonnées personnelles gratuitement sur les listes publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement. Il peut également demander à ce que ces listes ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ou pour des services d'annuaire inversé. Si le Client a souscrit à distance, par défaut, il n'est pas mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements. Pour choisir d'être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements, le Client se rend sur son Espace Client, rubrique « Votre compte » puis « Annuaire universel ». Si le Client choisit de s'inscrire sur ces listes, il pourra choisir que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile, ne fasse pas référence à son sexe (sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste), 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 et enfin, 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.

21. CESSION

Le Client peut céder ou transférer le contrat, à titre gratuit, sous réserve de fournir à l'Opérateur les mêmes documents que ceux nécessaires lors de la souscription accompagnés d'une autorisation du cessionnaire. Préalablement à la cession ou au transfert, le Client s'engage à régler toutes les sommes encore éventuellement dues au titre du présent contrat.

L'Opérateur peut céder ou transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sous réserve que la cession du contrat n'emporte aucune diminution des droits du Client.

22. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone aux numéros et pendant les heures d'ouverture, précisés dans les Brochures Tarifs ou par courrier à l'adresse suivante :

Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 9. Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante :

Service Consommateurs, Bouygues Telecom Business – Distribution, TSA 42002, 75002 Paris qui apportera une réponse au Client dans un délai de un (1) mois. En cas de non-respect par l'Opérateur des délais visés ci avant ou en cas d'épuisement par le Client des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr) conformément à la charte de médiation.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRODUITS ET SERVICES

(VENTE À DISTANCE ET CAISSES*/AGENCES CRÉDIT MUTUEL - CIC)

APPLICABLES À COMPTER DU 9 SEPTEMBRE 2021

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGVAD ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles Bouygues Telecom Business – Distribution, Société par Actions Simplifiée au capital de 175.715 euros, immatriculée au RCS Paris sous le numéro 421 713 892, dont le Siège Social est 12 rue Gaillon - 75002 Paris, ci-après «l'Opérateur», vend à distance à partir de ses Sites Internet ou par télévente et à partir des Caisses Crédit Mutuel et Agences CIC, des équipements notamment de radiotéléphonie, ci après dénommés « les Produits », à un Client, ci-après dénommé «l'Acheteur».

Les Produits sont :

- d'une part la carte SIM (ci-après Carte SIM) associée au(x) service(s) de téléphonie mobile souscrit(s) concomitamment par l'Acheteur, et
- d'autre part, les Produits vendus par l'Opérateur, et leurs accessoires.

La carte SIM est, soit commercialisée seule, soit au sein d'un Pack comportant outre la carte SIM, un Terminal et d'éventuels Accessoires.

ARTICLE 2 - COMMANDE À DISTANCE

Les Produits sont réservés aux Acheteurs régulièrement domiciliés en France métropolitaine et en Corse qui effectuent une commande à distance (sites internet, télévente…) ou à partir des caisses et agences du Crédit Mutuel CIC.

Pour toute commande en ligne effectuée à partir d'un Site Internet de l'Opérateur, l'Acheteur doit disposer d'une adresse e mail valide accessible depuis un ordinateur.

La commande emporte acceptation sans réserve des CGVAD par l'Acheteur.

ARTICLE 3 - EXPÉDITION - LIVRAISON

En cas d'expédition des Produits, celle-ci s'effectue à l'adresse mentionnée par l'Acheteur lors de sa commande.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine (y compris la Corse).

i) Délai d'expédition

Le Produit commandé est livré à compter de la réception et de la validation par l'Opérateur de l'ensemble des justificatifs visés dans les Conditions Générales de Services (CGS) de l'offre souscrite. En cas de demande de Dépôt de Garantie conformément aux dispositions des CGS, le Produit est adressé dans un délai de 20 jours, à compter de la réception du dépôt de garantie par l'Opérateur.

En cas d'indisponibilité, l'Acheteur en est informé sur la page de présentation du ou des Produit(s).

Si l'Acheteur a communiqué une adresse email valide, l'expédition du Produit lui est annoncée par l'envoi d'un email.

ii) Livraison

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par l'Acheteur, un avis de passage est déposé dans sa boîte aux lettres dans la mesure où celle-ci est accessible. L'Acheteur peut alors retirer le colis dans les 10 jours suivant le dépôt de cet avis à l'adresse mentionnée dans ledit avis. La livraison est réputée effectuée par la délivrance à l'Acheteur du Produit commandé. Elle se matérialise par la signature, par l'Acheteur, du bon d'émargement présenté par le transporteur. Le Produit commandé reste la propriété de l'Opérateur jusqu'au paiement intégral de son prix.

L'Acheteur informera immédiatement le Service Client de l'Opérateur en cas de réception incomplète de sa commande ou de réception d'une commande endommagée.

ARTICLE 4 - PRIX - MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix applicables, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au jour de la commande par l'Acheteur. Certains prix peuvent être soumis à conditions ou avoir une durée de validité limitée. Les Produits sont payables à la commande.

ARTICLE 5 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison du Produit pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi du Produit. Le Droit de rétractation est étendu aux achats effectués au sein des Agences et Caisses du Crédit Mutuel –CIC.

Pour renvoyer son Produit, l'Acheteur contacte son Service Client au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) afin d'obtenir un Bon de retour Colis. L'obtention de ce Bon de retour Colis vaut prise en compte de la demande de rétractation de l'Acheteur.

Après enregistrement de sa demande de rétractation, l'Acheteur recevra par courrier et/ou par email la liste des Produits à retourner et un Bon de Retour Colis sur lequel figurera un numéro de retour que l'Acheteur devra impérativement faire figurer sur le colis de retour. A défaut le colis sera refusé et la demande de rétractation ne pourra pas être traitée.

L'Acheteur devra renvoyer, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de son Bon de Retour Colis, les Produits à l'adresse indiquée sur le Bon.

Dans le cadre de l'achat d'un Produit et la souscription concomitante d'une offre avec engagement, à défaut de renvoi ou en cas de renvoi d'un Produit dégradé, ou de renvoi d'un Produit non exempt de toute fonctionnalité de blocage activée (notamment la fonction de localisation du mobile), l'Opérateur sera en droit de facturer à l'Acheteur le prix du Produit hors abonnement, déduction faite de sommes déjà versées par l'Acheteur lors de l'acquisition du téléphone mobile.

Dans l'hypothèse où l'Acheteur devait renvoyer le Produit, il doit s'assurer :

- **qu'il a préalablement sauvegardé ses données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues**
- **qu'il a procédé à l'effacement complet des données contenues dans le Produit.**

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être engagée du fait de la perte ou de la divulgation éventuelle des données personnelles de l'Acheteur.

En cas de doute, l'Acheteur peut contacter le Service Client pour effectuer les manipulations de réinitialisation.

Dans l'hypothèse de l'achat d'un Pack, le(s) Produit(s) devra(ont) être retourné(s) en état neuf dans l'emballage d'origine, accompagné(s) de ses accessoires d'origine (chargeur, batterie et le cas échéant kit mains libres) ainsi que de la Carte SIM, des accessoires complémentaires éventuels et des notices d'emploi et documentations.

Le remboursement du(es) Produit(s)T après retour s'effectue dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception du(es) Produit(s) par l'Opérateur.

ARTICLE 6 - GARANTIE - SERVICE APRÈS-VENTE

Dans l'hypothèse où l'Acheteur devait renvoyer le Produit, il doit s'assurer :

- **qu'il a préalablement sauvegardé ses données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues**
- **qu'il a procédé à l'effacement complet des données contenues dans le Produit.**

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être engagée du fait de la perte ou de la divulgation éventuelle des données personnelles de l'Acheteur.

En cas de doute, l'Acheteur peut contacter le Service Client pour effectuer les manipulations de réinitialisation.

6.1 - Garantie contractuelle

Les Produits neufs sont couverts par une garantie constructeur pièces et main d'œuvre d'une ou de deux années en fonction de la garantie constructeur applicable (information disponible auprès du Service Client). La durée de garantie des produits d'occasion ou reconditionnés est disponible auprès du Service Client.

Le délai de garantie commence à courir à compter de la date inscrite sur le Bon de livraison joint au Produit ou sur la Facture d'achat/renouvellement du Produit.

La garantie porte également sur le Produit remis au Client dans le cadre du SAV (téléphone + batterie) selon les conditions suivantes :

- si le Produit d'origine et sa batterie sont couverts par la garantie au jour de la panne, la garantie susvisée est reportée sur le Produit remis au Client dans le cadre du SAV pour la durée restant à courir, avec une durée minimale de trois mois,
- si le Produit d'origine et sa batterie ne sont pas couverts par la garantie au jour de la panne, le Produit remis au Client dans le cadre du SAV bénéficie alors, en cas de réparation, d'une garantie pièces et main d'œuvre d'une durée de trois mois à compter de la date de leur remise au Client, pour la même panne.

Dans le cas d'une panne avérée concernant la Carte SIM, le Service Client de l'Opérateur prend en charge tout problème lié à la Carte SIM. Il est seul habilité à caractériser un problème lié à une Carte SIM et à prendre les actions nécessaires (échange notamment).

La garantie du Produit est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du Produit, de dommage dont la cause est extérieure au Produit ou imputable au Client (notamment : écran cassé et/ou fendu, écran enfoncé, chocs, antenne arrachée, pistes arrachées), de trace de chocs, d'oxydation des composants suite à une immersion, de pénétration de liquide, d'exposition à une source d'humidité, non respect des instructions du fabricant, tentative de réparation par une personne non habilitée par le constructeur, Produit dont l'étiquette d'identification a été enlevée, de modification du Produit non prévue ni spécifiée par le constructeur, blocage de code de sécurité par une mauvaise utilisation du Produit par le Client.

Service Client :

- Depuis votre téléphone mobile au 675 200 (prix d'un appel normal)
- Depuis un poste fixe au 0969 360 200 (Prix d'un appel vers un poste fixe en France métropolitaine)

*Excepté pour Crédit Mutuel Nord Europe où les ventes et la gestion sont opérées exclusivement à distance (site web ou plateau téléphonique).

Le service après vente des Produits vendus en vente à distance (hors Carte SIM) est assuré directement par le constructeur en cas d'envoi du Produit par l'Acheteur final au centre de réparation agréé par le constructeur ou directement par l'Opérateur dans le cadre du SAV.

Dans le cadre des offres Libéo, la procédure de SAV est prise en charge directement par les conseillers des caisses*/agences Crédit Mutuel /CIC si elles proposent ce service sur demande du représentant légal du Client. La remise, échange et restitution des Produits se feront uniquement dans les caisses*/agences du Crédit Mutuel/CIC si elles proposent ce service.

- **Offres (i) n'incluant pas un « service de Dépannage de Produit en 24h ou 48h » ou (ii) bénéficiant de ce service mais dont le Produit a une ancienneté supérieure à un an (ci-après dénommé « SAV standard »).**

Le SAV couvre le Produit bénéficiant de la garantie constructeur ne rentrant pas dans un cas d'exclusion de garantie.

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client pour que celui-ci effectue un pré-diagnostic. En cas d'impossibilité de réparation en ligne, le Service Client enverra au Client une boite navette préaffranchie, sauf procédure spécifique qui serait communiquée par le Service Client.

Le Client renverra cette boite avec le Produit à l'adresse indiquée, accompagné du Formulaire d'Echange Standard complété et signé ainsi que de la copie du Bon de livraison joint au Produit commercialisé par l'Opérateur ou de la facture d'achat du Produit afin que le centre de réparation puisse effectuer la réparation.

Si l'analyse technique du Produit ne fait pas apparaître un cas d'exclusion de garantie, le Produit sera réparé puis renvoyé au Client.

En cas d'impossibilité de réparation suite à une rupture de stock sur les pièces, l'Opérateur se réserve le droit de proposer au Client un produit équivalent dans la gamme des produits de l'Opérateur disponible au jour de la réception du Produit par le centre de réparation.

Dans l'hypothèse où l'analyse technique du Produit ne ferait pas apparaître de panne, le Produit sera renvoyé en l'état au Client.

Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas d'exclusion de garantie, un devis de réparation pourra être établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci ou effectuer un paiement en ligne sur le site du centre de réparation émetteur du devis Le téléphone sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé.

En cas de refus, le Client pourra récupérer gracieusement le Produit sous couvert de renvoi du courrier l'avertissant du devis en cochant la case adéquate.

- **Offres incluant un « service de Dépannage de Produit en 24h ou 48h » dont le Produit (hors iPhones) a une ancienneté inférieure à un an (ci-après dénommé « SAV Express »).**

Le service de Dépannage de Produit en 24h ou 48h n'est pas proposé pour les iPhones. En cas de panne sur des iPhones, le Client bénéficie du SAV proposé par la société Apple (plus d'information auprès du Service Client).
L'Opérateur pourra proposer l'une des solutions suivantes :

i) Echange Produit

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client ou sa Caisse*/Agence Crédit Mutuel/CIC pour effectuer un pré-diagnostic.

En cas d'impossibilité de réparation, le Service Client ou sa caisse/agence lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix (adresse personnelle ou caisses et agences du Crédit Mutuel/CIC) afin de procéder à l'échange du Produit par un téléphone identique ou équivalent, sous réserve des disponibilités de stock.

En fonction des disponibilités du Client, ce rendez-vous aura lieu : (i) dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) si prise de rendez-vous avant 15 heures ou (ii) dans un délai maximum de 48 heures (en heures ouvrées au-delà de ce créneau horaire , à compter de la demande du Client au Service Client ou prise de rendez-vous en Caisse* et Agence.

En cas d'absence du Client à ce rendez-vous, un avis de passage sera déposé dans la boite aux lettres du Client (sous réserve d'accès à celle-ci). Il sera alors procédé sur le même créneau horaire à une deuxième tentative d'échange, le jour ouvré suivant.

Si cette dernière échoue à nouveau, le Service Client sera amené à recontacter le Client afin de fixer un nouveau rendez-vous d'échange.

Avant tout échange de Produit, une expertise visuelle de celui-ci sera effectuée.

En cas d'anomalie, de non-conformité ou de détérioration constatée lors de cette expertise, l'échange sera refusé et le Client devra prendre contact avec le Service Client afin de prendre connaissance de la procédure à suivre.

Si l'échange est effectué, le Client doit signer un Formulaire d'Echange express qui lui sera remis au moment de l'échange. Par la signature de ce bulletin, il renonce alors à tout droit relatif à l'ancien Produit qui devient la propriété de l'Opérateur ; le Produit remis au Client devenant quant à lui sa propriété.

L'équivalence entre Produits est déterminée par l'Opérateur. Le Client a la faculté d'accepter ou de refuser l'équivalence du produit qui lui est proposé.

Son acceptation se fait par la simple signature du Formulaire d'Echange express. Si le Client refuse l'équivalence qui lui est proposée, il doit alors prendre contact avec le Service Client pour prendre connaissance de la procédure à suivre pour bénéficier du SAV Standard.

Si, suite à un échange, l'Opérateur constate que la panne est dans un cas d'exclusion de garantie, une somme forfaitaire de 500 € pourra être facturée au Client.

Cette somme sera directement facturée sur la facture du Client.

ii) SAV Mobile de Prêt 24h

En cas de panne, le Client doit prendre contact avec le Service Client ou sa Caisse/Agence Crédit Mutuel/CIC pour effectuer un pré-diagnostic.

En cas d'impossibilité de réparation, le Service Client ou sa caisse/agence lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix (adresse personnelle, lieu de travail ou caisses et agences du Crédit Mutuel/CIC) afin de procéder à l'échange du Produit par un téléphone de prêt.

En fonction des disponibilités du Client, ce rendez-vous aura lieu : (i) dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) si prise de rendez-vous avant 15 heures ou (ii) dans un délai maximum de 48 heures (en heures ouvrées) au-delà de ce créneau horaire, à compter de la demande du Client au Service Client ou prise de rendez-vous en Caisse et Agence.

En cas d'absence du Client à ce rendez-vous, un avis de passage sera déposé dans la boite aux lettres du Client (sous réserve d'accès à celle-ci). Il sera alors procédé sur le même créneau horaire à une deuxième tentative de remise du téléphone de prêt, le jour ouvré suivant. Si cette dernière échoue à nouveau, le Service Client sera amené à recontacter le Client afin de fixer un nouveau rendez-vous de remise du téléphone de prêt.

Avant toute remise du téléphone de prêt, une expertise visuelle du téléphone concerné par le SAV sera effectuée.

En cas d'anomalie, de non-conformité ou de détérioration constatée lors de cette expertise, la remise du téléphone de prêt sera refusée et le Client devra prendre contact avec le Service Client afin de prendre connaissance de la procédure à suivre.

Si la remise du téléphone de prêt est effectuée, le Client doit signer un Formulaire de prêt qui lui sera remis au moment de la remise du téléphone. Par la signature de ce formulaire, il devient gardien du téléphone prêté et responsable en cas de détérioration de celui-ci.

Lorsque le Produit aura été réparé, le Service Client ou l'agence/caisse contactera le Client pour une prise de rendez-vous afin de remettre le Produit à celui-ci et récupérer le mobile de prêt.

Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas d'exclusion de garantie le produit sera renvoyé en l'état en client. Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas de hors garantie, un devis de réparation pourra être établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci. Le téléphone sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé.

Dès remise du Produit au Client, celui-ci s'engage à restituer le Mobile de prêt. **Pour échanger le Mobile de prêt contre le Produit réparé, le Client doit préalablement s'assurer :**

- **qu'il a sauvegardé ses données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues ;**
- **qu'il a procédé à l'effacement complet des données contenues dans le Mobile de prêt.**

Ces manipulations assurent au Client que ses données personnelles sont effacées et **que la fonction « localiser mon IPhone » est bien supprimée du Mobile de prêt.** Dans l'hypothèse où le Mobile de prêt ne fonctionnerait plus ou aurait fait l'objet de dégradations, ou encore **si la fonction « localiser mon iPhone » est maintenue, le Client se verra facturer un somme forfaitaire de 100 €.** Cette somme sera directement facturée sur sa facture. Cette somme ne sera pas due si l'Opérateur constate, après diagnostic; que la panne du Mobile de prêt n'est pas imputable au Client. La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être engagée du fait de la perte ou de la divulgation éventuelle des données personnelles du Client contenues dans le Mobile de prêt. En cas de doute, le Client peut contacter le Service Client pour effectuer les manipulations de réinitialisation.

Produit hors garantie

Hors Produits reconditionnés achetés à distance par le Client, le SAV est disponible sur devis pour le Produit qui ne bénéficie plus de la garantie constructeur et pour lequel le Client souhaite une réparation à ses frais. En cas de refus de ce devis, le Client peut récupérer son Produit en l'état et sans aucun frais.

En cas de panne, le Client devra prendre contact avec le Service Client pour que celui-ci effectue un pré-diagnostic. En cas d'impossibilité de réparation en ligne, le Service Client enverra au Client une boite navette préaffranchie. Après examen technique du Produit, un devis de réparation sera établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre indiqués sur celui-ci. Le Produit sera renvoyé au Client, une fois celui-ci réparé. En cas de refus du devis, le Client peut récupérer le Produit en l'état et sans aucun frais.

Pour les Produits reconditionnés achetés à distance par le Client, ce dernier est invité à se rendre dans le centre de réparation de son choix. Le Client peut également prendre contact avec son Service Client afin d'être orienté vers le centre de réparations le plus proche.

6.2 - Garanties légales

En plus de la garantie contractuelle et des prestations de service après vente décrites à l'article 6.1 ci-dessus, nous sommes tenus de la garantie légale de conformité

*Excepté pour Crédit Mutuel Nord Europe où les ventes et la gestion sont opérées exclusivement à distance (site web ou plateau téléphonique).

mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Si vous agissez en garantie de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,

- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation,

- vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie contractuelle de l'article 6.1 ci-dessus. Vous pouvez mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

■ *Article L217-4 du Code de la Consommation*

Le vendeur livre 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.

■ *Article L217-5 du Code de la Consommation*

Le bien est conforme au contrat :

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

- *s'il correspond 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 ;*
- *s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

■ *Article L217-7 du Code de la Consommation*

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

■ *Article L217-9 du Code de la Consommation*

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

■ *Article L217-10 du Code de la Consommation*

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

■ *Article L217-11 du Code de la Consommation*

L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

■ *Article L217-12 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 L217-13 du Code de la Consommation*

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

■ *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 1642 du Code Civil*

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

■ *Article 1643 du Code Civil*

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

■ *Article 1644 du Code Civil*

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

■ *Article 1645 du Code Civil*

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

■ *Article 1646 du Code Civil*

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

■ *Article 1647 du Code Civil*

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

■ *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 ou des défauts de conformité apparents ».

■ ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ

Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France.

■ ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

Les informations concernant l'Acheteur et contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître pour l'exécution des services de l'Opérateur.

Elles ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître pour l'exécution des commandes ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Elles peuvent être transférées hors de l'Union Européenne (Tunisie, Maroc, Monaco). L'Opérateur garantit à l'Acheteur le même niveau de protection que dans l'Union Européenne. Elles ne sont transmises à des tiers qu'avec l'autorisation expresse de l'Acheteur.

L'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression en écrivant à : M. Le Délégué à la Protection des Données, Bouygues Telecom Business – Distribution, 12 rue Gaillon, 75002 PARIS.

Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant son Service Client.

Les informations en rapport avec la commande de l'Acheteur peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est OneyTrust. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à l'identité et aux moyens de paiement sur les opérations réalisées à distance via le réseau internet. . OneyTrust et l'Opérateur sont les destinataires des données en rapport avec la commande de l'Acheteur. La non-transmission des données en rapport avec ladite commande est susceptible d'empêcher la réalisation et l'analyse de la transaction. Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Oneytrust ; à savoir la lutte contre la fraude à l'identité et au paiement lors des transactions à distance réalisées via le réseau internet. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement pourra entraîner l'inscription des données en rapport avec la transaction associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par Oneytrust.

L'Acheteur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, à la limitation et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à OneyTrust à l'adresse suivante :Le délégué à la protection des données – Oneytrust - 34 avenue de Flandre - 59170 Croix

Plus de détails sur la gestion des données par OneyTrust et les droits attachés, en consultant la page internet suivante : https://oneytrust.com/mention-information-score/

ARTICLE 9 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone du lundi au samedi de 8h à 20h (hors jours fériés) depuis le portable : **675 200** (1ère minute gratuite puis décompté du forfait ou 0,38 € /min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au **0969 360 200** (appel non surtaxé) ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 9.**

Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, à l'Acheteur le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où l'Acheteur ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, l'Acheteur peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs, Bouygues Telecom Business – Distribution, TSA 42002, 75002 Paris qui apportera une réponse à l'Acheteur dans un délai de un (1) mois. En cas de non respect par l'Opérateur des délais visés ci avant ou en cas d'épuisement par l'Acheteur des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr) conformément à la charte de médiation.

FORFAIT 5 Go SANS ENGAGEMENT

PROLONGATION Série limitée du 25 août au ~~1er~~ **14 septembre** 2021

NOM DE L'OFFRE		5 Go
DESCRIPTION DE L'OFFRE	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels illimités
		SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 5 Go** (débit ajusté au-delà)
	EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]	Appels illimités
		SMS/MMS illimités Web 4G : 5 Go (inclus)[4]
PRIX MENSUEL SANS ENGAGEMENT		**1,99€** pendant 12 mois puis 7,99€
USAGES ILLIMITÉS ET WEB		• Entre personnes physiques et à usage privé. • 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés.

LES COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès Internet) d'un opérateur métropolitain.
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]

- Détails des destinations pages « International ».
- Appels voix et SMS/MMS, vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur de l'Union Européenne ou des DOM.
- Les appels en réception sont inclus.
- ATTENTION : les communications depuis la France métropolitaine vers l'UE (hors France métropolitaine) et DOM ne sont pas incluses.

LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 800 à 0 805.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).
- Info conso.

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les N° courts et N° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis l'UE/DOM.
- Appels visio : 0,50€/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€ maximum/appel.
- Les communications internationales (Web, appels...) en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

LES SERVICES INCLUS DANS LES FORFAITS

- Présentation du numéro.
- « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger (Activable sur demande).

ATTENTION : Si vous souhaitez communiquer ou utiliser votre internet mobile depuis ou vers une destination qui n'est pas incluse dans votre forfait, l'activation ne sera possible qu'à l'issue du 1er mois de souscription (sauf en cas d'impayés).

- Portabilité du numéro (sur demande).
- Mode modem.
- Voix sur IP.

SERVICES OPTIONNELS

- Rétablissement du débit web : 10€ (valable en France métropolitaine)[5].
- Autres options, voir page "options et recharges".

AVANCE SUR FACTURE

- Seuils avance sur facture (en cours de contrat si surconsommation) :
- Pendant les 3 premiers mois : 30€.
- Après 3 mois d'ancienneté : moyenne des 3 dernières factures X 1,5.
- Après incident de paiement : 15€.

PRIX CARTE SIM

Prix de la carte SIM disponible sur https://www.auchantelecom.fr

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.**
(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. Détails et disponibilité du réseau 4G sur https://www.auchantelecom.fr/reseau.html (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) Lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options », à l'issue du 1er mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,0036€/Mo. (5) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre en France métropolitaine. Non reportable.

FORFAIT 5 Go SANS ENGAGEMENT

PROLONGATION

(Série limitée du 25 août au ~~1er~~ **14 septembre** 2021)

Auchan Télécom est un service de l'opérateur Bouygues Telecom Business - Distribution, 12 rue Gaillon - 75002 Paris
Service Client Bouygues Telecom Business - Distribution, 53098 Laval Cedex 09 :
• **Par téléphone** (lun-sam 8h/22h hors jours fériés) :
- depuis votre mobile : 200 ou 675 200
- depuis un autre numéro : 0 969 360 200
• **En ligne :** forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou directement sur www.assistance-mobile.com

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE. Il permet de comparer les offres de service. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES		
NOM DE L'OFFRE		**5 Go**
TEMPS DE COMMUNICATION		**Appels illimités en France métropolitaine, UE et DOM**
DESCRIPTION DE L'OFFRE		**USAGES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE** • **Forfait de communications appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles (y compris box ADSL). • **SMS/MMS illimités,** métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs. •**Web en très haut débit 4G :** 5 Go. Débit ajusté au-delà. **USAGES EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS :** • Appels illimités vers fixes et mobiles en UE et DOM. • SMS/MMS illimités en UE et DOM. • Web 4G : 5 Go inclus.
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine. • Présentation du numéro.
		Les tarifs des services supplémentaires et options sont mis à disposition séparemment.
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		• **Voix en France métropolitaine :** illimitée. • **Voix en UE et DOM :** illimitée. • **Web :** au ko. • **SMS :** illimités. • **MMS :** illimités.
DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS		
• Web 4G en France métropolitaine : débit descendant maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 50 Mb/s. • En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de 5 Go permettant navigation et mails. • Hors usages surtaxés. En cas de congestion de certains éléments du réseau mobile, des mesures de gestion de trafic sur la data pourront être prises afin de permettre l'accès de tout client à son réseau data. Durant la période de congestion, ces mesures peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page internet. En cas d'écarts de performance permanents prouvés, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.		
PRIX		
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE		**1,99€** pendant 12 mois puis 7,99€
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	Non applicable
	SMS	Non applicable
	MMS	Non applicable
	Web	Non applicable
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN UNION EUROPÉENNE ET DOM	Appels	0,0384€/min
	SMS	0,012€/destinataire
	MMS	0,0036€/destinataire
	Web	0,0036€/Mo
FRAIS D'ACTIVATION		Carte SIM à 10€. Offerte si achat concomitant d'un mobile.
DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION		
DURÉE DE CONTRAT		Contrat à durée indéterminée
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement
RÉSILIATION		La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client.
CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS		
Informations détaillées sur nos produits et services à l'attention des utilisateurs finaux en situation de handicap disponibles à cette adresse : https://www.auchantelecom.fr/fr/accessibilite.html		
AUTRES INFORMATIONS UTILES		
Ce forfait est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de Bouygues Telecom Business - Distribution : GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ / 4G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G / 3G+ / H+ / 4G et se trouver sous zone de couverture 3G / 3G+ /H+/4G pour profiter du service de visiophonie.		
INTERRUPTION DES SERVICES		En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.

FORFAIT 20 Go SANS ENGAGEMENT

Série limitée du 2 au 9 septembre 2021

NOM DE L'OFFRE		20 Go
DESCRIPTION DE L'OFFRE	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels illimités
		SMS/MMS illimités **Web 4G[1] : 20 Go** (débit ajusté au-delà)
	EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]	Appels illimités
		SMS/MMS illimités Web 4G : 7 Go (inclus)[4]
PRIX MENSUEL SANS ENGAGEMENT		**9,99 €**
USAGES ILLIMITÉS ET WEB		• Entre personnes physiques et à usage privé. • 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers et depuis l'UE et DOM. • Hors usages surtaxés.

LES COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

- Appels voix vers les N° mobiles ou fixes (y compris box ADSL. Hors N° spéciaux ou N° d'accès Internet) d'un opérateur métropolitain.
- SMS/MMS vers les N° mobiles d'un opérateur métropolitain.

LES COMMUNICATIONS EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM[2] POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS[3]

- Détails des destinations pages « International ».
- Appels voix et SMS/MMS, vers les N° fixes et mobiles d'un opérateur de l'Union Européenne ou des DOM.
- Les appels en réception sont inclus.
- ATTENTION : les communications depuis la France métropolitaine vers l'UE (hors France métropolitaine) et DOM ne sont pas incluses.

LES APPELS GRATUITS (en France métropolitaine)

- Appels vers répondeur.
- N° commençant par 0 800 à 0 805.
- N° d'urgence : 112 (Urgences), 114 (Relais du 112 pour déficients auditifs), 115 (Samu Social), 119 (Enfance maltraitée), 15 (Samu), 17 (Police), 18 (Pompiers) et 116 000 (Enfants disparus).
- Info conso.

LES COMMUNICATIONS HORS FORFAIT

- Appels vers les N° courts et N° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communications décomptées du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde depuis la France métropolitaine, décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles depuis l'UE/DOM.
- Appels visio : 0,50€/min en France métropolitaine, décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. Sous réserve que le service soit compatible avec votre offre et celle de votre correspondant.
- SMS/MMS métropolitains surtaxés : tarif affiché par le fournisseur du service.
- Appels vers les numéros de radiomessagerie : 2,20€ maximum/appel.
- Les communications internationales (Web, appels...) en émission/réception non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans les pages « International »).

LES SERVICES INCLUS DANS LES FORFAITS

- Présentation du numéro.
- « Option Internationale » : pour appeler vers et depuis l'étranger (Activable sur demande).

ATTENTION : Si vous souhaitez communiquer ou utiliser votre internet mobile depuis ou vers une destination qui n'est pas incluse dans votre forfait, l'activation ne sera possible qu'à l'issue du 1er mois de souscription (sauf en cas d'impayés).

- Portabilité du numéro (sur demande).
- Mode modem.
- Voix sur IP.

SERVICES OPTIONNELS

- Rétablissement du débit web : 15€ (valable en France métropolitaine)[5].
- Autres options, voir page "options et recharges".

AVANCE SUR FACTURE

- Seuils avance sur facture (en cours de contrat si surconsommation) :
- Pendant les 3 premiers mois : 30€.
- Après 3 mois d'ancienneté : moyenne des 3 dernières factures X 1,5.
- Après incident de paiement : 15€.

PRIX CARTE SIM

Prix de la carte SIM disponible sur https://www.auchantelecom.fr

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Réservée aux nouvelles souscriptions. **Sous réserve de mobile compatible et de couverture de réseau.**
(1) 4G : débit jusqu'à 100 Mb/s. Détails et disponibilité du réseau 4G sur https://www.auchantelecom.fr/reseau.html (2) Hors France métropolitaine. Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine. (3) Facturation hors forfait (après alerte du client) des usages en itinérance en UE et DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, utilisation du forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et réalisation de plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone. (4) Lorsque le quota du volume Web inclus est atteint, votre connexion Web est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options », à l'issue du 1er mois de souscription (sauf cas d'impayés). Vous serez alors facturé au tarif de 0,0036€/Mo. (5) Utilisable immédiatement jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. Rétablissement du débit Web pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre en France métropolitaine. Non reportable.

FORFAIT 20 Go SANS ENGAGEMENT

(Série limitée du 2 au 9 septembre 2021)

Auchan Télécom est un service de l'opérateur Bouygues Telecom Business - Distribution, 12 rue Gaillon - 75002 Paris
Service Client Bouygues Telecom Business - Distribution, 53098 Laval Cedex 09 :
• **Par téléphone** (lun-sam 8h/22h hors jours fériés) :
- depuis votre mobile : 200 ou 675 200
- depuis un autre numéro : 0 969 360 200
• **En ligne :** forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou directement sur www.assistance-mobile.com

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE. Il permet de comparer les offres de service. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES		
NOM DE L'OFFRE		**20 Go**
TEMPS DE COMMUNICATION		**Appels illimités en France métropolitaine, UE et DOM**
DESCRIPTION DE L'OFFRE		**USAGES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE** • **Forfait de communications appels illimités** (hors numéros courts et spéciaux) pour des appels vers fixes et mobiles (y compris box ADSL). • **SMS/MMS illimités,** métropolitains non surtaxés, entre personnes physiques et à usage privé, vers tous les opérateurs. • **Web en très haut débit 4G :** 20 Go. Débit ajusté au-delà. **USAGES EN UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE) ET DOM POUR LES VOYAGEURS OCCASIONNELS :** • Appels illimités vers fixes et mobiles en UE et DOM. • SMS/MMS illimités en UE et DOM. • Web 4G : 7 Go inclus.
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS		• Accès gratuit à la messagerie vocale, en France métropolitaine. • Présentation du numéro.
		Les tarifs des services supplémentaires et options sont mis à disposition séparemment.
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES		• **Voix en France métropolitaine :** illimitée. • **Voix en UE et DOM :** illimitée. • **Web :** au ko. • **SMS :** illimités. • **MMS :** illimités.
DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS		
• Web 4G en France métropolitaine : débit descendant maximum théorique : jusqu'à 100 Mb/s. Débit ascendant maximum théorique : jusqu'à 50 Mb/s. • En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de 20 Go permettant navigation et mails. • Hors usages surtaxés. En cas de congestion de certains éléments du réseau mobile, des mesures de gestion de trafic sur la data pourront être prises afin de permettre l'accès de tout client à son réseau data. Durant la période de congestion, ces mesures peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page internet. En cas d'écarts de performance permanents prouvés, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.		
PRIX		
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE		**9,99€**
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	Appels	Non applicable
	SMS	Non applicable
	MMS	Non applicable
	Web	Non applicable
TARIFS DES USAGES AU-DELÀ ET HORS FORFAIT, EN UNION EUROPÉENNE ET DOM	Appels	0,0384€/min
	SMS	0,012€/destinataire
	MMS	0,0036€/destinataire
	Web	0,0036€/Mo
FRAIS D'ACTIVATION		Carte SIM à 10€. Offerte si achat concomitant d'un mobile.
DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION		
DURÉE DE CONTRAT		Contrat à durée indéterminée
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT		Sans engagement
RÉSILIATION		La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client.
CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS		
Informations détaillées sur nos produits et services à l'attention des utilisateurs finaux en situation de handicap disponibles à cette adresse : https://www.auchantelecom.fr/fr/accessibilite.html		
AUTRES INFORMATIONS UTILES		
Ce forfait est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de Bouygues Telecom Business - Distribution : GSM / GPRS / 3G / 3G+ / H+ / 4G. Le client doit disposer d'un terminal compatible 3G / 3G+ / H+ / 4G et se trouver sous zone de couverture 3G / 3G+ /H+/4G pour profiter du service de visiophonie.		
INTERRUPTION DES SERVICES		En cas d'interruption totale et sans condition de délai de rétablissement : dédommagement sur demande conformément aux Conditions Générales de Service.