OFFRES PARTICULIERS
BROCHURE TARIFS
WEB AUCHAN TELECOM
ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

AU 24 FÉVRIER 2023

+ SÉRIES LIMITÉES DU MOMENT DISPONIBLES 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 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 http://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 INTERNET INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Il s'agit de deux fonctionnements différents.

Internet inclus : Lorsque le quota du volume internet inclus est atteint, votre connexion internet 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.

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

HORS ET AU-DELÀ DU FORFAIT

Le « hors forfait » comprend les communications et les usages qui ne sont pas compris dans votre forfait.

Le « au-delà du forfait » comprend les communications et les usages que vous effectuez une fois que votre forfait est épuisé.

RÉGIONS FRONTALIÈRES

Si vous êtes situé à proximité d'une frontière avec un autre pays de l'Espace Economique Européen (EEE), nous ne vous facturerons aucun frais supplémentaire si vous utilisez votre téléphone lorsque celui-ci est connecté à une antenne du pays de l'EEE.
ATTENTION : Si vous vous trouvez à proximité d'une frontière avec un pays non inclus dans l'EEE (par exemple Suisse, Angleterre, Turquie, Bosnie-Herzégovine, Albanie...) et que vous utilisez votre téléphone alors qu'il s'est connecté à une antenne de ce pays, nous pourrons vous facturer des frais supplémentaires. Lorsque vous êtes en zone frontalière avec un pays non inclus dans l'EEE nous vous recommandons de procéder à une sélection manuelle du réseau pour éviter tout choc de facturation.

DÉPLACEMENT EN BATEAU

Lors de ces voyages, en l'absence d'antenne, votre téléphone risque de ne pas se connecter au réseau terrestre et est susceptible de se connecter au réseau satellitaire. Dans ce cas vos consommations seront facturées selon une tarification spécifique. Si vous souhaitez utiliser votre téléphone lors de votre déplacement en bateau sans être facturé vous devez vérifier sur l'écran de votre téléphone que le réseau auquel votre mobile s'est connecté n'est pas un réseau satellitaire (le nom et le logo de l'opérateur satellitaire apparaîtra le cas échéant).

Auchan télécom
6 place Abel Gance
92100 Boulogne-Billancourt

LES FORFAITS SANS ENGAGEMENT

MISE À JOUR LE 24/02/2023

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[1]. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES		
	2h	**Appels illimités**
Internet mobile	20 Mo inclus	20 Mo inclus
Appels en France	2h	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités	
Appels vers l'international	/	
SMS/MMS vers l'international	/	
Depuis l'international		
Internet mobile	20 Mo inclus depuis UE et DOM	20 Mo inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	/	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM	

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

• **Internet 4G en France métropolitaine :** débit descendant théorique : jusqu'à 600 Mb/s. Débit ascendant théorique : jusqu'à 100 Mb/s.
• Hors usages surtaxés.
En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, 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 Sans engagement	3,99€	8,99€
Frais d'activation	Carte SIM à 1€. Offerte si achat concomitant d'un mobile.	

Pour le forfait 2h, le coût/min en France métropolitaine au-delà des 2h incluses est de 0,30€/min.
Les tarifs des communications hors forfaits pour l'international, des services supplémentaires et des options sont mis à disposition dans cette brochure.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée.
La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou dans l'Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE : (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapte aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone.

Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 09, accessible :
- **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 sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

INTERNATIONAL

1. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS SANS ENGAGEMENT

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, Islande, Liechtenstein, Norvège, 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).

Zone 1 bis : Suisse.
Zone 2 : Algérie, Biélorussie, Canada, États-Unis, Maroc, Moldavie, Turquie, Albanie, Groenland.
Zone 3 : Reste du monde(1).
Zone 3 bis : Tunisie.

2. TARIFS(1) 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	0,0264 €/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	0,0048 €/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	0,00216 €/ 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				

Internet	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
	0,00216 €/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 €/MMS	0,84 €/MMS		

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. *Appels voix/visio décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. **Appels voix/visio décomptés à la seconde dès la 1re 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 : 0,0048€ /min, appels décomptés à la seconde dès la 1ère seconde.

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.

OPTIONS ET RECHARGES

(Sous réserve de mobile compatible. Hors usages surtaxés. Internet 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 INTERNET 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 INTERNET 4G(2)

(valables en France métropolitaine jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait)

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 3h maximum par appel.

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
Bientôt la fin de la 3G aux Etats-Unis. Si vous prévoyez d'y voyager, pensez à consulter la page « Préparer votre voyage aux Etats-Unis » sur www.assistance-mobile.com

- 30 min d'appels + 30 SMS + 500 Mo de internet : 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 internet : 29,99 €(**)
→ Valable depuis les Etats- 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 Data uniquement USA, Canada (non disponibles sur le forfait Box 4G)

- 500 Mo de internet : 3,99€**
→ Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse.
→ Valable 7 jours à compter de la date d'activation.

- 3 Go de internet : 14,99€**
→ Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse.
→ Valable 14 jours à compter de la date d'activation

• Recharges « Multi-destinations »
Liste des pays : Algérie, Arabie Saoudite, Arménie, Australie,

(1) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (2) Recharge à souscription immédiate. (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. Saisie des 3 numéros dans votre Espace Client. 1er changement gratuit, puis 3 € par changement. (4) Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon. (5) Facturation hors forfait 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. 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. (8) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (*) Voir les règles de décompte sur les pages « International ». (**) Voir les règles de décompte sur les pages « International ».

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 internet : 19,99 €(*)
→ Valable dans les pays présentés ci-dessus.
→ Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

8. LES OPTIONS TRANQUILLITÉ

Option de contrôle parental(1) : 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) : 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…).

Option de blocage des numéros surtaxés et des achats à l'acte : gratuite. Cette option 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(2)(3) : 3,49 €/mois. Solution performante et innovante pour Android (versions à partir de 4.1) et iOS (versions à partir de 8.2) 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(4)

Option sécurité du mobile par Kaspersky : 3 €/mois (uniquement compatible avec les forfaits incluant une enveloppe internet). ***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.

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 et tablettes Android® :
- Système d'exploitation : Android™ 5 – 12
- Résolution d'écran minimale : 320 x 480

• Ordinateurs Mac® :
- Système d'exploitation : macOS 10.15 – 12
- Espace disque : 2 635 Mo d'espace disponible sur le disque dur
- Mémoire (RAM) : 2 Go

• iPhone et iPad® :
- Système d'exploitation : iOS® 14 – 15

10. L'OPTION VOIX PREMIUM

Option Voix Premium : gratuite additionnelle sous réserve d'éligibilité du réseau hôte et d'utiliser un mobile compatible acquis auprès de Bouygues Telecom Business – Distribution.
Cette option vous permet :
- d'émettre et recevoir des appels et SMS à partir d'un réseau Wi-Fi situé en France métropolitaine, quel que soit le fournisseur d'accès à Internet, lorsque la couverture du réseau mobile est insuffisante ;
- d'émettre et recevoir des appels et SMS sous couverture 4G, lorsque la couverture mobile 4G est suffisante et à condition d'être sous réseau hôte Bouygues Telecom et de disposer d'un mobile acquis auprès de Bouygues Telecom Business – Distribution.

Option activable sur votre ligne à tout moment depuis votre Espace Client ou sur demande auprès du Service Client sous réserve des critères d'éligibilité (pour la couverture 4G : offre, mobile acquis auprès de BTBD compatible et réseau hôte compatible ; pour le réseau WiFi : offre, mobile et réseau Wi-Fi).
Pour bénéficier du service Appels Wi-Fi, une fois l'option activée sur votre ligne, il est nécessaire de l'activer sur votre mobile (détails sur www. assistance-mobile.com). Par ailleurs pour utiliser le service appels Wi-Fi, il est nécessaire d'être connecté et authentifié sur un réseau Wi-Fi. Les règles tarifaires applicables aux communications acheminées avec cette option sont les mêmes que sur le réseau mobile y compris pour les appels et SMS vers l'international.
Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaitre votre localisation au moment de l'appel. Cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer la localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel d'urgence.

(*) Voir les règles de décompte sur les pages « International ». (1) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. (2) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois. (3) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (4) Option mensuelle à souscription immédiate reconductible tacitement par période de 1 mois.

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 vers un autre numéro : 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 €

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE POUR PARTICULIERS

APPLICABLES À COMPTER DU 24 FÉVRIER 2023

Les présentes conditions générales de services (ci-après les « CGS ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles sont commercialisées les offres de Services proposées par Bouygues Telecom Business – Distribution (SAS au capital de 175.715 euros, RCS NANTERRE 421 713 892, 6 place Abel Gance 92100 BOULOGNE BILLANCOURT sous ses différentes marques. Ces offres sont destinées à des usages privés pour les consommateurs et non-professionnels (à savoir toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles). Pour un usage professionnel, vous devrez souscrire une offre spécifique réservée aux professionnels.
Les Services sont délivrés en utilisant pour les départs d'appel le(s) réseau(x) du/des opérateurs tiers avec le(s)quel(s) nous avons négocié un/des partenariat(s) (ci-après le « Réseau »).
Nous vous invitons à prendre connaissance de votre Contrat qui est constitué des Conditions Générales de Service, du récapitulatif contractuel, du formulaire ou de la confirmation de souscription, et des conditions tarifaires « Brochure Tarifs ».

1. À savoir : Les radiofréquences
Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme « peut-être cancérogènes pour l'homme » les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre. En particulier, en utilisant un kit oreillette pendant vos appels téléphoniques, vous éloignez le mobile de votre corps et réduisez ainsi votre exposition aux champs électromagnétiques. Vous devez également respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice de votre téléphone qui peut vous indiquer une distance à maintenir entre votre corps et le mobile en communication. L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) recommande notamment pour les enfants et les adultes utilisateurs intensifs de recourir aux terminaux mobiles affichant les DAS les plus faibles. Elle recommande également un usage modéré et encadré des technologies de communication sans-fil par les enfants. Nous vous invitons également à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/ peh-emf/fr – Portail de la Commission européenne : http://ec.europa.eu/health - Portail d'information du Gouvernement : www.radiofrequences.gouv.fr

2. Nos Services
2.1 Le Réseau est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture.
Dans les zones couvertes par nos réseaux et sous réserve d'utilisation d'un équipement compatible, les Services suivants sont proposés :
- Un service mobile permettant de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, d'émettre des SMS et des MMS,
- Un service internet permettant de naviguer sur le Web.

Il est précisé que des Services spécifiques ne proposent que certains usages.
Pour nos Services, les communications qualifiées d'illimitées ne sont autorisées qu'entre deux consommateurs ou non-professionnels et à des fins privées. 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.
En fonction de l'offre souscrite, les seuils de communications indiqués peuvent être revus à la hausse selon les conditions définies dans « les Tarifs ».
Concernant le Service Internet Mobile, le débit peut être réduit au-delà d'un seuil indiqué dans chacune de nos offres. Nous mettons à votre disposition dans votre Espace Client des suivis de consommations adaptés à votre offre. Vous trouverez également dans « Brochure Tarifs » l'ensemble des informations sur :
• les numéros et services soumis à des conditions particulières ;
• les Services adaptés aux personnes handicapées.

Des Mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des Débits, en cas de congestion d'un Service) sont mises en œuvre afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus.
Nos Services vous permettent également d'accéder à des services fournis par des éditeurs tiers, qui le sont sous leur responsabilité.
2.2 Dans le cadre des forfaits bloqués rechargeables, vous disposez chaque mois d'un crédit de communication. Lorsque celui-ci est épuisé, vous pourrez seulement continuer à recevoir des appels et des SMS en France Métropolitaine. Vous pouvez recharger son forfait grâce aux recharges définies dans la Brochure Tarifs.
2.3 En cas d'interruption totale des Services principaux et/ du ou des Service(s) optionnel(s), nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour rétablir les Services principaux et/ ou les Service(s) optionnel(s) et à vous dédommager, sur demande, d'un montant calculé au prorata temporis du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrits.
2.4 Suspension des Services. Nous pouvons suspendre de plein droit l'accès aux Services, après vous en avoir informé par tout moyen :
- en cas d'absence des pièces justificatives valides exigées 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,
- en cas d'utilisation 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, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf suspension des Services pour cas de force majeure.

3. Souscription de nos Services
3.1 Toute personne physique majeure peut souscrire nos Services, sous réserve que ces Services ne soient pas réservés à des typologies particulières de clients telles que définies dans la Brochure des Tarifs.
3.2 Modes de souscription :
(i) Souscription auprès d'un distributeur
Pour souscrire nos Services, vous devrez remettre au distributeur les documents suivants :
- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un relevé d'identité international bancaire (IBAN) à votre nom.

(ii) Souscription à distance
Pour souscrire nos Services par Internet ou par télévente, vous devrez remplir toutes les étapes indiquées sur le site ou qui vous seront indiquées par le téléconseiller jusqu'à la confirmation de sa commande, conformément à nos Conditions Générales de Vente à Distance.
Afin de valider votre souscription, vous devez nous adresser :
- une copie de sa pièce d'identité valide ou tout autre justificatif d'identité,
- 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).

Les documents, énumérés ci-dessus, s'ils n'ont pas été communiqués au moment de la souscription, doivent nous être adressés 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.
3.3 Peu importe le mode de souscription, 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, nous pourrons vous demander de nous fournir un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois.
3.4 La fourniture d'un justificatif de domicile en France métropolitaine vous permet de bénéficier des services d'itinérance dans les conditions réglementées pour ses déplacements occasionnels. Par ailleurs, nous nous réservons 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.
3.5 Pour la souscription offres dédiées. Vous vous engagez à fournir, au jour de la souscription et dans les deux mois précédant chaque date anniversaire de souscription, tout justificatif permettant de prouver que vous pouvez bénéficier de l'offre dédiée.
3.6 Changement de coordonnées. Vous vous engagez à nous informer de tout changement de vos coordonnées dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement.

4. Ouverture de l'accès à nos Services
L'ouverture de l'accès à nos Services (ci-après la « Mise en Service ») intervient dans un délai de les trois (3) jours ouvrés à compter de

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

la date de souscription lorsque vous souhaitez utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation.
La Mise en service interviendra dans un délai de quinze (15) jours ouvrés, en cas de vente à distance, lorsque vous ne souhaitez pas utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation, ou (iv) à compter de la date de portabilité souhaitée lorsque cette date est postérieure aux dates indiquées ci-dessus.
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 que vous avez souscrits.
4.2 Par dérogation à ce qui précède, en cas d'absence de remise des documents visés à l'article 3, la Mise en Service se fera à compter de la date à laquelle nous recevrons le dernier document requis.
4.3 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.
4.4 En cas de dépassement des délais de Mise en Service de notre fait, vous pouvez 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).
4.5 Si, à l'issue d'un délai de deux (2) semaines, nous n'avons pas trouvé de solution permettant la Mise en Service, ou si cette solution devait entraîner une facturation supplémentaire à votre charge, vous pourrez demander, par courrier, la résiliation sans frais du contrat.
4.6 Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de Mise en service de votre ligne pour signaler à notre Service Client toute impossibilité d'accéder au Réseau. Dans l'hypothèse où la vérification de couverture du Réseau ferait apparaitre que vous vous situez dans une zone non couverte par le Réseau, vous pourrez demander par courrier la résiliation du contrat sans frais.
4.7 Dans les cas 4.5 et 4.6, dans l'hypothèse où vous avez souscrit un Pack de l'Opérateur (téléphone mobile + carte SIM), vous vous engagez à nous renvoyer le téléphone mobile en parfait état dans son emballage d'origine à l'adresse qui vous aura été communiquée par le Service Client. Nous nous engageons dans ce cas à vous rembourser le prix d'acquisition du téléphone mobile. A défaut, nous serons en droit de vous facturer le prix du mobile hors abonnement, déduction faite de sommes que vous aurez déjà versées lors de l'acquisition du téléphone mobile.

5. Le prix de nos Services
5.1 Les informations tarifaires sont disponibles dans la « Brochure Tarifs » en vigueur. Ils peuvent également comprendre :
• des frais de mise en service ;
• des frais de résiliation dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, avec ou sans période initiale d'engagement.
Nous pouvons également être amené à vous demander :
(i) Une avance sur facture
Afin de limiter les risques de fraude, nous pouvons vous demander, au moment de la souscription des Services, une avance sur facture dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifs. En cas de refus de votre part, la souscription sera annulée et les sommes éventuellement facturées seront restituées.
L'avance sur facture est portée à votre crédit dès son versement. Elle vient en déduction des sommes dues à compter de la seconde facture, sous réserve que la première facture ait été effectivement payée.
Afin de limiter les dépassements de forfait trop importants susceptibles d'occasionner des chocs de facturation, nous pouvons vous demander, 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 la ligne (blocage usages sortants). Le montant de l'avance sur facture qui vous sera demandé est égal à la surconsommation dont vous êtes redevable au moment où nous établissons la demande d'avance. Il est porté à votre crédit dès son versement. Il vient en déduction des sommes dues (et à venir) jusqu'à épuisement.
(ii) Un dépôt de garantie
Lors de la souscription du contrat et en cas de (i) chèque déclaré irrégulier à la suite du contrôle effectué, (ii) inscription du Client au fichier Préventel ou (iii) lorsque 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, nous vous restituerons sur demande écrite de ce dernier le dépôt de garantie dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la réception de votre demande.
A l'expiration du contrat, le dépôt de garantie vous est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter du jour où le vous aurez éteint l'intégralité de votre dette envers nous.
5.2 Le prix de nos Services pourra être modifié :
• en cas d'application de la Formule d'Indexation. Dans ce cas, nous vous en informerons au moins 1 mois à l'avance. votre Formule d'Indexation est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation. Il s'agit d'un indice mensuel publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité. Vous pouvez le consulter sur le site de l'Insee www.insee.fr dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ». Le prix de vos Services pourra être indexé annuellement sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHtrev-TS (Identifiant 001565192) selon la formule suivante : 1) Calcul de la variation de l'indice ICHtrv-TS : Variation indice en % = (Indice nouveau - Indice ancien) / Indice ancien. 2) Calcul du prix mensuel révisé : Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %) Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision. Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau. En cas de disparition de l'indice, nous vous communiquerons préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.
• Dans les autres cas (évolution du prix de nos Services hors application de la Formule d'Indexation), nous vous communiquerons, sur support durable, tout projet de modification au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Vous pourrez alors résilier votre Contrat sans frais dans un délai de 4 mois suivant cette notification, exceptée si les modifications :
- sont toutes exclusivement à votre bénéfice ;
- ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour vous ;
- découlent directement de la législation applicable.

6. Utilisation de nos Services
6.1 Nous vous rappelons que nos Services sont réservés à des consommateurs et aux des non-professionnels, à des fins exclusivement privées. Certains contenus malveillants (virus, applications inconnues...) sont susceptibles d'endommager vos Équipements, Matériels et données ou de permettre à des tiers d'y accéder à votre insu. Il est nécessaire d'utiliser un logiciel anti-virus adapté, de mettre à jour vos logiciels, de télécharger des applications connues et fiables et de sauvegarder régulièrement vos données. Pour les services édités par des tiers, vous devez, en cas de problème, contacter l'éditeur. N'oubliez pas de modifier vos identifiants de connexion dès la souscription, puis régulièrement.
Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaitre votre localisation au moment de l'appel. Si vous appelez en Wi-Fi, cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer sa localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel.
En cas de vol ou de perte de la Carte SIM ou d'un téléphone mobile compatible Carte eSIM, informez-nous par téléphone pour que nous suspendions immédiatement votre ligne mobile. Vous pouvez ensuite nous envoyer un courrier au Service Clients « vol » (avec la copie de votre dépôt de plainte) ou « perte ». Sur demande, nous vous adressons sur demande une nouvelle Carte SIM dont le prix est indiqué dans « Brochure Tarifs ». Votre contrat se poursuit et le prix du Service reste dû.
6.2 Les usages qui ne sont pas autorisés :
Concernant les Services, vous ne devez pas :
• les utiliser pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ; • en détourner la finalité comme par exemple insérer la Carte SIM destinée au Service Mobile dans tout Équipement permettant d'accéder au Service Fixe ou inversement ;
• les dégrader. La liste de ces usages non autorisés comprend :
• la cession, c'est-à-dire la commercialisation ou la transmission de votre Service sans notre accord ;
• l'utilisation d'un Service générant une consommation supérieure à 24h/jour ou permettant de bénéficier d'une rémunération ou d'en faire commerce ou consistant en une numérotation automatique ou continue ;
• les appels vers les numéros d'accès à internet et certains numéros dont l'acheminement est détourné ou rerouté, notamment via un boîtier radioles messages électroniques non sollicités (SPAM) ;
• un appel de plus de 3 heures.
Vous devez veiller à ce que votre accès à internet ne soit pas utilisé à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur ou les droits voisins sont dangereuses pour la création artistique et pour l'économie des secteurs culturels et numériques.

Elles sont susceptibles d'être sanctionnées civilement et pénalement. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de votre accès à internet.
Des seuils d'usage raisonnable s'appliquent à l'utilisation de nos Services en dehors de la France métropolitaine. Une utilisation de nos Services au-delà des seuils suivants peut donner lieu à une facturation :

- vous serez 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, vous utilisez votre forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en-dehors de la France métropolitaine) et que vous réalisez plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone ;
- une consommation du Service plus élevée en dehors de la France métropolitaine (hors Espace Économique Européen/DOM) qu'en France métropolitaine pendant une durée prolongée pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur

7. Facturation
Vous recevez une facture électronique ou papier et disposez à tout moment de la faculté de changer ce mode de communication. La facturation débute à la date effective de mise en service. Les factures sont envoyées mensuellement et doivent être réglées dans le délai maximum porté sur la facture.
7.1 Sauf modalités commerciales différentes, vous avez le choix entre plusieurs moyens de paiement. 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. Toutefois, les week-ends, jours fériées et chômés peuvent entrainer des variations sur la date de prélèvement
7.2 Vous pouvez demander à un tiers (personne physique ou morale) de payer, à votre place, les factures correspondantes mais restez tenu de votre obligation de paiement envers nous en cas de défaillance de ce tiers.
7.3 En cas d'inscription sur le fichier Preventel, retard, incident de paiement ou Augmentation substantielle des consommations en cours de Contrat, nous pouvons, après vous avoir contacté, vous demander le paiement des sommes dues ou, avec votre accord, faire varier la date de facturation.

8. La résiliation de votre contrat
8.1 Résiliation à votre initiative. Vous pouvez résilier votre Contrat soit par courrier postal à l'adresse : Service Clients Bouygues Telecom Business distribution, TSA 42002, 75087 Paris Cedex 02, avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en nous indiquant le numéro de la ligne mobile concernée, soit en demandant le portage de votre numéro. D'autres modes de résiliation peuvent vous être proposés, informez-vous sur votre Espace Client.
Dans tous les cas, en cas de résiliation anticipée, vous devez payer les redevances restantes jusqu'au terme de la première année d'engagement, et au-delà, un quart des redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement.
Pour toute nouvelle souscription à compter du 1er janvier 2023, vous devez payer les redevances dues au titre de la première année d'engagement. Si votre Service vous a permis l'achat d'un équipement terminal subventionné, vous devrez payer, au-delà de la première année d'engagement, 20 % des redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement.
Si vous bénéficiez d'une promotion tarifaire, vous perdrez la remise en cas de résiliation au cours de la durée d'engagement et vous serez facturé sur la base des mois pleins restant dus.
Au-delà de la période minimale d'engagement ou si vous avez souscrit un abonnement sans période minimale d'engagement, la résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnités.
Si vous justifiez d'un motif légitime, vous pouvez résilier sans frais. Les motifs légitimes de résiliation sont notamment les 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,

La résiliation des services optionnels fournis par les tiers s'effectue auprès de ces derniers et n'entraîne pas la résiliation du Contrat.
8.2 Résiliation par l'Opérateur. Nous pouvons résilier le Contrat après vous en avoir avisé en cas notamment : de fausse déclaration concernant le contrat, non-paiement des sommes que vous nous dues, 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.

9. Rétractation
Dans le cadre des souscriptions à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de l'Équipement, ou de la souscription à l'offre si votre offre n'inclut pas d'Équipement, pour renoncer à votre Service. Vous pouvez le faire en utilisant le modèle de formulaire de rétractation ou en nous contactant au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.
En cas de rétractation, nous vous rembourserons dans un délai maximum de quatorze (14) jours. En cas de souhait d'utilisation de votre ligne avant la fin du délai de rétractation, vous êtes 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.

10. Portabilité des numéros
Vous pouvez demander le portage de votre numéro. Celle-ci est possible en trois jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique. Le portage de votre numéro n'est possible que si la ligne à porter est active jusqu'au transfert du numéro. Lors de votre souscription, vous devez nous transmettre le numéro à conserver, ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous nous mandatez afin de résilier en votre nom et pour votre compte le contrat auprès de votre ancien opérateur. Nous vous recommandons à cet effet de prendre connaissance des conditions de résiliation du Contrat vous liant à votre précédent opérateur. Cette résiliation prendra effet avec le transfert effectif de votre numéro. Si vous ne souhaitez pas conserver votre numéro, vous pouvez consulter les Modalités de réaffectation d'un numéro.
Vous pouvez bénéficier, sur demande, d'une indemnisation en cas de :

- retard de portage de votre numéro, auprès de l'opérateur responsable de ce retard, correspondant au cinquième du prix mensuel facturé de votre abonnement par jour de retard, jusqu'au rétablissement du Service ;
- perte de votre numéro pendant la procédure de portage, auprès de l'opérateur responsable de la perte, correspondant à 24 fois le prix mensuel facturé du Service.

11. Informations sur vos données
11.1 Inscription à l'annuaire universel.
Vous pouvez nous communiquer, sous votre responsabilité, vos coordonnées (numéro de téléphone et nom, prénom ou initiales sous réserve d'homonymie, adresse postale complète ou non, adresse électronique) en vue de les faire figurer gratuitement dans nos listes destinées aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements. Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaires internet et services de renseignements téléphoniques. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection (interdiction d'utiliser vos informations à des fins commerciales) et anti-annuaire inversé (impossibilité de retrouver vos informations personnelles à partir de votre n° de téléphone) ou en nous communiquant partiellement vos coordonnées (adresse partielle ou initiales du prénom). Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement dans votre espace client ou auprès du Service Clients.
11.2 Inscription sur Bloctel
Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours. L'inscription se fait sur le site http://www.bloctel.gouv.fr. Pour les personnes qui ne peuvent accéder à Internet, l'inscription peut se faire à l'adresse suivante : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.
11.3 Traitement des données personnelles
Les traitements de données personnelles mis en œuvre par Bouygues Telecom Business -Distribution sont décrits dans notre politique de confidentialité, accessible sur nos sites internet : Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à :
M. Le Délégué à la Protection des Données, Bouygues Telecom Business – Distribution, 6 place Abel Gance 92100 BOULOGNE BILLANCOURT.
L'Opérateur a développé des partenariats avec des fournisseurs de solutions de lutte contre la fraude, à savoir les sociétés Oney Trust (fournisseur de la solution Oney trust) et Lexis Nexis Risk Solutions (fournisseur de la solution Threatmetrix). Des cookies sont utilisés par ces derniers afin de permettre de collecter les données techniques liées au terminal du Client utilisé lors de la souscription et de les regrouper sous la forme d'un identifiant technique. Ces données ainsi que celles demandées lors de l'instruction de la demande du Client peuvent être transmises de façon sécurisée à ces fournisseurs afin de les analyser et de les corréler avec les informations des autres sociétés utilisant leur solution et évaluer ainsi le risque de fraude lié à la demande du Client.

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. Les fournisseurs des solutions de lutte contre la fraude précités et l'Opérateur sont les destinataires de ces données. Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par ces fournisseurs et l'Opérateur ; 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 Oney Trust. Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et d'un droit à la limitation du traitement de ses données personnelles en écrivant :
- à Oney Trust à l'adresse suivante : Service du délégué à la protection des données – Oney Trust - 34 avenue de Flandre - 59170 Croix ;
- à l'Opérateur, pour ce qui est du traitement opéré via la solution de Lexis Nexis Risk Solutions. L'Opérateur se chargera de faire le lien avec ce fournisseur concernant le traitement mis en œuvre à l'occasion de la souscription de ses offres mobiles par le Client.

Pour en savoir plus sur la gestion des données du Client par ces fournisseurs, le Client peut consulter ci-après :
- la politique de traitement des données personnelles d'Oney Trust : https://oneytrust.com/politique-de-protection-des-donnees/
- la politique de traitement des données personnelles de Lexis Nexis Risk Solutions : ThreatMetrix Processing Notice | LexisNexis Risk Solutions

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.

12. Cession du contrat

Vous pouvez céder ou transférer le contrat, à titre gratuit, sous réserve de nous fournir les mêmes documents que ceux nécessaires lors de la souscription accompagnée d'une autorisation du cessionnaire. Préalablement à la cession ou au transfert, vous vous engagez à régler toutes les sommes encore éventuellement dues au titre du présent contrat.

Nous pouvons 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 de vos droits.

13. Réclamations et modes de contacts

Pour nous contacter, vous pouvez :

1) Vous rendre sur votre Espace Client ou contacter le Service Clients par téléphone ou écrire au Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 9

2) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Clients, écrire au Service Consommateurs, Bouygues Telecom Business – Distribution, TSA 42002, 75087 Paris Cedex 02 qui traitera votre demande dans un délai 1 mois suivant sa réception.

3) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Consommateurs, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques sur son site internet (https://www.mediation-telecom.org/) ou à l'adresse communiquée par le Service Consommateurs.

Sans préjudice de vos droits à indemnisation prévus au Contrat, vous bénéficiez de toutes les voies de recours légales.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE
(CGVAD)
APPLICABLES À COMPTER DU 9 NOVEMBRE 2022

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 (BTBD), Société par Actions Simplifiée au capital de 175.715 euros, immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 421713 892, dont le Siege Social est 6 place Abel Gance – 92100 Boulogne Billancourt, ci-après « l'Opérateur », vend à distance à partir de ses Sites Internet des équipements notamment de radiotéléphonie, ci-après dénommes « les Produits », a 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/ou
- d'autre part, les téléphones vendus par l'Opérateur, et leurs accessoires.

Les CGVAD complètent les Conditions Générales de Services (ci-après "CGS ") et la Brochure Tarifs (ci-après les "Tarifs") applicables aux Services avec lesquels elles forment un ensemble indivisible (ci-après le "Contrat").

ARTICLE 2 - COMMANDE
Article 2.1 commande d'un produit et/ ou d'un accessoire
La vente des Produits est réservée aux Acheteurs régulièrement domiciliés en France métropolitaine et en Corse qui effectuent une commande à distance (sites internet...).
Pour toute commande en ligne effectuée à partir d'un Site Internet de l'Opérateur, l'Acheteur doit disposer d'une adresse électronique valide accessible depuis un ordinateur et d'une carte bancaire valide.
La commande emporte acceptation sans réserve des CGVAD par l'Acheteur.
Article 2.2 commande à distance
Lors de sa commande, l'Acheteur choisit le(s) Produit(s) et/ou Accessoire(s) qui composent sa commande. Un récapitulatif de sa commande est présenté en ligne. L'Acheteur peut le modifier ou l'accepter pour confirmer sa commande.
Lors de la commande, l'Acheteur doit prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente à Distance, des Conditions Générales de Services ainsi que des Tarifs et les accepter.
L'Acheteur recevra ensuite une confirmation de sa commande, des Conditions Générales de Services, des Conditions Générales de Vente à Distance et des Tarifs.
Sauf mentions contraires, si l'Acheteur a demandé l'activation de ses services au cours de la période de rétractation, sa ligne sera activée automatiquement à la réception ou au plus tard 3 jours après celle-ci. A défaut, la ligne sera activée à l'issue du délai de rétractation.
L'Acheteur peut également procéder à l'activation manuelle de ses services. Pour cela, des instructions lui seront délivrées par mail.
Les données électroniques contenues dans le bon de commande complété et validé par l'Acheteur ont valeur probatoire. L'opérateur se réservera le droit, préalablement à la livraison du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s), de procéder à des vérifications portant sur ces informations.

ARTICLE 3. EXPÉDITION - LIVRAISON
Les commandes sont livrées à l'adresse mentionnée par l'Acheteur lors de sa commande. Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine (la Corse inclus).
Article 3.1 Délai d'expédition
Sous réserve de la disponibilité des Produits, de la réception et validation du dossier ainsi que du moyen de paiement par les services de l'Opérateur, la livraison des commandes intervient au plus tard à la date mentionnée sur le site.
En cas de commande le week-end ou un jour férié ou chômé, les délais sont décomptés à partir du premier jour ouvré suivant.
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 mail.
Article 3.2 colis incomplet/endommagé
L'Acheteur dispose d'un délai de 24h après la livraison du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) pour signaler tout élément manquant auprès du Service mutuel de l'Opérateur afin de permettre à l'Opérateur de faire valoir ses droits auprès du transporteur retenu.
Après vérification, l'Opérateur informera l'Acheteur dans un délai de cinq (5) jours sur les délais d'acheminement de l'élément manquant.

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.
Le prix applicable est celui indiqué sur le récapitulatif de la commande.
Les éventuels frais seront indiqués au fur et à mesure de la commande et sont facturés à la fin de la commande en supplément du prix du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) sélectionné(s).
Certains prix peuvent être soumis à conditions ou avoir une durée de validité limitée. Les Produits sont payables à la commande.
En l'absence d'activation de la ligne du fait de l'acheteur et à défaut de rétractation de sa part selon les modalités visées à l'article 5, l'Acheteur est redevable d'une somme indiquée au moment de la commande et correspondant à la valeur du Produit et le cas échéant de l'Accessoire sans souscription de ligne, et qui sera facturée à partir des coordonnées bancaires fournies au moment de la commande.
Pour les professionnels, tout retard de paiement entraînera de plein droit l'application d'une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal et d'une somme forfaitaire de 40 euros.

ARTICLE 5. TRANSFERT DE RISQUES
Le transfert de propriété du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) commandé(s) est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix.
Les risques (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés à l'Acheteur dès la livraison du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à l'Opérateur à ce titre.

ARTICLE 6. DROIT DE RÉTRACTATION
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.
L'acheteur devra demander un remboursement au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le modèle de formulaire de rétractation accessible sur les sites internet de l'Opérateur.
Le(s) Produit(s) et/ou Accessoire(s) dont le remboursement est demandé devra(ont) ensuite être renvoyé(s) sous quatorze (14) jours à l'adresse indiquée et avec le numéro de retour communiqué par le Service Clients Vente à Distance, dans son(leur) emballage(s) d'origine, complet(s), avec les éventuels cadeaux ou primes associés et en parfait état.
Pour des raisons de sécurité, il est conseillé d'effectuer un envoi en recommandé. Les frais de retour sont à la charge de l'Acheteur.
En cas de renvoi d'un Produit dégradé, l'opérateur sera en droit de facturer une indemnité compensatrice.
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 retourne(s) en état neuf dans l'emballage d'origine, accompagné(s) de ses éventuelles accessoires d'origine (chargeur, batterie et le cas échéant kit mains libres) ainsi que de la Carte SIM, des accessoires complémentaires éventuels ainsi que des notices d'emploi et documentations.
Le remboursement du(es) Produit(s) 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.
Toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou ne respectant pas les conditions ci-dessus et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) à une adresse différente de celle communiquée par le Service Clients Vente à Distance ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

ARTICLE 7. GARANTIES LEGALES
L'Acheteur bénéficie de plusieurs types de garanties légales lorsque qu'il achète un produit. Leur mise en œuvre n'entraîne aucun frais :
- Garantie légale de conformité (prévue par le Code de la consommation). Elle couvre les défauts relatifs à l'usage attendu du produit (y compris les éléments numériques intégrés à ce produit et indispensables à son fonctionnement.) Cette garantie est valable 2 ans à compter de la délivrance du produit. Dans ce cas, le produit pourra être réparé ou échangé conformément aux dispositions encadrant la garantie légale. Pour les produits d'occasion, passé le délai d'un an suivant votre achat, il appartient à l'Acheteur de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente.
- Garantie légale contre les vices cachés (prévue par le Code civil). Elle couvre les défauts cachés du produit qui le rendent inutilisable (ou presque) et qui existaient à la date d'achat. Cette garantie est valable 2 ans à compter de la découverte du vice caché. Dans ce cas, l'Acheteur pourra choisir entre la résolution de la vente ou garder le produit et obtenir une réduction du prix de vente.

DES PRÉCISIONS :
« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

ARTICLE 8. RÉSPONSABILITE
Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France.

ARTICLE 9. DONNÉES PERSONNELLES
Les traitements de données personnelles mis en œuvre par l'Opérateur sont décrits dans la Politique d'utilisation des 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 connaitre pour l'exécution des services de l'Opérateur.
Elles peuvent être transférées hors de l'Union Européenne. 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 Délègue à la Protection des Données, Bouygues Telecom Business – Distribution, 6 place Abel Gance, 92100 BOULOGNE BILLANCOURT.
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 Oney Trust. 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. Oney Trust 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 Oney trust ; 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 entrainer 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 Oney trust.
L'Acheteur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, a la limitation et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à Oney Trust a l'adresse suivante : Le délègue à la protection des données – Oney trust - 34 avenue de Flandre - 59170 Croix
Plus de détails sur la gestion des données par Oney Trust et les droits attaches, en consultant la page internet suivante :
https://oneytrust.com/mention-information-score/

ARTICLE 10. 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 férié) depuis le portable : 675 200 (1ere minute gratuite puis décompte du forfait ou 0,38 € /min au-delà du forfait), depuis un fixe en France Métropolitaine : au 0969 360 200 (appel non-surtaxe) 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 indiquerait, 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 pourrait 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, 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse à l'Acheteur dans un délai d'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.

Vous souhaitez vous rétracter ?

Contactez votre **Service Client au 0 969 360 200** (du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés, appel non surtaxé depuis un poste fixe) dans les 14 jours suivant la réception de votre carte SIM et le cas échéant de votre mobile, ou dans les 14 jours suivant l'acceptation du changement d'offre en cas de migration d'offre.

ATTENTION : si votre rétractation concerne un mobile acquis lors d'une souscription ou d'un renouvellement, indiquez le numéro de retour communiqué par le Service Client.

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaiter vous rétracter du contrat)

À l'attention de : Service Client - Bouygues Telecom Business – Distribution - 53098 Laval Cedex 9

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de service (*) ci-dessous (indiquer le service concerné et le nom de l'offre ou de l'équipement :)

_____

Commandé(s) le (*) / reçu(s) le (*) : ____/____/_____

Prénom, Nom : _____

Adresse : _____

_____

Numéro de téléphone : _____

Numéro de retour : _____

Date : ____/____/_____ Signature du Client

(*) Rayez la mention inutile

Bouygues Telecom Business – Distribution est l'opérateur des marques Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, NRJ Mobile, Auchan Telecom et Cdiscount Mobile.
Bouygues Telecom Business – Distribution – 6 place Abel Gance 92100 Boulogne Billancourt – Tél. : 01 42 66 72 00 – Télécopie : 01 49 74 27 37 – Société par Actions Simplifiée Capital de 175 715 € – Siren 421 713 892 – RCS Nanterre – Siret 421 713 892 00030 – N° TVA Intracommunautaire FR 79 421 713 892.

07/2022

Auchan télécom
6 place Abel Gance
92100 Boulogne-Billancourt

FORFAIT 100 Go AVEC ENGAGEMENT

Série Spéciale à partir du 07 octobre 2022

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[(1)].
Il permet de comparer les offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES	
	100 Go
Internet mobile	100 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités
Appels vers l'international	/
SMS/MMS vers l'international	/
Depuis l'international	
Internet mobile	19 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS vers l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

• **Internet 4G en France métropolitaine** : débit descendant théorique : jusqu'à 600 Mb/s. Débit ascendant théorique : jusqu'à 100 Mb/s.
• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails.
• Hors usages surtaxés.
En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, 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 Engagement 24 mois	19,99€
Frais d'activation	Carte SIM à 1€.

Les tarifs des communications hors forfaits pour l'international, des services supplémentaires et des options sont mis à disposition dans cette brochure.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée engagement 24 mois.
Résiliation par le client avant la fin de la période minimale d'engagement : résiliation par courrier adressé au Service Client moyennant, sauf motif légitime, le paiement des redevances restantes jusqu'au terme de la première année d'engagement. A ce montant s'ajoute 20 % du montant dû au titre de la deuxième année d'engagement si votre offre vous a permis l'achat d'un mobile subventionné. Si vous bénéficiez d'une promotion tarifaire, vous perdrez la remise en cas de résiliation.
Résiliation par le client au-delà de la période minimale d'engagement : la résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapte aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone.

Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 09, accessible :
• **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 sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

Auchan télécom
6 place Abel Gance
92100 Boulogne-Billancourt

FORFAIT 30 Go SANS ENGAGEMENT

Série Spéciale depuis le 08 février 2023

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[(1)].
Il permet de comparer les offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES	
	30 Go
Internet mobile	30 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités
Appels vers l'international	/
SMS/MMS vers l'international	/
Depuis l'international	
Internet mobile	8 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS vers l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

• **Internet 4G en France métropolitaine** : débit descendant théorique : jusqu'à 600 Mb/s. Débit ascendant théorique : jusqu'à 100 Mb/s.
• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails.
• Hors usages surtaxés.
En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, 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 Sans engagement	6,99€ (7,99€ - Remise de 1€)
Frais d'activation	Carte SIM à 1€. Offerte si achat concomitant d'un mobile.

Les tarifs des communications hors forfaits pour l'international, des services supplémentaires et des options sont mis à disposition dans cette brochure.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminé sans engagement de durée.
La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapte aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone.

Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 09, accessible :
• **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 sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

Auchan télécom
6 place Abel Gance
92100 Boulogne-Billancourt

FORFAIT AJUSTABLE 70 À 110 Go SANS ENGAGEMENT

Série Spéciale depuis le 08 février 2023

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[1]. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES			
	de 0 à 70 Go ➡	**de 70 à 90 Go** ➡	**de 90 à 110 Go**
Internet mobile	Jusqu'à 70 Go	Jusqu'à 90 Go	Jusqu'à 110 Go débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités		
SMS/MMS en France	Illimités		
Appels vers l'international	/		
SMS/MMS vers l'international	/		
Depuis l'international			
Internet mobile	18 Go inclus depuis UE et DOM		
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM		
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM		

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

• **Internet 4G en France métropolitaine :** débit descendant théorique : jusqu'à 600 Mb/s. Débit ascendant théorique : jusqu'à 100 Mb/s. En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails. Hors usages surtaxés.
• Vous recevrez une notification avant le passage au palier supérieur.
En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, 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 Sans engagement	9,99€ soit 11,99€ - 2€ de remise	12,99€ soit 14,99€ - 2€ de remise	15,99€ soit 17,99€ - 2€ de remise
Frais d'activation	Carte SIM à 1€. Offerte si achat concomitant d'un mobile.		

Rétablissement du débit au-delà de 110 Go pour une enveloppe équivalente : 40€. Les tarifs des communications hors forfaits sont mis à disposition dans la brochure des tarifs en vigueur.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée. La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE : (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapte aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone.

Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 09, accessible :
- **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 sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

Auchan télécom
6 place Abel Gance
92100 Boulogne-Billancourt

FORFAIT 130 Go 5G SANS ENGAGEMENT

Série Spéciale depuis le 16 janvier 2023

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[(1)].
Il permet de comparer les offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES	
	130 Go 5G
Internet mobile	130 Go, débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités
SMS/MMS en France	Illimités
Appels vers l'international	/
SMS/MMS vers l'international	/
Depuis l'international	
Internet mobile	17 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM
SMS/MMS vers l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

• **Internet 5G en France métropolitaine** : débit descendant et ascendant théorique : jusqu'à 2Gb/s sous réserve de disposer d'un mobile compatible (en effectuant la dernière mise à jour iOS/Android du mobile) et d'une couverture par le réseau 5G en cours de déploiement en zone urbaine.
• **Internet 4G en France métropolitaine** : débit descendant théorique : jusqu'à 600 Mb/s. Débit ascendant théorique : jusqu'à 100 Mb/s.
• En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails.
• Hors usages surtaxés.
En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, 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 Sans engagement	12,99€, soit 24,99€ - 12€ de remise
Frais d'activation	Carte SIM à 1€. Offerte si achat concomitant d'un mobile.

Les tarifs des communications hors forfaits pour l'international, des services supplémentaires et des options sont mis à disposition dans cette brochure.

DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée.
La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.
SOURDLINE : Service Client adapte aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Le Client sera facturé (après avoir été alerté) des usages en itinérance en UE, DOM si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, il utilise son forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone et qu'il réalise plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone.

Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution, 53098 Laval Cedex 09, accessible :
• **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 sur www.assistance-mobile.com

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).