

Conditions Générales et Particulières de Service – 25 mai 2009 -

Vous avez souscrit une offre mobile, fixe ou **Tout-en-un®** décrite dans le document « Les Tarifs » et nous vous remercions de votre confiance.

Nous vous recommandons de prendre connaissance de l'ensemble des dispositions de votre contrat (ci-après le « Contrat »).

Ce Contrat est constitué :

- du formulaire de souscription ;
- des présentes Conditions Générales et Particulières de Service et leur Annexe Pratique ;
- du document « Les Tarifs » (ci-après « Les Tarifs »).

Si vous avez souscrit pour les besoins de votre activité professionnelle, des dispositions spécifiques vous sont applicables. Ces dernières dérogent à certaines dispositions des Conditions Générales de Service et sont visées à l'article III des Conditions Particulières.

Article 1 Quels sont les Services fournis ?

1.1. Services accessibles :

Vous pouvez souscrire à :

- une offre mobile donnant accès à un service de téléphonie mobile de radiocommunication publique utilisant la norme GSM vous permettant dans la zone couverte par notre réseau d'émettre et de recevoir des communications au moyen d'une carte SIM à insérer dans un mobile compatible (ci-après « **Service Mobile** »). En fonction de l'offre souscrite, vous pouvez, avec une carte SIM compatible 3G+ et un équipement compatible, accéder au réseau 3G+. En cas d'indisponibilité, vous accédez au réseau GSM.
- une offre internet mobile donnant accès à un service internet mobile (ci-après « **Service Internet Mobile** ») au moyen d'une carte SIM à insérer dans une carte, un modem ou un ordinateur compatible (ci-après « Carte Modem »).

Les « **Services Mobiles** » désignent le **Service Mobile** et le **Service Internet Mobile** ;

- une offre fixe donnant accès à des services de communications électroniques (dont internet) et, le cas échéant, audiovisuels à partir de votre ligne téléphonique fixe en France métropolitaine. Pour bénéficier de ces services (ci-après les « **Services Fixes** »), nous vous fournissons un Equipement Fixe et vous devez disposer d'un Matériel compatible (voir Annexe Pratique) ;
- une offre **Tout-en-un®** (ci-après « **Tout-en-un** ») donnant accès aux **Services Fixes** et au **Service Mobile**.

Ces services sont définis ensemble comme les **Services** et peuvent être complétés par des **Options**.

Dans le cadre de ces **Services**, des usages peuvent être interdits et mentionnés à l'article 6.

1.2. Précisions particulières pour chacun des Services :

Services Mobiles :

Les ondes électromagnétiques peuvent entraîner des perturbations ou indisponibilités locales des **Services Mobiles**.

La capacité du réseau disponible pour chacun des utilisateurs dépend de leur nombre à un même instant. En conséquence, l'utilisation des **Services** peut être dégradée.

Par ailleurs, nous vous recommandons de vous protéger, via notamment l'utilisation de logiciel adapté, des risques d'intrusion ou de contamination par des virus pouvant provoquer des dommages aux équipements connectés ou aux données qu'ils contiennent.

Services Fixes :

La fourniture des **Services Fixes** est susceptible de subir des perturbations en raison de l'instabilité du réseau internet, des modes de connexion utilisés, des réseaux exploités par des opérateurs tiers, de votre zone géographique, des caractéristiques techniques de votre ligne, de sa distance par rapport au central téléphonique et de la nature du raccordement entre le Matériel et l'Equipement Fixe (voir Annexe Pratique). Si vous utilisez plusieurs **Services Fixes** simultanément, le débit disponible peut être réduit.

Des évolutions techniques ou des opérations de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité des **Services Fixes** peuvent survenir en cours de Contrat. Dans ce cadre, les **Services Fixes** peuvent être interrompus de manière temporaire. Pour certaines opérations, nous pouvons être amenés à vous demander notamment de réinitialiser votre Equipement Fixe ou de l'échanger afin de pouvoir bénéficier des **Services Fixes**. Sauf cas d'urgence, nous vous communiquerons toutes les informations relatives à ces opérations.

Certains services (fax, modem, minitel, alarme médicale ou de sécurité, interphone, terminal de paiement, lecteur de carte Vitale ...) peuvent ne pas fonctionner si vous ne conservez pas votre abonnement France Telecom. Nous vous recommandons de vous informer auprès des fournisseurs de ces services et de conserver, le cas échéant, votre abonnement (voir Annexe Pratique).

Les **Services Fixes** comprennent :

1°/ Le Service Fixe d'accès à internet :

Ce service permet d'accéder via le Modem Bbox :

- au réseau internet via une adresse IP (voir Annexe Pratique) ;

- à notre service de messagerie avec la possibilité de créer plusieurs adresses de courrier électronique avec accès à un antispam et à un antivirus mail qui permettent de réduire la réception de mails non sollicités ou l'intrusion de virus ;
- à la réception de programmes de télévision sur ordinateur.

Lors de la souscription à ce service, il vous sera fourni des identifiants et mots de passe temporaires pour accéder à votre Espace Client Box et à votre compte de courrier électronique principal. Il vous est recommandé de personnaliser votre mot de passe dès votre premier accès et de le modifier régulièrement. Ils sont personnels et confidentiels et ne doivent pas être communiqués à des tiers.

Votre Modem Bbox WIFI :

- vous permet d'accéder à un réseau privé auquel vous seul pouvez accéder et ce dès la souscription du Contrat ;
- fera partie d'un réseau partagé entre vous et une communauté d'utilisateurs. En fonction de l'offre souscrite, vous bénéficierez de ce réseau, lorsque ce service sera proposé. Les informations nécessaires à la localisation de votre Equipement Fixe figureront **sous forme anonyme** sur une carte géographique faisant apparaître les Modems Bbox.

2°/ Le **Service Fixe** de télévision par ADSL :

Ce service permet, via le Décodeur Bbox TV, d'accéder à la diffusion de programmes audiovisuels et radiophoniques sur un téléviseur, en zone dégroupée si vous disposez d'un débit suffisant (voir Annexe Pratique).

La liste des chaînes et les numéros des canaux sont susceptibles d'évoluer en fonction notamment de l'intérêt qu'elles suscitent, de l'évolution de leur contenu et de la qualité de leur diffusion. Ces listes sont disponibles et mises à jour sur notre site internet.

Ce service est strictement limité à une utilisation privée à l'exclusion de toute utilisation professionnelle et de toute diffusion publique. Vous vous engagez à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle notamment des auteurs, producteurs et d'une manière générale, à toute personne ayant participé directement ou indirectement à la création de l'œuvre diffusée.

Le service comprend un service de contrôle parental pour les programmes de catégorie 5 (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs). Le contrôle s'effectue via un code à 4 chiffres intégré dans votre Décodeur Bbox TV qui doit être personnalisé pour accéder au service et modifiable à tout moment. Vous devez veiller à préserver la confidentialité de ce code car ces programmes sont susceptibles de causer aux mineurs des troubles durables. Attention, le code pénal sanctionne les personnes permettant aux mineurs d'avoir accès à ces programmes.

Une **Option** permet d'enregistrer des programmes audiovisuels et de contrôler le programme en direct avec les chaînes compatibles (voir Tarifs). Il est interdit de transférer les enregistrements vers un autre support. En cas de restitution ou d'échange du Décodeur Bbox TV, les données enregistrées seront perdues.

3°/ Le **Service Fixe** de téléphonie sur IP :

Ce service permet, via le Modem Bbox, d'émettre et de recevoir des appels depuis un téléphone fixe.

1.3. Informations générales sur les **Services** :

Nous vous informons tout particulièrement sur le fait que sur le réseau internet (fixe ou mobile) :

- nous n'exerçons aucun contrôle de quelque nature que ce soit sur le contenu des données transitant, celles-ci relevant de la responsabilité notamment de leurs auteurs ou éditeurs ;
- la confidentialité et la sécurité de vos données ne sont pas assurées et nous vous recommandons d'assurer leur protection contre notamment l'intrusion ou le piratage en utilisant des logiciels ou procédés de protection à jour ;

Nous attirons votre attention sur la nécessité :

- d'effectuer des sauvegardes régulières de toute donnée ou contenu que vous souhaitez conserver ;
 - de prendre connaissance de la "Netiquette" disponible sur : <http://www.afa-france.com/netiquette.html> ;
 - de protéger les plus jeunes en activant les services gratuits de contrôle parental proposés (voir conditions dans les Tarifs).
- Enfin, l'utilisation de données (informations, logiciels, images, photos...) peut être réglementée ou protégée par un droit de propriété dont chaque utilisateur, auteur ou diffuseur est responsable. L'ensemble des correspondances privées échangées lors de l'utilisation des **Services** (email, téléphonie sur IP...) relève du secret des correspondances.

Article 2 Comment bénéficier de nos Services ?

2.1. Conditions de souscription :

2.1.1. Dispositions applicables à tous les **Services** :

Pour connaître les services auxquels vous êtes éligibles et les tarifs correspondants, vous pouvez vous rendre sur notre site internet ou contacter notre Service Clients.

En point de vente, votre Contrat prend effet dès sa souscription et est subordonné à la présentation des pièces justificatives demandées pour les **Services Fixes** ou de leur copie recto-verso pour les autres services et, le cas échéant, notre encaissement effectif de l'avance sur consommation et/ou du dépôt de garantie.

En cas de dossier incomplet ou d'impossibilité de fournir une pièce demandée, vous disposez d'un délai de 8 jours pour nous fournir les pièces manquantes. A défaut, le Contrat sera suspendu selon les modalités de l'article 9.

En vente à distance, votre Contrat prend effet dès la réception de notre confirmation par courrier électronique ou postal. Si vous êtes un particulier, vous disposez d'un délai de 7 jours à compter de votre acceptation pour vous rétracter. Lorsque ce délai expire un week-end, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Cependant, si vous utilisez un des **Services** avant la fin du délai, vous renoncez à votre droit de rétractation.

2.1.2. Dispositions complémentaires :

1°) **Services Fixes** :

Si vous optez pour le Dégroupage Total, vous devez nous donner mandat afin d'opérer le dégroupage de votre ligne téléphonique auprès de France Télécom, ainsi qu'un mandat de conservation de votre numéro fixe si vous souhaitez le conserver (voir Annexe Pratique et Tarifs). Dans les autres cas, nous vous attribuerons un nouveau numéro de téléphone non géographique.

La souscription aux **Services Fixes** est limitée à une souscription par ligne téléphonique fixe.

2°) **Services Mobiles** :

Le Contrat est conclu sous réserve de notre réception du Formulaire dûment rempli et signé, et de la copie recto verso des pièces justificatives demandées :

- carte Nationale d'Identité ou Passeport ou Permis de Conduire (UE, Monaco, et Andorre) ou carte de séjour ou de résident encore valables 6 mois et pouvoir du représentant légal pour les personnes morales ;
- et en plus à l'exclusion de **Carte Prépayée** : chèque annulé et RIB d'un compte domicilié en France ou Monaco, et, lorsque l'adresse postale portée sur le Formulaire n'apparaît sur aucune des pièces justificatives ci-dessus, un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

S'agissant de **Carte Prépayée**, la souscription de plus de 10 lignes mobiles sur une période d'un an par une même personne ou la souscription de 4 lignes mobiles ou plus simultanées doit être soumise à notre approbation.

3°) **Tout-en-un** :

Les points 1°) et 2°) précédents s'appliquent.

2.2. Avances sur consommation et dépôt de garantie :

Nous pouvons vous demander une avance sur consommation qui viendra en déduction des sommes dues et un dépôt de garantie dans les cas suivants :

1°) Avance sur consommation à la souscription :

En cas de :

- dossier incomplet, ou lorsque le nombre total de lignes mobiles mises en service pour un même souscripteur au titre du Contrat et/ou d'un autre est supérieur ou égal à 2 : 229€ pour **forfait Bouygues Telecom** ou **Tout-en-un** (395€ pour **forfait bloqué Universal Mobile** si supérieur à 5 lignes) ;
- absence de chèque annulé : 50€ pour **forfait Bouygues Telecom** ou **Tout-en-un** (ou 39,80€ pour **forfait bloqué Universal Mobile**) ;
- absence de chèque annulé et de carte bancaire : 400€.

2°) Avance sur consommation à la souscription et/ou en cours de Contrat :

En cas de :

- inscription sur le fichier Préventel visé à l'article 7.2 ou de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers : 400€. Pour **forfait Bouygues Telecom** ou **Tout-en-un**, le **Service Mobile** sera accessible uniquement avec un forfait mobile avec blocage et les **Services Fixes** selon les modalités des Tarifs.
- souscription à l'**Option** « Accès depuis l'étranger » : 400€ ;
- pour **forfait bloqué Universal Mobile**, en cas de paiement par mandat compte : 400€ ;
- pour **forfait Bouygues Telecom**, les **Services Fixes** ou **Tout-en-un**, en cas d'augmentation substantielle de vos consommations et services en cours excédant une somme de 50€ au-delà du montant des redevances périodiques de votre offre. Cette avance sur consommation ne pourra pas excéder votre encours et les sommes que vous devez.

3°) Dépôt de garantie à la souscription et/ou en cours de Contrat :

En cas de souscription au Service de Télévision par ADSL, un dépôt de garantie d'un montant de 49 € vous sera demandé en contrepartie de la remise d'un Décodeur Bbox TV.

Ce dépôt de garantie sera encaissé et ne vous dispense pas du paiement des sommes qui vous sont facturées au titre des **Services Fixes**. En cas de restitution du Décodeur Bbox TV, il vous sera remboursé déduction faite des éventuelles sommes pouvant être dues par les coûts de remise en état et/ou de remplacement de votre Equipement Fixe et des impayés non contestés.

2.3. Mise en service :

1°) **Services Mobiles** :

Nous vous attribuons un numéro mobile et vous ouvrons l'accès au **Service Mobile**, au plus tard dans les 5 jours ouvrés (8 jours en cas de vente à distance) suivant la réception des documents demandés à la souscription et, le cas échéant, de l'encaissement de l'avance sur consommation, et, pour **Carte Prépayée**, du premier appel de votre part (voir Tarifs).

En cas de dépassement de ces délais qui ne vous est pas imputable, vous bénéficiez sur demande écrite :

- d'un dédommagement sous la forme d'un avoir correspondant à la part de la mensualité du **Service Mobile** non fourni depuis l'expiration de ces délais.
- pour **Carte Prépayée**, par dérogation, d'un report de la durée d'utilisation de votre crédit pour un délai correspondant au nombre de jours de **Service Mobile** non fourni depuis l'expiration de ce délai.

Si vous avez acheté votre Carte SIM dans un point de vente qui ne procède pas à la mise en service, vous devez effectuer vous-même la mise en service selon les instructions fournies. Vous accédez alors à un crédit de communication dont le montant et les conditions sont définis dans la documentation fournie avec la carte SIM. Immédiatement après l'achat, vous devez nous retourner la copie des pièces justificatives demandées.

A défaut de la réception de votre dossier complet dans les 7 jours suivants votre premier appel, nous suspendrons votre ligne dans les 19 jours suivants ce délai. Vous disposez ensuite de 60 jours pour régulariser votre situation avant que votre ligne ne

soit définitivement résiliée. Le premier appel doit être effectué avant la date indiquée sur la documentation fournie avec la carte SIM.

2°) **Services Fixes** :

Ils sont accessibles dans un délai de 30 jours maximum (auquel s'ajoute le délai de rétractation en cas de vente à distance) à compter de la réception du courrier de confirmation de souscription. Au cours de cette période, vous serez informé de l'activation technique de votre ligne. Vous pourrez alors installer votre Equipement Fixe.

Si à l'issue des 30 jours vos services ne sont toujours pas actifs, vous serez remboursé sur la base de votre abonnement mensuel au prorata du nombre de jours au cours desquels les **Services Fixes** n'ont pas été activés depuis l'expiration de cette période. Pour en bénéficier, vous devez appeler notre Service Clients pour faire constater l'absence d'activation.

En cas de déménagement, vous devez nous contacter pour connaître les **Services Fixes** auxquels vous pourrez accéder depuis votre nouveau domicile et les modalités de conservation de vos services.

3°) **Tout-en-un** :

Les délais de mise en service et les modalités de demande des **Services Mobiles** et des **Services Fixes** s'appliquent.

En cas de dépassement de ces délais, qui ne vous est pas imputable, vous pouvez bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir correspondant à 1 €/jour pour le **Service Mobile** non fourni et 1€/jour pour les **Services Fixes** non fournis depuis l'expiration de ces délais.

Article 3 Comment utiliser les équipements ?

3.1. La propriété de l'Equipement Fixe et du logiciel intégré à la carte SIM ne vous est pas transmise. Vous êtes responsable de leur utilisation et de leur conservation. Ils peuvent être remplacés sans délai, pour des raisons techniques ou en cas de fraude, et sans frais en l'absence de faute de votre part. Vous vous engagez à en faire un usage conforme et à les installer selon les instructions contenues notamment dans les guides d'utilisation joints.

3.2. Vous vous interdisez d'intégrer la carte SIM dans un équipement autre qu'un mobile, ou qu'une Carte Modem pour le **Service Internet Mobile**.

Si vous composez successivement 3 codes PIN erronés, la délivrance d'un code (PUK) de déblocage de la carte SIM est faite à vos frais conformément aux Tarifs. La manipulation successive de dix codes erronés entraîne le blocage définitif de la carte SIM.

3.3. En cas de vol ou de perte, vous devez immédiatement nous en informer par téléphone, afin que votre ligne mobile soit mise hors service. Pour tous les **Services**, vous devez envoyer au Service Clients une lettre recommandée avec accusé de réception et précisant la perte ou le vol, accompagnée dans ce dernier cas d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

Le Contrat reste en vigueur et les redevances, abonnements et/ou frais d'accès périodiques associés aux **Services** et aux **Options** continuent à être facturés ou décomptés.

Après réception de la nouvelle carte SIM (adressée dans les 5 jours suivant la réception de votre demande), celle-ci sera mise en service sur simple demande.

3.4. Afin de vous protéger contre le vol, un verrouillage spécial empêche l'utilisation du mobile ou de la Carte Modem avec une carte SIM autre que celle(s) remise(s) par Bouygues Telecom. Cette protection peut être supprimée sans frais six mois après la conclusion du Contrat, ou le cas échéant, après votre dernier renouvellement de mobile.

3.5. Pour l'Equipement Fixe hors accessoires (voir Annexe Pratique), nous assurons le service de réparation et d'entretien qui ne couvre pas les cas suivants :

- abus ou mauvaise utilisation et/ou non respect des instructions concernant l'Equipement Fixe ;
- dommage à l'Equipement Fixe à la suite d'un accident, de surtensions électriques, de variations climatiques ;
- modifications non autorisées et/ou réparations ou ouverture effectuées par des personnes non autorisées.

Dans ces hypothèses et dans tous les cas pour les accessoires, vous restez redevable de leur réparation et de leur entretien. En cas d'impossibilité de réparation, de perte ou de vol, nous serons amenés à vous les facturer (voir Tarifs).

Pour l'Equipement Fixe (hors accessoires), vous devez contacter le Service Clients afin d'établir un diagnostic. En cas de survenance de panne qui ne pourrait être résolue à distance, vous serez orienté pour procéder au remplacement de l'Equipement Fixe défectueux par un Equipement Fixe neuf ou remis à neuf. Le **Service Fixe** sera de nouveau accessible 24h00 maximum après récupération du nouvel Equipement Fixe.

3.6. En cas de résiliation ou de changement de **Service Fixe** ou **Tout-en-un** ne nécessitant plus l'Equipement Fixe, vous devez restituer à vos frais l'Equipement Fixe dans les 30 jours suivant la confirmation du Service Clients et aux coordonnées qui vous seront indiquées. A défaut, vous serez facturé de l'ensemble de l'Equipement Fixe non retourné selon les modalités figurant dans les Tarifs. S'agissant du Décodeur Bbox TV, le dépôt de garantie sera conservé.

Article 4 Quels sont les prix des Services?

4.1. Prix :

Les prix sont définis dans les Tarifs et sont susceptibles d'évoluer.

En cas de hausse du prix des **Services**, nous vous en informerons au moins 1 mois avant. Vous pourrez résilier le Contrat sans frais par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur de cette hausse.

Lorsque le prix du **Service** ou des **Options** a été octroyé en contrepartie d'une période d'engagement, nous nous engageons à maintenir ce prix pendant cette période, sauf si la modification du prix résulte d'une décision législative ou réglementaire.

L'éventuel tarif d'un moyen de paiement et de son rejet sont précisés dans les Tarifs.

4.2. Modalités de paiement :

1°) Généralités :

En cas de facture électronique, vous êtes informé par courrier électronique de la mise en ligne de votre facture sur votre Espace Client. Cette facture est accessible en ligne pendant un délai de 6 mois à compter de sa mise en ligne. Nous vous invitons à la consulter et la conserver. Si vous le souhaitez, nous pouvons vous faire parvenir vos prochaines factures par courrier postal.

Si vous choisissez la carte bancaire comme moyen de paiement, nous conservons à des fins de paiement les informations relatives à votre carte (hors code de sécurité "CVV2") et ce pendant la durée de choix de cette carte comme mode de paiement.

Tout retard de paiement entraînera l'application d'une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture impayée. Si vous êtes un non professionnel, cette pénalité, d'un montant minimum (voir Tarifs) sera due, après relance, à compter du quinzième jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture impayée.

En cas d'inscription sur le fichier Préventel, de retard ou d'incident de paiement, ou encore d'augmentation substantielle des consommations en cours, nous pouvons, après vous avoir contacté, demander à tout moment le paiement des sommes dues (notamment par carte bancaire) ou, avec votre accord, faire varier la date de facturation.

En cas d'avoir, ce dernier vient en déduction des sommes dues.

Vous nous déléguez en paiement des sommes dues aux éditeurs de contenus au titre de l'accès à leurs services.

2°) Dispositions particulières :

Services Mobiles :

La date de facturation des sommes dues est mensuelle et la facture payable au plus tard quinze jours suivant cette date pour **forfait Bouygues Telecom** et le **Service Internet Mobile**.

Pour **forfait bloqué Universal Mobile**, en cas de prélèvement automatique, la date du premier prélèvement vous est communiquée au moment de l'activation de votre ligne. Les prélèvements suivants sont effectués tous les 30 jours à compter de la date d'activation jusqu'à la date de résiliation. Vous serez informé chaque mois, par un SMS, deux jours avant la date de prélèvement.

Services Fixes :

La date de facturation intervient tous les trente jours à partir de la création de votre ligne.

En cas de dépassement du seuil de facturation (voir Tarifs), une ou plusieurs factures intermédiaires peuvent être émise(s).

Tout-en-un :

La facturation intervient selon les modalités suivantes :

- Une facture émise mensuellement et selon les modalités de paiement visées pour les **Services Mobiles** ci-dessus. Cette facture comprend notamment vos redevances périodiques **Tout-en-un** et vos autres services et communications depuis votre mobile.
- Le cas échéant, une seconde facture intervenant tous les trente jours et selon les modalités visées pour les **Services Fixes** ci-dessus. Elle comprend les **Options**, les communications émises depuis le Modem Bbox et les éventuels compléments (zone non dégroupée,...) relatifs aux **Services Fixes**.

Les factures sont payables séparément. A terme, nous devrions être amenés à vous proposer une facture unique. Nous vous en informerons au préalable.

Article 5 Quels sont nos engagements ?

5.1. Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour assurer la qualité des **Services** :

Si vous avez souscrit à une offre mobile :

En cas d'interruption totale du **Service Mobile**, vous pouvez sur demande écrite, sauf dans les cas des articles 5.2 et 9, bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir correspondant à la part de la mensualité de ce **Service Mobile** interrompu, et pour **Carte Prépayée** sous la forme d'un report de la durée d'utilisation de votre crédit pour un délai correspondant au nombre de jours interrompus.

Dans cette hypothèse, nous nous engageons à rétablir le **Service Mobile** dans un délai de 2 semaines maximum. A défaut, vous pourrez bénéficier d'un dédommagement supplémentaire selon les mêmes formes et conditions, et depuis l'expiration de ce délai.

Si vous avez souscrit à une offre fixe :

En cas d'interruption des **Services Fixes**, nous vous invitons à contacter notre Service Clients. En cas d'interruption totale des **Services Fixes** déclarée auprès du Service Clients, nous rétablissons l'accès aux **Services Fixes** dans un délai de 10 jours maximum à compter de votre appel. En cas de non respect du débit minimum descendant (voir Annexe Pratique) pendant une période de 10 jours à compter de votre appel au Service Clients ou de non respect du délai de rétablissement, vous pourrez obtenir le remboursement (ou un avoir) de votre abonnement au prorata du nombre de jours au cours desquels les **Services Fixes** auront été interrompus ou le débit non respecté. Pour bénéficier de ces dédommagements, vous devez contacter votre Service Clients.

Si vous avez souscrit à une offre **Tout-en-un** :

En cas d'interruption totale des **Services Fixes** et/ou **Service Mobile** composant votre offre **Tout-en-un**, vous pouvez bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement sous la forme d'un avoir correspondant à un montant de 1€/jour d'interruption dans la limite de 30 jours. Dans cette hypothèse, nous nous engageons à rétablir le **Service Fixe** et/ou le **Service Mobile** dans un délai de 2 semaines maximum. A défaut, vous pourrez bénéficier d'un dédommagement supplémentaire depuis l'expiration de ce délai selon les mêmes formes et conditions.

5.2. Notre responsabilité ne peut pas être engagée en cas de :

- mauvaise utilisation de votre part des **Services** ou des **Options** ou de la carte SIM, ou d'utilisation des **Services** ou des **Options** par une personne non autorisée consécutive à une faute de votre part ;
- messages non sollicités reçus d'un tiers (SPAM).

5.3. Nous pouvons céder, transférer ou apporter à un tiers les droits et obligations nés du Contrat.

Article 6 Quels sont vos engagements ?

6.1. Le Contrat est conclu en considération de votre personne. Sauf accord exprès préalable de notre part, vous vous interdisez de céder, transmettre ou commercialiser auprès d'un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la carte SIM ou/et de l'Équipement Fixe (y compris le ou les numéros de téléphone qui y sont associés). En revanche, votre famille, votre proche entourage ou vos salariés lorsque vous avez contracté à titre professionnel, peuvent utiliser les **Services Fixes** (hors service de télévision et radio limitée à une utilisation privée) à l'adresse de votre ligne téléphonique fixe.

6.2. Conformément aux dispositions pénales et civiles en vigueur, vous vous interdisez toute utilisation frauduleuse des **Services** ou des **Options** comme par exemple de pratiquer ou d'initier la communication en masse de messages électroniques non sollicités de manière directe ou indirecte (SPAM) ou à des fins de piratage ou de nature à nuire au bon fonctionnement ou à la disponibilité du réseau ou des serveurs.

De même, les utilisations consistant à utiliser les **Services** et/ou de l'Équipement Fixe à des fins de création d'un serveur vocal et/ou de reroutage et/ou de détournement des communications sont interdits.

De plus, l'accès à des contenus (téléchargement, streaming...) en violation de droit de tiers (auteur, ayant droit) est interdit.

6.3. Tout usage susceptible de dégrader les **Services** ou les **Options** est interdit.

Sont ainsi prohibés les usages mobiles de type voix sur IP (technique permettant d'utiliser Internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques) ou peer to peer et/ou newsgroups (services permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou un serveur sur le réseau) ainsi que les usages mobiles ou fixes dont la liste est mise à jour sur www.bouyguetelecom.fr.

De même, sont interdits les usages suivants :

- les appels vers les numéros d'accès à internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif comme l'utilisation d'un des **Services** ou **Options** pour des communications dont l'acheminement est détourné ou re-routé ;

- l'utilisation d'un des **Services Fixes** ou **Options** aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à l'entreprise ;

- l'utilisation d'un des **Services** ou **Options** générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'un des **Services** ou **Options** en tant que passerelle de réacheminement de communications ;

- l'utilisation ininterrompue d'un des **Services** ou **Options** consistant en une composition automatique et/ou en continu de numéros sur la ligne ;

- la cession gratuite ou payante ou la revente, totale ou partielle, d'un des **Services** ou **Options** ;

- l'utilisation d'un des **Services** ou **Options** par le biais d'une numérotation automatique pour l'émission ininterrompue d'appels ou de messages ;

- l'utilisation d'un des **Services** ou **Options** vers toute plateforme de service (jeux, charme, chat ...) vous permettant de bénéficier d'une rémunération directe ou indirecte du fait des communications réalisées.

Nous nous réservons la possibilité de mettre fin aux communications ne respectant pas ces interdictions.

6.4. Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, vous vous engagez à accéder au réseau pour un usage personnel et à ne pas dépasser une durée de 3 heures consécutives par appel. Nous nous réservons la possibilité de mettre fin aux communications dépassant cette durée.

6.5. Vous devez nous prévenir immédiatement par courrier de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

6.6. Nous attirons votre attention plus particulièrement sur la nécessité :

- de respecter les licences d'utilisation des logiciels, notamment celles que vous devez accepter avant l'utilisation de certains **Services** ;

- de respecter les conditions d'utilisation et d'éligibilité des **Services** ;

- de respecter l'ordre public et les bonnes mœurs et de ne pas utiliser les **Services** notamment pour les finalités suivantes : proxénétisme, pédophilie, révisionnisme, violence, haine raciale ;

- de ne pas utiliser de procédé ou de logiciel dont l'usage serait contraire à la réglementation.

6.7. En cas de prélèvement automatique, vous êtes invité à retourner votre autorisation de prélèvement complétée et signée directement auprès de votre établissement financier.

Article 7 Comment sont utilisées vos données personnelles ?

7.1. Nous collectons vos données conformément à la loi du 6 janvier 1978.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en nous écrivant à : Bouygues Telecom, Informatique et Libertés, Directeur des systèmes d'information, 20 quai du Point du Jour, 92640 Boulogne Billancourt Cedex.

Nous utilisons vos données (y compris les données de trafic) pour l'exploitation de nos services.

Sauf opposition de votre part à l'adresse ci-dessus, vous nous autorisez à utiliser ces données pour promouvoir nos services, à les céder à des tiers à des fins de promotions commerciales et/ou à des fins d'études et de sondages.

Toutefois, la prospection directe au moyen d'un automate d'appels, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique nécessite votre accord préalable à l'exception de la promotion par Bouygues Telecom de produits et de services analogues à laquelle vous pouvez vous opposer via un numéro gratuit (603) depuis votre mobile et en vous rendant sur le site www.bouyguetelecom.fr.

Nous pouvons être amenés à transférer vos données personnelles à des prestataires situés hors de l'Union Européenne (Tunisie et Maroc) afin de gérer votre Contrat et vous proposer nos offres et Services. Ce transfert est réalisé dans le strict respect de la loi du 6 janvier 1978, notamment par la mise en œuvre avec nos prestataires des clauses types émises par la Commission Européenne afin de vous garantir un niveau de protection équivalent à celui de l'Union Européenne.

7.2. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations qui vous concernent sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou, pour les offres mobiles ou **Tout-en-un**, d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM. Vous pouvez exercer votre droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL, service des consultations, TSA n° 90 003, 93588 ST OUEN CEDEX. Ce droit d'accès et de rectification peuvent être exercés auprès de nous à l'adresse visée au 7.1.

7.3. Tout appel vers notre numéro court du Service Clients est automatiquement identifié.

7.4. A l'exception des numéros d'urgence, vous pouvez vous opposer à l'identification de votre numéro mobile d'abonné par vos correspondants soit appel par appel soit en souscrivant gratuitement à notre service «Appel Incognito» pour les **Services Mobiles**. Pour les **Services Fixes**, il vous suffit d'activer cette fonctionnalité auprès de notre Service Clients.

7.5. L'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par Bouygues Telecom, et le cas échéant par l'éditeur dudit service, des données de localisation géographique et d'identification du mobile. La durée de conservation de ces données est limitée à la fourniture du service.

Article 8 Comment figurer dans l'annuaire universel ?

Vous pouvez faire figurer gratuitement vos coordonnées (numéro de téléphone et nom, prénom ou initiales sous réserve d'homonymie, raison sociale, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité communiquées sous votre responsabilité) dans les listes établies par Bouygues Telecom et destinées à être communiquées aux éditeurs d'annuaire universel et services universel de renseignements. Un autre utilisateur de la ligne peut demander à figurer dans ces listes.

Vous pouvez limiter gratuitement la parution de vos coordonnées avec les listes antiprospection, anti-annuaire inversé, adresse partielle (sauf pour les professionnels ou entreprises vendant des biens ou services aux consommateurs), ou initiales du prénom.

Vous pouvez modifier vos coordonnées ou l'utilisation qui en est faite à tout moment et gratuitement sur le site www.bouyguetelecom.fr rubrique «Esp@ce Client» ou sur www.universalmobile.fr ou auprès du Service Clients.

Ces coordonnées sont communiquées sous votre responsabilité.

Les délais de parution dans les annuaires dépendent des conditions et fréquences de parution propres à chacun des éditeurs.

Article 9 Comment les services peuvent ils être restreints ou suspendus ?

9.1. Sans indemnité, nous pouvons :

1. Sans préavis suspendre l'accès aux :

- **Services** en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet (article 2.1) dans un délai de 8 jours à compter de notre demande ;
- **Services** en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse d'un des **Services** (notamment article 6.2, 6.3 et 6.6) ou des **Options** ;
- **Services** en cas d'absence de régularisation d'une avance sur consommation et/ou d'un dépôt de garantie visés à l'article 2.2.
- **Services Fixes** en cas de non respect des dispositions des articles 6.2 et 6.5.

Pour **Tout-en-un**, votre **Service Mobile** sera également interrompu selon les modalités visées au point suivant.

2. Après vous avoir contacté et en l'absence de régularisation :

- interrompre la possibilité d'émettre des appels depuis votre mobile et suspendre l'accès, aux **Services Mobiles**, 9 jours après cette limitation en cas de :

- 1/ non-paiement d'une facture, de l'avance sur consommation en cours de Contrat visée à l'article 2.2 ou d'une échéance (la suspension intervient si la cause n'a pas disparue) ;
- 2/ non respect des dispositions des articles : 3.2, 6.1, 6.3, 6.5 et IV des Conditions Particulières.

Pour **Tout-en-un**, vos **Services Fixes** seront également suspendus.

- suspendre les **Services Fixes** en cas de non respect des autres dispositions du Contrat, en cas de cession (article 6.1 et IV des Conditions Particulières), ou de non paiement d'une facture.

Pour **Tout-en-un**, votre **Service Mobile** sera également suspendu selon les modalités visées au point précédent.

9.2. Dès la publication de la loi dite « Création et internet », les **Services** pourront être suspendus selon les modalités issues de cette loi. Dans ce cas, nous vous informerons de ces dispositions.

9.3. Dans tous les cas, les prix des **Services** restent dus sauf dans les cas énumérés à l'article 10.4.

Article 10 Comment le Contrat peut il être résilié ?

10.1. Dispositions générales :

Vous pouvez résilier votre Contrat à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au Service Clients (cf. article 11.2). La résiliation interviendra dans un délai de 10 jours (ou plus si vous le désirez) à compter de la réception de la demande.

10.2. Dispositions complémentaires :

10.2.1. **Services Fixes** :

Lorsque vous résiliez vos **Services Fixes** ou **Tout-en-un**, vous devez nous indiquer dans ce courrier le numéro de téléphone de la ligne fixe à résilier. Les frais de résiliation correspondant à nos frais de traitement et aux coûts de déconnexion de votre ligne vous seront facturés (voir Tarifs). Vous disposerez d'un délai de 30 jours à compter de la réception de notre confirmation écrite pour retourner l'Équipement Fixe (cf. article 10.10).

10.2.2. **Tout-en-un** :

Les dispositions de l'article précédent s'appliquent.

La résiliation du Contrat sans aucune précision entraîne la résiliation du **Service Mobile** et des **Services Fixes**. En revanche, vous avez la possibilité de ne pas résilier tous vos **Services Fixes** ou **Service Mobile**. Pour cela, vous devez nous préciser dans votre courrier de résiliation les **Services Fixes** ou le **Service Mobile** que vous souhaitez résilier :

1/ Si vous ne souhaitez plus utiliser le **Service Mobile** de **Tout-en-un**, vous accédez à une offre fixe selon les modalités tarifaires en vigueur au jour de la demande et définies dans les Tarifs en vigueur. En cas de résiliation, au cours d'une période d'engagement, l'article 10.3 s'applique.

2/ Si vous ne souhaitez plus utiliser les **Services Fixes** de **Tout-en-un**, vous conservez votre **Service Mobile** au tarif de **Tout-en-un**. Mais vous pouvez choisir une autre offre mobile selon les modalités de changement d'offre définies dans les Tarifs en vigueur. Les frais et coûts de l'article 10.2.1 s'appliquent.

La demande de portabilité d'un seul numéro n'entraîne pas la résiliation de **Tout-en-un**. Vous devez nous confirmer par courrier votre demande de résiliation de **Tout-en-un**.

10.3. A l'exception des articles 10.4 et 4.1, si vous résiliez pendant votre période d'engagement, vous devez vous acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme des 12 premiers mois et d'un quart des redevances restant dues au-delà.

Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles.

10.4. Vous pouvez résilier le Contrat, selon les modalités visées à l'article 10.1, sans frais en joignant les justificatifs nécessaires pour motifs légitimes tels que :

1. force majeure définie par les Tribunaux français ;
2. non respect de nos engagements prévus dans le Contrat ;
3. handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation des **Services** ;
4. déménagement en dehors de la zone de couverture du réseau GSM ou ADSL selon les **Services** souscrits (votre demande ne peut intervenir dans les 3 mois suivant le début de votre période d'engagement) ;
5. difficultés financières ayant entraîné une notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
6. chômage faisant suite à un licenciement dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée et dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement.
7. échec de la procédure de conservation du numéro mobile imputable à Bouygues Telecom dans les conditions de l'article I des Conditions Particulières dans un délai de 12 jours suivant cet échec ;
8. **Service Mobile** inaccessible en votre domicile depuis le réseau GSM dans des conditions normales et habituelles, par lettre recommandée avec accusé de réception précisant ce motif, dans un délai de 7 jours (le cachet de la poste faisant foi) à compter de la mise en service initiale ou du refus de votre part de l'avance sur consommation demandée au moment de la souscription du Contrat, dans un délai de 7 jours à compter de cette demande.
9. s'agissant des **Services Fixes** ou **Tout-en-un** : absence des **Services Fixes** dans les 30 jours (auquel s'ajoute le délai de rétractation en cas de vente à distance) suivant la réception du courrier de confirmation de souscription ;
10. échec de portabilité en dégroupage total de votre ancien numéro fixe qui ne vous est pas imputable.

Si votre demande de résiliation intervient dans les 60 jours suivant la souscription du Contrat, vous disposerez d'un délai de 8 jours à compter de la réception de notre accord écrit pour retourner, contre remboursement, le kit (téléphone et/ou carte modem et la Carte SIM jointe) Bouygues Telecom en parfait état au lieu qui vous sera indiqué. La restitution du coffret et de la Carte SIM ne s'applique pas au cas 4 ci-dessus. Dans tous les cas, vous devez retourner l'Équipement Fixe (cf. article 10.10). La résiliation prendra effet à la date de votre dernière communication.

10.5. Nous pouvons résilier le Contrat sans indemnité :

1. à tout moment et sans préavis en cas de retrait ou suspension de l'autorisation accordée à Bouygues Telecom par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
2. avec un préavis d'un mois après vous avoir contacté en cas d'arrêt de la commercialisation d'une offre ;
3. à partir du quinzième jour pour les **Services Mobiles** ou **Tout-en-un** (10^{ème} jour pour les **Services Fixes**) suivant la restriction ou la suspension si la cause n'a pas disparu en cas :
 - d'absence de réception du Contrat ou de régularisation d'un dossier incomplet (article 2) ;
 - de non communication à Bouygues Telecom des informations relatives au changement de domicile ou de vos coordonnées bancaires (article 6.5) ;
 - de non versement de l'avance sur consommation (article 2.2) ;
 - de non paiement des factures ou d'une échéance (article 4).
4. à partir du quinzième jour pour les **Services Mobiles** ou **Tout-en-un** (10^e jour pour les **Services Fixes**) suivant la restriction ou la suspension en cas :
 - de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse d'un des Services ou une des Options (article 9.1) ;
 - de cession d'appels (articles 6.1 et IV des Conditions Particulières) ;
5. au-delà de votre période d'engagement avec un préavis de 10 jours.

Dans les hypothèses 3 et 4, vous devez vous acquitter des sommes restants dues jusqu'au terme de votre engagement dans les conditions de l'article 10.3. Ces sommes sont alors immédiatement exigibles.

10.6. Si vous décidez de ne plus accéder aux **Options**, ou s'agissant de **Tout-en-un** au **Service Mobile** ou aux **Services Fixes**, le Contrat reste en vigueur.

La résiliation du Contrat n'entraîne pas la résiliation des services fournis par des tiers auprès desquels vous devez vous adresser directement.

10.7. Les sommes que nous vous devons (y compris les éventuels avoirs) viennent en déduction des sommes que vous devez et le cas échéant font l'objet d'un remboursement.

10.8. Dispositions complémentaires pour **Carte Prépayée** : A l'issue de la durée de validité de votre ligne, si vous n'avez pas effectué de rechargement, votre carte SIM sera désactivée et vous perdrez votre numéro de téléphone.

10.9. Dispositions complémentaires pour **Internet 1 jour** : Si vous n'avez pas utilisé le **Service Internet Mobile** ou une **Option** dans le délai mentionné dans les Tarifs à compter de l'activation de votre ligne ou de votre dernière connexion, votre carte SIM est désactivée et vous perdez l'utilisation de votre ligne.

10.10. Dispositions complémentaires pour les **Services Fixes** ou **Tout-en-un** : Dans tous les cas, vous devez nous restituer l'Équipement Fixe à vos frais en parfait état au lieu qui vous sera indiqué. A défaut, le dépôt de garantie sera conservé et des frais vous seront facturés conformément aux Tarifs.

Article 11 Comment rester en contact ?

Nous tenons à vous informer que les coordonnées mentionnées doivent servir exclusivement pour nous contacter. Ces coordonnées ne peuvent être utilisées pour des retours de produits quelque soit leur nature.

11.1. Lorsque nous nous engageons à vous « contacter », nous le faisons par écrit ou par téléphone, ou par l'envoi d'un SMS ou d'un e-mail ou, en cas d'impossibilité de vous joindre sur votre mobile, en laissant un message sur votre répondeur mobile.

11.2. Vous pouvez appeler le Service Clients ou nous écrire à Service Clients Bouygues Telecom, 38218 VIENNE Cedex. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez vous adresser au Service Consommateurs Bouygues Telecom, 38218 VIENNE Cedex.

Enfin, si la solution proposée ne vous convient toujours pas, vous pouvez saisir, avec les justificatifs nécessaires, le médiateur des communications électroniques sur son site internet ou par courrier à l'adresse que vous aura communiquée le Service Consommateurs.

Notre Service Consommateurs traite les réclamations transmises dans un délai de 30 jours à compter de leur réception. A défaut, vous bénéficierez, sur demande écrite au service concerné :

Pour les **Services Fixes**, un remboursement (ou un avoir) au prorata du prix des **Services Fixes** correspondant au nombre de jours de retard depuis l'expiration de ce délai et dans la limite de 30 jours.

Pour le **Service Mobile** ou **Tout-en-un** :

- Une minute d'appels offerte par jour de retard, utilisable au tarif de la minute incluse dans le forfait souscrit, dans la limite de 30 minutes ;
- Pour **Carte Prépayée**, par dérogation, vous bénéficierez d'un report de la durée d'utilisation de votre crédit pour un délai correspondant au nombre de jours de retard depuis l'expiration de ce délai et dans la limite de 30 jours.

CONDITIONS PARTICULIERES :

I – CONSERVATION DU NUMERO MOBILE / PORTABILITE :

Avant toute demande de portabilité, vous devez vous assurer que :

- vous êtes le titulaire du contrat ou bénéficiez d'un mandat du titulaire pour effectuer cette demande.
- votre numéro de mobile métropolitain ci-après "Numéro" est en cours de validité jusqu'à la date de portage.
- votre Numéro ne fait pas l'objet d'une portabilité en cours.
- vous disposez de votre Relevé d'Identité opérateur, ci-après "RIO", consultable sur le serveur vocal de l'opérateur que vous quittez, ci-après "Opérateur Donneur", qui vous le confirmera par SMS.

En arrivant chez nous :

- Pour conserver votre Numéro mobile, vous devez nous transmettre, lors de la souscription du Contrat de Service : votre RIO, le Numéro que vous souhaitez conserver, la date de portage souhaitée (entre 7 jours et 2 mois hors dimanche et jours fériés nationaux, à compter de la souscription de votre Contrat). Nous résilierons pour votre compte le contrat auprès de votre Opérateur Donneur. Votre demande de portabilité est définitive et ne peut faire l'objet d'une annulation. Si vous ne remplissez pas les critères d'éligibilité à la portabilité, nous vous communiquerons le motif de refus invoqué par l'Opérateur Donneur.
- En cas d'échec de la portabilité, le numéro provisoirement associé à la carte SIM Bouygues Telecom deviendra définitif. Le Contrat reste en vigueur, sauf résiliation dans les conditions visées à l'article 10.5.

En nous quittant :

- Vous devez mandater directement l'Opérateur Releveur qui résiliera votre contrat auprès de nous et demandera le portage de votre Numéro.
- Si vous êtes sous engagement à la date du portage du Numéro, vous serez redevable des redevances périodiques restant à courir conformément à l'article 10.3.

II – OPTIONS :

En cas de résiliation d'une **Option** avec engagement, vous devrez vous acquitter des redevances périodiques conformément à l'article 10.3.

II.1. Services éditeurs/constructeur (BlackBerry®, WAP, i-mode®...)

Pour les services i-mode et WAP, la résiliation des services s'effectue auprès des éditeurs, y compris en cas de vol ou perte de la carte SIM.

Les services sont fournis sous la responsabilité de leur éditeur et aux conditions fixées par celui-ci sur votre mobile ou internet. La réclamation doit être adressée à l'éditeur. Concernant les éditeurs référencés, leurs coordonnées sont disponibles à partir de la page d'accueil de leur site. Nous facturons ou décomptons de votre crédit de communication les services référencés au prix et selon les modalités définies par l'éditeur et indiqués sur son site.

II.2. Communications internationales :

Selon les offres, vous pouvez accéder depuis votre mobile à tout ou partie de notre couverture internationale à tous les réseaux GSM avec lesquels nous avons signé des accords.

Les conditions d'utilisation, les pays permettant la fourniture de ce service et les tarifs des communications reçues et émises à l'étranger sont définis dans les Tarifs, ou sur simple appel au Service Clients sur www.bouyguetelecom.fr ou sur www.universalmobile.fr.

La consultation du répondeur étant payante à l'étranger, dans les cas des articles 7.1. et 11.1, nous vous rembourserons la durée de consultation du message laissé par Bouygues Telecom sur simple demande auprès du Service Clients.

Les informations relatives aux communications sont transmises par les opérateurs étrangers dans un délai de 3 mois maximum et nous vous facturons vos communications dans ce délai.

III – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS :

Vous êtes un client Professionnel ou assimilé lorsque vous avez souscrit un forfait Bouygues Telecom, une offre fixe ou **Tout-en-un** pour des besoins en rapport direct avec votre activité professionnelle. A cette fin vous nous avez communiqué votre numéro SIREN.

Le nombre total de lignes mobiles pouvant être souscrites est limité (voir Tarifs).

III.1. Résiliation

A tout moment, vous pouvez résilier votre Contrat en nous adressant une lettre recommandée avec accusé de réception. Votre résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de la réception de cette lettre. Nous pouvons résilier le Contrat dans les mêmes conditions au-delà de votre période d'engagement et dans les cas de l'article 10.5.

Services Mobiles ou Tout-en-un :

1°) A l'exception des cas visés aux articles 10.4 et 4.1 des Conditions Générales, si vous résiliez pendant votre période d'engagement, vous devez vous acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme de ladite période d'engagement.

Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles déduction faite des éventuels avoirs dus par Bouygues Telecom.

2°) S'agissant de **Tout-en-un**, vous avez la possibilité de conserver le **Service Mobile** ou les **Services Fixes** de votre offre **Tout-en-un** selon les modalités décrites à l'article 10.2. à l'exception du paiement des redevances. Vous devez vous acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme de ladite période d'engagement.

Services Fixes :

Les frais de résiliation correspondant à nos frais de traitement et aux coûts de déconnexion de votre ligne vous seront facturés (voir Tarifs). Vous disposerez d'un délai de 30 jours à compter de la réception de notre confirmation écrite pour retourner l'Équipement Fixe en parfait état au lieu qui vous sera indiqué (cf. article 10.10).

III.2. Responsabilité de Bouygues Telecom

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour assurer la qualité des Services.

Nous réparerons les dommages directs qui pourraient vous être causés en cas de manquement à nos obligations issues du Contrat. Toute perte de chiffre d'affaire, de clientèle, de profit ou de donnée et plus généralement tout préjudice immatériel qui seraient subis dans le cadre d'une utilisation d'un des **Services** ou **Options**, ne pourront donner lieu à réparation, notamment financière, de notre part.

1°) Si vous avez souscrit à une offre mobile et si dans la zone couverte par le **Service Mobile**, ce service n'est pas accessible en raison d'une faute imputable à Bouygues Telecom, pendant plus de 2 jour(s) consécutif(s), vous avez droit à titre de réparation forfaitaire des dommages résultant de l'interruption, au remboursement (ou à un avoir) de la part de la mensualité de Service correspondant à la durée totale de l'interruption que vous avez subie, sur demande écrite adressée à Bouygues Telecom, sauf dans les cas prévus aux articles 5.2 et 9.

2°) Si vous avez souscrit à une offre fixe, en cas d'interruption des **Services Fixes**, nous vous invitons à contacter notre Service Clients. En cas d'interruption totale des **Services Fixes** déclarée auprès du Service Clients, nous rétablissons l'accès aux **Services** dans un délai de 10 jours maximum à compter de votre appel. En cas de non respect du débit minimum descendant (voir Annexe Pratique) pendant une période de 10 jours à compter de votre appel au Service Clients ou de non respect du délai de rétablissement, vous pourrez obtenir le remboursement forfaitaire (ou un avoir) de la part de la mensualité de **Service** correspondant à la durée totale de l'interruption que vous avez subie ou le débit non respecté. Pour bénéficier de ces dédommagements, vous devez contacter votre Service Clients.

3°) Si vous avez souscrit à **Tout-en-un**, en cas d'interruption totale des **Services Fixes** ou du **Service Mobile** composant votre offre **Tout-en-un**, vous pouvez bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement forfaitaire sous la forme d'un avoir correspondant à un montant de 1€/jour d'interruption dans la limite de 30 €. Dans cette hypothèse, nous nous engageons à rétablir les **Services Fixes et/ou le Service Mobile** dans un délai de 2 semaines maximum. A défaut, vous pourrez bénéficier d'un dédommagement supplémentaire selon les mêmes conditions à compter de l'expiration de ce délai.

4°) En cas de non respect de nos engagements contractuels et en dehors des cas visés aux 1°), 2°) et 3°) ci-dessus, l'indemnisation de votre préjudice direct sera limitée aux sommes que vous nous avez payés au titre du Contrat pour les trois derniers mois précédents l'événement ayant entraîné ce préjudice.

III.3. Echange sur Site de votre mobile :

1°/ **Service Mobile** ou **Tout-en-un** :

(i) Le service Echange sur Site de votre mobile accessible uniquement en France métropolitaine avec un kit (téléphone et/ou carte modem et SIM) Bouygues Telecom et dans la limite d'un échange par an et par mobile, comprend les prestations suivantes :

- en cas de panne à la mise en service (déclarée dans un délai de 7 jours à compter de la date de mise en service de la ligne), le remplacement sur votre site du mobile ou de ses accessoires (batterie, chargeur, antenne, clip) en panne par du matériel neuf identique ou similaire.

- dans les cas de panne sous garantie (survenant dans un délai d'un an à compter de la date d'achat du mobile matérialisée par la date de signature du Contrat), de panne non garantie (cause externe au mobile et postérieure à la vente, bris, utilisation du

mobile sur un autre réseau que celui exploité par Bouygues Telecom) ou d'une panne hors garantie (panne survenant après un délai d'un an à compter de la date d'achat du mobile matérialisée par la date de signature du Contrat), le remplacement sur votre site soit du mobile en panne par un mobile remis à neuf dont les caractéristiques techniques sont équivalentes à celles du mobile remplacé, soit de l'accessoire en panne par un accessoire neuf identique.

Sont exclus du service Echange sur Site, la perte, le vol, le bris non accidentel ou intentionnel du mobile ou de ses accessoires.

(ii) La propriété du mobile remplacé nous est transférée au jour de l'échange tandis que vous devenez propriétaire du mobile de remplacement.

En cas d'échange suite à une panne à la mise en service, le mobile de remplacement est garanti un an à compter de la date d'échange. Dans les autres cas, le mobile de remplacement est garanti trois mois à compter de sa date d'échange. Toutefois, si la panne intervient plus de 3 mois avant la date d'expiration de la garantie, le mobile de remplacement est garanti jusqu'à la fin de la période de garantie du mobile remplacé.

(iii) Le remplacement du mobile ou de l'accessoire est facturé, sur la base d'un prix forfaitaire disponible auprès du Service Clients, uniquement en cas de panne hors garantie ou de panne non garantie appréciée par notre réparateur agréé. Par ailleurs, à défaut de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, vous serez facturé du coût de l'intervention (disponible auprès du Service Clients).

III.6 Pour Bbox Pro, le service inclut, sur demande et dans les 30 jours maximum suivant leur souscription, une prestation d'installation de l'Équipement Fixe (voir Tarifs) sur votre site par un technicien sélectionné. Vous devez assurer alors la sauvegarde de vos données dont vous demeurez responsable.

IV – COMMUNICATIONS MOBILES : ILLIMITEES OU DATA :

Les conditions, notamment la liste des communications autorisées, le nombre maximum d'offres pouvant être souscrites sont définies dans les documentations tarifaires spécifiques préalablement remises.

Dans l'hypothèse où vous souscrivez à plusieurs offres illimitées, les conditions du présent article sont applicables par carte SIM.

IV.1. Pratiques Interdites :

Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre deux individus et pour un usage privé à l'exclusion de :

- toute utilisation partagée du **Service Mobile** ou d'une **Option** ;
- toute cession, définie, à l'article 6.1.

La cession est présumée, sauf preuve contraire de votre part, lorsque vous appelez, durant une même période de facturation, plus de 99 correspondants différents au moyen de 4 terminaux identifiés par leur numéro de série (IMEI) ;

- toute communication dont l'acheminement est détourné ou re-routé via un boîtier radio.

En cas de non respect de ces dispositions nous pouvons, après vous avoir contacté, restreindre le **Service Mobile** en cas de cession des communications ou suspendre le **Service Mobile** dans les autres hypothèses. Le Contrat est ensuite résilié conformément à l'article 10.

Les communications interdites émises jusqu'à la restriction ou la suspension seront facturées au prix d'une communication hors forfait ou décomptées de votre crédit pour **Carte Bouygues Telecom** et les offres **Universal Mobile**.

IV.2. Facturation des communications avec forfait Bouygues Telecom

Sont exclues du bénéfice des «communications illimitées» et facturées au prix d'une communication hors forfait après information de l'atteinte de ce seuil : les communications émises à partir d'un 4e mobile ou les communications émises au-delà de 99 correspondants différents, au cours d'un même cycle de facturation.

En fonction de l'offre souscrite, ces seuils peuvent être revus à la hausse selon les conditions définies dans les documents spécifiques remis.

Les communications vers plateformes téléphoniques sont toujours facturées au prix d'une communication hors forfait.

IV.3. Data (échange de données) :

Sont interdits :

- toute utilisation partagée des **Services Mobiles** ou d'une **Option** et notamment l'association d'une carte SIM à un équipement de type routeur à des fins de partage de l'accès entre plusieurs utilisateurs ;
- les usages de type modem, à l'exception des dispositions visées aux dispositions **Service Internet Mobile** suivantes ou de voix sur IP ;
- l'accès à des contenus (téléchargement, streaming...) en violation de droit des tiers (auteur, ayant droit).

En cas de non respect de ces dispositions, nous pouvons, après vous avoir contacté, suspendre puis résilier le Contrat conformément aux articles 9 et 10.

Afin de permettre l'accès au réseau dans les meilleures conditions à l'ensemble de nos clients, l'accès au streaming (vidéo à la demande) est limité à 30 minutes et la TV limitée à 2 heures par session. Nous nous réservons la possibilité de réduire votre débit, y compris pour l'utilisation de la télévision sur mobile, au-delà de 500 Mo de communications (échange de données) par mois. Pour le **forfait PC Internet Mobile**, cette réduction intervient au-delà de 5 Go.

En fonction de l'offre souscrite, ces seuils peuvent être revus à la hausse selon les conditions définies dans les documents spécifiques remis.

Service Internet Mobile :

La liste des Cartes Modem et des configurations compatibles figure dans les Tarifs et sur www.bouyguetelecom.fr. Vous devez paramétrer votre équipement en suivant les instructions fournies par le fournisseur de la Carte Modem. En cas d'indisponibilité du **Service Internet Mobile** sur le réseau GSM pendant 2 semaines à compter de la mise en service visée à l'article 2.3, vous pouvez, à l'issue de ce délai, résilier votre Contrat sans frais pendant un mois. Dans ce délai, vous contactez par téléphone le Service Clients afin d'être informé de la procédure de résiliation. Celle-ci prendra effet à compter de la remise par vos soins de la carte SIM, et, contre remboursement, de la Carte Modem en parfait état au lieu que nous vous indiquerons.

V – PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT DU MOBILE AVEC FORFAIT

BOUYGUES TELECOM ET DE LA CARTE MODEM AVEC FORFAIT PC INTERNET MOBILE :

Le renouvellement du mobile ou de la Carte Modem est accessible si :

- vous avez une ancienneté d'au moins 12 mois révolus à compter de la souscription du Contrat au titre duquel le renouvellement est demandé ou à compter du dernier renouvellement ;
- vous êtes à jour des paiements de vos factures et ;
- vous remplissez les conditions définies dans les Tarifs en vigueur ;
- vous vous acquittez d'un complément monétaire et moyennant un réengagement de 12 ou 24 mois au choix à compter de la date de la commande.

Le programme peut être modifié ou prendre fin à tout moment, sous réserve que nous vous en informions par écrit et moyennant le respect d'un préavis de 1 mois.

Le bénéfice du programme de renouvellement ne peut faire l'objet d'aucun échange ou remboursement, d'une contre-valeur monétaire et, sauf accord exprès de notre part, ne peut être cédé, transféré ou apporté, même partiellement, à un tiers, sous quelque forme que ce soit.

Tout incident ou retard de paiement rend inaccessible le programme de renouvellement. Le programme redevient accessible et utilisable une fois le paiement de vos factures régularisé.

VI – KIT BOUYGUES TELECOM OU UNIVERSAL MOBILE :

Le kit comprend :

- une carte SIM permettant l'accès au Service,
- un mobile ou une Carte Modem bénéficiant de la garantie figurant dans le kit ou sur www.bouyguetelecom.fr.

Afin de vous protéger contre le vol, un verrouillage spécial empêche l'utilisation du mobile, de la Carte Modem avec une carte SIM autre que celle(s) remise(s) par Bouygues Telecom. Cette protection peut être supprimée sans frais six mois après la conclusion du Contrat, ou le cas échéant, après votre dernier renouvellement de mobile.

VII – DISPOSITIONS PARTICULIERES VENTE A DISTANCE :

VII-1 L'article 2.1 des conditions générales de service est remplacé comme suit :

« 2.1. Conditions de souscription :

2.1.1. Dispositions applicables à tous les **Services** :

Pour connaître les services auxquels vous êtes éligibles et les tarifs correspondants, vous pouvez vous rendre sur notre site internet ou contacter notre Service Clients.

En vente à distance, votre Contrat prend effet dès la réception de notre confirmation par courrier électronique ou postal. Si vous êtes un particulier, vous disposez d'un délai de 7 jours à compter de votre acceptation pour vous rétracter. Lorsque ce délai expire un week-end, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Cependant, si vous utilisez un des **Services** avant la fin du délai, vous renoncez à votre droit de rétractation.

2.1.2. Dispositions complémentaires :

1°) **Services Fixes** :

Si vous optez pour le Dégroupage Total, vous devez nous donner mandat afin d'opérer le dégroupage de votre ligne téléphonique auprès de France Télécom, ainsi qu'un mandat de conservation de votre numéro fixe si vous souhaitez le conserver (voir Annexe Pratique et Tarifs). Dans les autres cas, nous vous attribuerons un nouveau numéro de téléphone non géographique.

La souscription aux **Services Fixes** est limitée à une souscription par ligne téléphonique fixe.

2°) **Services Mobiles** :

Le Contrat est conclu sous réserve :

- de notre réception du Formulaire dûment rempli et signé, et de la copie recto verso des pièces justificatives demandées :

- carte Nationale d'Identité ou Passeport ou Permis de Conduire (UE, Monaco, et Andorre) ou carte de séjour ou de résident encore valables 6 mois et pouvoir du représentant légal pour les personnes morales ;
- et en plus à l'exclusion de **Carte Prépayée** : chèque annulé et RIB d'un compte domicilié en France ou Monaco, et, lorsque l'adresse postale portée sur le Formulaire n'apparaît sur aucune des pièces justificatives ci-dessus, un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

En cas de dossier incomplet ou d'impossibilité de fournir une pièce demandée, vous disposez d'un délai de 8 jours pour nous fournir les pièces manquantes.

- de l'acceptation de l'offre en ligne par vos soins et de la validation par nous des informations saisies en cas de souscription par Internet ;
- que vous ne soyez pas inscrit sur le fichier Préventel visé à l'article 7.2 ou que vous ne présentiez pas de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers.
- d'un nombre total de lignes mobiles mises en service pour vous inférieur à 3 dans les 90 jours au titre du Contrat et/ou d'un autre ;

A défaut le Contrat sera résolu de plein droit.

Le nombre total de lignes pouvant être souscrites par un professionnels ou assimilé (association, fondation, syndicat...) est limité selon les modalités figurant des « Les Tarifs ».

S'agissant de **Carte Prépayée**, la souscription de plus de 10 lignes mobiles sur une période d'un an par une même personne ou la souscription de 4 lignes mobiles ou plus simultanées doit être soumise à notre approbation.

3°) **Tout-en-un** :

Les points 1°) et 2°) précédents s'appliquent. »

VII-2. Les dispositions de l'article 2.2.1°) ne s'appliquent pas en cas de souscription par téléphone ou par Internet.

VII-3 Conservation du numéro mobile/portabilité/ :

L'article I Conservation du numéro/portabilité - Conservation du numéro chez BOUYGUES TELECOM est complété comme suit :

La ligne souscrite dans le cadre d'une vente à distance, et sur laquelle le numéro à conserver est porté, doit être activée par vos soins avant la date du portage.

Le délai de portage du Numéro est de sept jours au minimum et au maximum de dix jours calendaires lorsque la période de portage comporte des jours fériés.

Ce délai de portage court à compter de l'expiration du délai de rétractation de 7 jours qui existe à compter de la livraison de votre commande en cas de vente à distance ou à compter de l'activation de votre ligne (la plus récente de ces deux dates).

En cas de commande par téléphone, BOUYGUES TELECOM vous adresse un justificatif à compléter et le délai de 7 jours court à compter de la réception par BOUYGUES TELECOM du justificatif correctement complété.

Toutefois, lors de la souscription, vous pouvez demander à bénéficier de la portabilité à une date déterminée à choisir au moment de votre commande, sous réserve qu'elle ne soit pas supérieure à deux mois à compter de la demande et que ce ne soit pas un dimanche ou un jour férié. En cas de commande par téléphone, le bénéfice de la portabilité s'effectue sous réserve de la réception préalable par BOUYGUES TELECOM du justificatif mentionné au paragraphe précédent.

ANNEXE PRATIQUE :

ADSL / ADSL 2+ :

La technologie ADSL ("Asymmetric Digital Subscriber Line" en anglais) et son évolution ADSL 2+ permettent d'accéder à une connexion internet haut débit via la ligne téléphonique (la paire de cuivre).

Combiné et ligne téléphoniques :

Votre téléphone doit être analogique à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur pour le réseau commuté français. Pour souscrire au service d'ADSL, il faut une ligne analogique isolée raccordée au réseau de boucle locale et éligible aux services ADSL. Vous devez en être le titulaire ou être mandaté par ce dernier pour que nous puissions effectuer les démarches auprès de l'opérateur concerné.

Débits :

Les débits indiqués lors de votre souscription dépendent du type d'offre, de la technologie ADSL compatible avec votre ligne, des caractéristiques de la ligne téléphonique entre votre domicile et France Telecom, de la distance entre votre domicile et le local de raccordement, et le mode de raccordement à l'ordinateur de l'Équipement Fixe (Wifi, Ethernet).

Débit descendant : du réseau vers votre domicile. **Débit montant** : de votre domicile vers le réseau.

Le débit IP théorique descendant varie de 512 Kbits/s jusqu'à un maximum de 16,6 Mbits/s en ADSL 2+ (jusqu'à 20 Mbit/s en ATM) et jusqu'à 0,8 Mbits/s pour les flux montants en IP (jusqu'à 1Mbit/s en ATM). Le débit IP descendant garanti est de 128 Kbit/s.

Dégroupage Partiel ou Total :

Le dégroupage consiste en l'ensemble des opérations permettant de brancher votre ligne téléphonique sur nos équipements. Le Dégroupage Partiel vous permet d'accéder au Service et de conserver votre abonnement téléphonique auprès de France Telecom. En conséquence, vous restez redevable des factures correspondantes. Vous devez maintenir cet abonnement pour accéder à nos Services. Pour bénéficier de notre Service de Téléphonie sur IP, vous devez relier votre combiné téléphonique au Modem Bbox. Le Dégroupage Total implique que nous résilions votre abonnement téléphonique auprès de France Telecom. Le Dégroupage Total n'entraîne pas de résiliation automatique des autres services. En conséquence, vous devez les résilier directement auprès de votre opérateur fixe et/ou des autres fournisseurs d'accès à internet.

Équipement Fixe :

Désigne les équipements que nous vous mettons à disposition pour accéder aux **Services Fixes** et comprenant : le Modem Bbox, le Décodeur Bbox TV avec tuner TNT intégré (sous réserve du versement d'un dépôt de garantie mentionné dans les Tarifs), ainsi que les accessoires (câbles, télécommande, alimentation...) fournis dans les boîtes qui les accompagnent.

France Telecom :

Désigne l'opérateur historique qui gère les lignes téléphoniques entre votre adresse et les locaux où nos équipements sont installés.

Portabilité :

La portabilité, lorsqu'elle est techniquement possible, vous permet de conserver votre numéro de téléphone.

Matériel :

Le Matériel désigne votre équipement notamment votre :

1. *Combiné téléphonique* ;

2. *Téléviseur* :

- Téléviseur cathodique équipé d'une prise péritel (RGB ou composite).

- Écran plat plasma ou LCD ou projecteur équipé :

1. Prise péritel (RGB ou composite) (câble fourni)

2. Entrée HDMI (câble fourni)

3. Entrée DVI (nécessite un adaptateur DVI/ HDMI) (câble non fourni)

4. Entrée YPrPb (câble non fourni). Cette connexion ne permet pas de visionner les programmes protégés contre la copie privée.

La résolution compatible de ces 3 dernières entrées sont 576p/720p/1080i ;

Pour bénéficier de la TV Haute Définition, vous devez disposer d'un Téléviseur Full HD ou HD Ready et utiliser une entrée et un câble HDMI.

Nous attirons votre attention sur la nécessité de disposer d'un débit IP théorique minimum descendant de 3,6 Mbits/s (4,5 Mbits/s en ATM) pour la TV sur ADSL et pour la TV TNT HD sur ADSL de 8,7 Mbits/s (10,8 Mbits/s en ATM).

3. Ordinateur avec la configuration minimum suivante:

- Lecteur de CD-ROM ou DVD-ROM
- PC processeur 900MHz ou supérieur, ou Mac OSX processeur G4 avec 256 Mo de mémoire vive
- Windows 98SE ou ME/2000 avec 128 Mo de mémoire vive
- ou Windows XP avec 256 Mo de mémoire vive
- ou Windows Vista avec 1 Go de mémoire vive
- Connectique : Prise Ethernet 100BT ou WIFI
- Résolution d'écran minimale 1024*768

Nous attirons votre attention sur le fait que certaines **Options** peuvent nécessiter des configurations supplémentaires (voir Tarifs).

Zone dégroupée / Zone non dégroupée :

Si vous êtes en zone dégroupée, votre ligne est raccordée à nos équipements installés dans un local. Vous pourrez avoir accès à l'ensemble de nos Services selon votre éligibilité.

Si vous êtes en zone non dégroupée, votre ligne n'est pas raccordée à nos équipements. Vous aurez accès à nos Services selon votre éligibilité. Le Service de Télévision par ADSL via le Décodeur TV Bbox n'est pas disponible en zone non dégroupée. Seul le Service d'accès à la TV via PC est disponible. En Zone Dégroupée, vous pouvez passer d'un Dégroupage Partiel vers un Dégroupage Total sur simple demande (voir Tarifs). En revanche, il ne sera pas possible de passer d'un Dégroupage Total vers un Dégroupage Partiel sans modifier votre Contrat.

En Zone non Dégroupée, vous ne pouvez accéder à notre Service d'accès ADSL seul sans abonnement téléphonique. Vous pouvez accéder à l'ensemble de nos autres offres.