Conditions générales de service

Conditions générales de service pour les clients grand public au 3 août 2026

Nous vous présentons les conditions dans lesquelles nous commercialisons nos offres de services à des clients dits grand public, à savoir les consommateurs, et les non-professionnels au sens du Code de la consommation, mais également à des professionnels ayant souscrit une offre grand public en fournissant leur numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés lors de la souscription (ci-après les « Clients professionnels »). Les termes soulignés dans le texte sont ceux expliqués dans l'Annexe Pratique. Nous vous invitons à lire les présentes Conditions Générales de Service (avec leur Annexe Pratique), le récapitulatif contractuel de votre offre, la confirmation de souscription et le guide des tarifs (ci-après « Les Tarifs ») qui constituent un ensemble indivisible (ci-après « le Contrat »). Les termes soulignés dans le texte sont ceux expliqués dans l'Annexe Pratique.

1. À savoir

1.1 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. C'est pourquoi, nous vous conseillons de vous reporter à l'Annexe Pratique où vous trouverez l'ensemble des Précautions d'usage et de sécurité à respecter.

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 : https://www.who.int/health-topics/electromagnetic-fields – Portail de la Commission européenne : http://ec.europa.eu/health - Portail d'information du Gouvernement : www.radiofrequences.gouv.fr

1.2 La protection des mineurs

Le service TV dispose d'un service de contrôle parental accessible via un code confidentiel à 4 chiffres personnalisable à tout moment. Ce contrôle concerne les programmes de catégorie 5 (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs). Ces programmes sont susceptibles de causer aux mineurs des troubles durables. Le code pénal sanctionne les personnes permettant aux mineurs d'y avoir accès. Par ailleurs, regarder la télévision, dont les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans, peut entraîner des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration ou dépendance aux écrans.

2. Les caractéristiques de nos services

2.1 Les services que nous vous fournissons

Dans la zone couverte par nos réseaux, nous vous proposons les services suivants, avec un Équipement compatible :

- Des services mobiles donnant accès depuis un réseau mobile et une Carte SIM ou Carte eSIM :
  - à un service mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications ; et/ou
  - à un service internet mobile permettant l'accès à internet.
- Des services fixes donnant accès à l'adresse de souscription (comprenant le cas échéant l'étage et/ou le numéro d'appartement) à internet, et le cas échéant à la téléphonie fixe et/ou à la télévision, sous réserve que vous soyez éligible aux Technologies proposées.

Pour bénéficier de nos services fixes à votre adresse, notamment en cas de déménagement, vous devez tester l'éligibilité de votre adresse, et selon celle-ci, souscrire à une de nos offres fixes telles que proposées dans « Les Tarifs » en vigueur au jour de cette nouvelle souscription. Pour les services fixes via le réseau fibre optique jusqu'au domicile, l'intervention d'un prestataire technique à votre domicile peut être nécessaire pour procéder à une Installation pendant laquelle vous devrez, le cas échéant, être présent. Vos services vous permettent également d'accéder à des services fournis par des éditeurs tiers, qui le sont sous leur responsabilité.

Pour bénéficier de nos services, vous devez :

- disposer d'un Matériel compatible ;
- mettre en service les Équipements que nous vous confions. Vous en devenez gardien et supportez en conséquence les risques comme le vol, la perte ou la détérioration. À ce titre, nous vous conseillons de les assurer. Pendant toute la durée de mise à disposition, vous ne pouvez ni les céder, louer, prêter sous quelque forme que ce soit à un tiers. 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.

Par ailleurs, afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de réseau ont décidé de se réunir afin de permettre à chacun de bénéficier d'un service voix et internet mobile dans certaines zones jusqu'alors dépourvues de couverture mobile, dites zones blanches.

Des évolutions techniques ou des opérations de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité de nos services peuvent survenir et entraîner une interruption temporaire. Sauf cas d'urgence, nous vous communiquerons les informations relatives à ces opérations. Dans le cadre de notre politique de sécurité, nous appliquons les mesures de sécurité nécessaires à la prévention des incidents, des menaces ou des situations de vulnérabilité et mettons en œuvre les moyens nous permettant de réagir à un incident pour limiter l'indisponibilité des services et l'impact sur vos données.

Vos services peuvent comporter un accès à une liste de chaînes de télévision, de bouquets et de services comme par exemple la vidéo à la demande, qui sont susceptibles d'évoluer. Dans ce cas, nous vous en informerons dans un délai raisonnable et par tout moyen (affichage d'un message d'alerte sur la chaîne ou envoi d'un SMS ou d'un courrier électronique par exemple).

Plusieurs modes de réception de la télévision sont disponibles. En fonction du mode de réception disponible dans vos services, certaines chaînes de télévision et de télévision de rattrapage ne vous seront pas accessibles. À la demande de certains éditeurs et ayants droit des chaînes de télévision, la visualisation des chaînes peut être limitée à un nombre maximum de connexions simultanées.

Pour nos services, les communications qualifiées d'illimitées ne sont autorisées qu'entre deux personnes physiques et à des fins privées.

En fonction de l'offre souscrite, les seuils 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 « Les Tarifs » l'ensemble des informations sur :

- les numéros et services soumis à des conditions particulières ;
- les services adaptés aux personnes handicapées.

Dans le cadre de la transformation et de la modernisation de nos réseaux, certaines Technologies fixes et mobiles vont être remplacées par des Technologies plus performantes. Concernant les services mobiles, vous serez informé à l'avance en cas d'arrêt d'une Technologie mobile et devrez alors vous équiper d'un terminal et d'une Carte SIM ou Carte eSIM compatible avec les Technologies disponibles sur notre réseau. Concernant les services fixes, la Technologie xDSL va disparaitre au profit de la Technologie fibre optique conformément au plan national de fermeture du réseau cuivre que vous pouvez consulter sur le site de l'ARCEP à l'adresse suivante : www.arcep.fr/ demarches-et-services/utilisateurs/que-va-changer-la-fermeture-du-reseau-cuivre. Par conséquent, si votre adresse de souscription est éligible à la fibre optique et que nous sommes en mesure de la raccorder jusqu'à votre domicile, nous vous en informerons à l'avance afin de vous permettre de souscrire à une offre fibre optique. A défaut, 6 mois après vous avoir envoyé la première notification ou au plus tard 6 mois avant la fermeture annoncée du réseau cuivre à votre adresse de souscription, nous pourrons vous migrer vers la fibre optique :

- Soit en conservant les mêmes services fixes et conditions tarifaires que votre offre actuelle ;
- Soit en vous proposant des services fixes et/ou un tarif différent. Dans ce cas, vous pourrez résilier votre Contrat dans les conditions de l'article 2.4.

Si votre adresse de souscription n'est pas éligible à la fibre optique à la date de fermeture annoncée du réseau cuivre, votre contrat sera résilié sans frais.

Par ailleurs, nous pouvons avoir besoin de changer des Équipements fixes devenus obsolètes. Le cas échéant, vous serez informés de la nécessité de changer vos Équipements, pour des Équipements plus modernes et performants permettant de garantir l'accès à vos services.

2.2 Nos engagements sur les services

Pour nos services mobiles : mise en service dans un délai de 8 jours suivant la réception de votre dossier complet comprenant les Pièces Justificatives. En cas de dépassement de ce délai, vous bénéficiez, sauf faute de votre part, sur demande écrite, d'un dédommagement correspondant au nombre de jours où le service n'a pas été fourni. Il prend la forme d'un avoir.

Pour nos services fixes : mise en service dans un délai de 30 jours à compter de la date de souscription. Ce délai est décompté à partir de la date à laquelle l'Installation a été réalisée. En cas de dépassement de ce délai, vous bénéficiez, sauf faute de votre part, sur demande écrite, d'un dédommagement correspondant au nombre de jours où le service n'a pas été fourni. Il prend la forme d'un versement d'1€/jour dans la limite de 30 jours. En cas d'interruption totale d'un de vos services ou de non-respect du débit minimum pour les services fixes, nous le rétablissons dans un délai de 2 semaines maximum. Sans faute de votre part, vous pouvez bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement pour les services non fournis selon les mêmes conditions qu'un dépassement de délai de mise en service.

2.3 L'utilisation de vos services

Nous vous rappelons que l'utilisation de vos services est réservée à des personnes physiques 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, vous devez en informer le service clients par téléphone ou vous rendre sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.fr pour que nous puissions suspendre votre ligne mobile. Vous pouvez également envoyer un courrier au service clients en précisant le motif « vol » (avec la copie de votre dépôt de plainte) ou « perte ». Nous vous adressons sur demande une nouvelle Carte SIM ou un nouveau profil Bouygues Telecom d'une Carte eSIM dans les 5 jours, dont le prix est indiqué dans « Les Tarifs ». Vous pourrez procéder à sa mise en service sur votre Espace Client ou en contactant le service clients. Dans tous les cas, votre Contrat se poursuit et le prix du service reste dû.

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 ou de votre Équipement fixe sans notre accord ;
- l'utilisation d'un service 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 boitier radio ;
- les messages éléctroniques non sollicités (SPAM) ;
- un appel de plus de 3 heures.

Concernant les logiciels intégrés dans l'Équipement fixe (hors spécificités open source), vous ne devez pas :

- démonter, décompiler, décomposer, examiner ou analyser de quelque manière que ce soit les logiciels ;
- modifier, adapter les logiciels ou créer des logiciels dérivés ;
- extraire les logiciels à quelques fins que ce soit, et en particulier à des fins de commercialisation ;
- diffuser des informations ou analyses relatives aux performances des logiciels (notamment des tests de performance).

Concernant l'Équipement fixe, vous devez respecter les instructions d'utilisation et ne pas installer des logiciels autres que ceux que nous (ou nos éditeurs partenaires) mettons à disposition ou proposons au téléchargement. Vous ne devez pas utiliser les services et l'Équipement fixe à des fins de Piratage.

Par ailleurs, vous êtes redevable des frais de réparation de l'Équipement fixe que nous mettons à votre disposition, en cas d'utilisation non conforme à sa destination, à son usage habituel ou à son mode d'emploi, ou en cas d'accident, de surtensions électriques, d'intervention de personnes non habilitées par Bouygues Telecom.

En outre, en cas de dysfonctionnement de l'Equipement fixe et/ou du Service dû à une faute caractérisée de votre part, le déplacement d'un technicien vous sera facturé selon les conditions prévues dans les « Tarifs »

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 permettent de prévenir l'utilisation illicite de votre accès à internet.

Nous appliquons une politique d'usage raisonnable pour l'utilisation de nos services en dehors de la France métropolitaine sur la base des critères suivants :

- une consommation du service et une présence plus élevée en dehors de la France métropolitaine, qu'en France métropolitaine, pendant une période de 4 mois consécutifs ;
- ou une inactivité prolongée d'une Carte SIM ou d'une Carte eSIM en France métropolitaine, associée à une utilisation très fréquente, voire exclusive en dehors de la France métropolitaine.

En cas de non-respect de ces critères, 15 jours après vous avoir informé et en l'absence de modification de vos usages, l'utilisation des services peut donner lieu à une facturation conformément aux « Tarifs »

2.4 Le prix de nos services

Les informations tarifaires sont disponibles dans « Les Tarifs » en vigueur sur le site bouyguestelecom.fr. Ils peuvent également comprendre :

- une avance sur consommation au moment de votre commande (ou après) ;
- 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 ;
- les éventuelles sommes dues aux éditeurs de services pour lesquelles vous nous déléguez le paiement (sur votre facture ou via un décompte de votre crédit de communication selon votre offre) ;
- les éventuels frais dus notamment en cas de réparation, perte ou vol de l'Équipement fixe.
- les frais de non-restitution, en cas de résiliation de votre Contrat ou de changement d'Équipement fixe, à défaut de restitution de l'Équipement dans les 45 jours à compter de la réception du mail comprenant les instructions de retour.

Le prix de vos 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.
- dans les autres cas (évolution du prix de votre service 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.

2.5 Les modalités de paiement

Vous recevez une facture électronique et disposez à tout moment de la faculté d'obtenir une facture papier. La facturation débute à la date effective de mise en service. Vos communications en dehors de la France métropolitaine sont prises en compte dans un délai maximum de 3 mois.

Si vous êtes un Client professionnel établi en France, vous recevrez votre facture mensuelle au format Factur-X, via une plateforme agréée par l'État, à compter de la date d'entrée en vigueur de la réforme de la facturation électronique. Vous vous engagez à mettre à jour votre adresse de routage en cas de modification de celle-ci, depuis votre espace client.

Sauf modalités commerciales différentes, vous avez le choix entre plusieurs moyens de paiement. Pour les services fixes et les services mobile, votre facture est payable dans les 14 jours suivants la date de facturation mensuelle. Toutefois, ce délai peut varier de quelques jours notamment en raison des week-ends, jours fériés et chômés. En tout état de cause, la date limite de paiement ou de prélèvement est indiquée sur votre facture. Vous pouvez modifier cette date à tout moment sur votre Espace Client. La modification sera alors prise en compte pour vos prochaines factures.

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.

Tout retard de paiement des factures par les Clients professionnels entraîne de plein droit sans mise en demeure l'application de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage, et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40€), qui pourra être majorée des frais que nous aurons effectivement supportés.

3. Les informations relatives à votre Contrat

Votre Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale d'engagement (24 mois maximum), selon l'offre (promotionnelle ou non) que vous avez choisie. Si vous commandez ou modifiez vos services à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de l'Équipement, ou de la souscription ou modification d'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. Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur bouyguestelecom.fr. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous

vous enverrons, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission. Vous avez ensuite 14 jours à compter de votre date de rétractation pour nous renvoyer à vos frais l'Équipement, à défaut il vous sera facturé. Pour nos services fixes, il s'ajoute au délai de mise en service. Si vous avez demandé l'exécution du service au cours de la période de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation.

Pour conclure votre Contrat depuis le site bouyguestelecom.fr, vous devez :

- disposer d'une adresse valide en France métropolitaine ;
- disposer d'une adresse e-mail à laquelle vous avez accès ;
- choisir votre service ;
- vérifier votre commande (et le cas échéant la modifier) et prendre connaissance et accepter les conditions contractuelles applicables à votre service (nous vous confirmerons votre souscription par courrier électronique).

En cas de modification de votre Contrat, les dispositions de l'article 2.4 s'appliquent. Nous pouvons transférer votre Contrat à un tiers. Dans l'hypothèse où votre Contrat serait modifié par le tiers, vous bénéficierez également des dispositions de l'article 2.4.

4. Nos modes de contacts

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

1) Vous rendre sur votre Espace Client sur le site bouyguestelecom.fr ou contacter le service clients par téléphone ou écrire au service clients Bouygues Telecom, TSA 59013, 60643 CHANTILLY CEDEX.

2) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du service clients, écrire au Service Consommateurs Bouygues Telecom, TSA 59013, 60643 CHANTILLY CEDEX, qui traitera votre demande dans les 30 jours suivant sa réception. Vous ne devez pas utiliser ces adresses pour le retour de vos Équipements. En l'absence de réponse dans ce délai, vous bénéficierez, sur demande écrite au Service Consommateurs :

- pour les services fixes : d'un remboursement (ou avoir) au prorata du prix des services, égal au nombre de jours de retard depuis l'expiration de ce délai et dans la limite de 30 jours ;
- pour les services mobiles : d'un Go d'internet mobile offert par jour de retard dans la limite de 30 Go ;

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.

5. Le portage de votre numéro

Vous pouvez demander le portage de votre numéro. Celui-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, ou a été résiliée auprès de votre ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Lors de votre souscription, vous devez nous transmettre le numéro à conserver, la date de portage souhaitée 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 ;
- non-présentation du technicien à rendez-vous de mise en service, correspondant au cinquième du prix mensuel facturé du service par jour de retard, jusqu'à la présentation effective du technicien au nouveau rendez-vous, ou annulation de ce rendez-vous par vos soins.

6. La limitation ou la suspension de votre ligne

6.1 Après vous avoir contacté

Sauf motif légitime porté à la connaissance de Bouygues Telecom et sauf régularisation pour le 1) suivant, nous limitons (impossibilité d'émettre des communications électroniques) les services fixes et les services mobiles et les suspendons 9 jours après en cas de :

1) non-paiement d'une facture, d'une avance sur consommation en cours de Contrat, d'une échéance ou de frais de mise en service ;

2) détournement de la finalité des services comme par exemple insérer la Carte SIM destinée au service mobile dans tout Équipement permettant d'accéder au service fixe ou inversement ;

3) non-respect de vos autres engagements, à l'exception des cas de suspension immédiate ci-dessous.

6.2 Immédiatement

Nous suspendons immédiatement les services fixes et les services mobiles dans les cas ci-dessous :

- en cas de fausse déclaration, usurpation d'identité, défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des Pièces Justificatives ;
- en cas d'utilisation frauduleuse : notamment SPAM, Piratage, nuisance au bon fonctionnement ou à la disponibilité du réseau ou des serveurs.

Dans tous les cas :

- la limitation de vos services fixes ou services mobiles entraîne l'impossibilité d'accéder aux services fournis par des éditeurs ou des tiers ;
- les prix des services restent dus.

7. La résiliation de votre Contrat

7.1 La résiliation à votre initiative

Vous pouvez résilier votre Contrat en contactant le service clients avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en nous indiquant le numéro de la ligne fixe et/ou mobile concernée, 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 montant correspondant à une partie des redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement.

Ce montant est égal à :

  - un quart des redevances si vous avez conclu votre contrat avant le 1er janvier 2023 ;
  - 20% des redevances si vous avez conclu votre contrat à compter du 1er janvier 2023, pour nos services permettant de bénéficier d'un équipement terminal subventionné. 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.

- Si vous justifiez d'un motif légitime, vous pouvez résilier sans frais. Les motifs légitimes de résiliation sont notamment les suivants :
  - échec de la procédure de portage de votre numéro de téléphone de notre fait, dans les 12 jours suivant cet échec ;
  - service mobile et/ou service internet mobile inaccessible depuis votre domicile dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours de la mise en service initiale ;
  - indisponibilité du service internet mobile, pendant une durée de 2 semaines consécutives, dans le mois suivant sa mise en service ;
  - absence de services fixes pendant 30 jours suivant la réception du courrier de confirmation de souscription ou de l'Installation de l'Équipement fixe ;
  - déménagement dans une zone en France métropolitaine où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile, ou pour une longue durée, hors du territoire métropolitain ;
  - handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation des services, ou décès ;
  - notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers ;
  - chômage suite à un licenciement d'un CDI dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement de l'offre ;
  - mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire ;
  - force majeure telle que définie par la loi et les tribunaux français ;
  - non-respect de nos engagements.

Dans tous les cas, la résiliation de votre offre prendra effet dans un délai de 10 jours au plus tard après la date de réception des pièces justificatives, rédigées en français ou en anglais, ou à compter de la réception du mail de prise en compte de la résiliation de notre part, pour les 4 premiers motifs.

Vous disposerez :

- pour les services mobiles, de 8 jours à compter de la réception de notre accord écrit pour remettre la Carte SIM ou effacer le profil Bouygues Telecom de votre Carte eSIM ;
- pour les services fixes, de 45 jours à compter de la réception de notre accord écrit pour remettre l'Équipement fixe. A défaut, des frais de non-restitution seront facturés.

Dans tous les cas, vous devez nous régler les sommes dues au titre du Contrat, déduction faite des éventuels avoirs que nous vous devons. La résiliation des services optionnels fournis par les tiers s'effectue auprès de ces derniers et n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

7.2 La résiliation à notre initiative

Nous pouvons résilier votre Contrat sans vous verser d'indemnité :

- avec un préavis d'1 mois après vous avoir contacté au-delà de votre période initiale d'engagement ;
- à partir du 10ème jour suivant la suspension de votre ligne et sauf en cas de régularisation dans les cas suivants : non-paiement d'une facture, d'une échéance ou de frais de mise en service, dossier incomplet ;
- impossibilité pour le technicien de procéder à une Installation pour le réseau fibre optique ;
- absence de services fixes dans les 30 jours suivant la réception du courrier de confirmation de souscription.

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

8. Annuaire universel et démarchage téléphonique

8.1 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 sur bouyguestelecom.fr ou auprès du service clients.

8.2 Démarchage téléphonique

Sauf consentement préalable, vous ne pouvez pas être démarché(e) téléphoniquement par des entreprises avec lesquelles vous n'avez pas de contrat en cours.

Compte tenu du présent contrat, et sauf opposition de votre part depuis votre espace client, vous pouvez être appelé(e) par Bouygues Telecom pour des produits et services afférents ou complémentaires dudit contrat ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

ANNEXE PRATIQUE :

Augmentation substantielle des consommations : lorsque vous avez dépassé le montant de vos redevances périodiques de plus de 20€ en consommation et services.

Carte SIM / Carte eSIM : pour les services mobile, elle peut être fournie seule ou associée à un terminal de votre choix ou à une clé 4G d'accès à internet. La Carte eSIM est directement intégrée dans un téléphone mobile compatible et permet de télécharger un profil Bouygues Telecom.

Combiné et lignes téléphoniques : pour accéder aux services fixes xDSL, vous devez disposer d'une ligne analogique isolée raccordée au réseau de boucle locale et éligible. Vous devez en être le titulaire ou être mandaté par ce dernier pour que nous puissions effectuer les démarches auprès de l'opérateur concerné. Sauf si vous avez décidé de conserver votre numéro de téléphone fixe, nous vous attribuerons un nouveau numéro non géographique.

Débits : sauf mention contraire, les débits indiqués sont des maximums théoriques. Ils varient selon votre emplacement géographique, le nombre d'utilisateurs à un instant donné, l'utilisation de plusieurs services ou équipements en même temps, ainsi que de l'Équipement et du Matériel utilisés. Ces paramètres peuvent par exemple influer sur la durée de téléchargement d'une page internet, d'un mail, ou impacter la qualité de visionnage d'une vidéo. Vous pouvez vous rendre sur bouyguestelecom.fr pour connaître votre couverture et éligibilité.

Pour les services fixes, les débits et les offres accessibles dépendent en outre :

- de la compatibilité de la ligne qui raccorde votre logement à nos installations ou à celles d'un opérateur tiers en zone non dégroupée ;
- de la couverture 4G et/ou 5G le cas échéant à l'intérieur des bâtiments lorsque le service fixe est fourni avec cette Technologie ;
- du mode de raccordement des équipements de votre réseau domestique comme par exemple un câble Ethernet, le Wi-Fi, le courant porteur en ligne (CPL).

Bbox	ADSL	VDSL	Fibre jusqu'à 600 Mb/s	Fibre jusqu'à 2 Gb/s	Fibre jusqu'à 8 Gb/s*	Fibre optique jusqu'à 8 Gb/s symétrique
Débit Descendant	jusqu'à 28,8 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s.	jusqu'à 100 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km)	Jusqu'à 600 Mb/s	Jusqu'à 2 Gb/s	Jusqu'à 8 Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible*	Jusqu'à 8 Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible*
Débit Montant	jusqu'à 1,3 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général entre 0,5 Mb/s et 1 Mb/s.	jusqu'à 50 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s, pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).	Jusqu'à 600 Mb/s	Jusqu'à 900 Mb/s	Jusqu'à 1 Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible*	Jusqu'à 8 Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible*
Accès TV	Débit descendant minimum de 3,6 ou 4,5 Mb/s selon la zone dégroupée (7,7 Mb/s pour la TV HD).		Pas de débit minimum			

Le débit descendant minimum est de 128 Kb/s.

*Débit maximum théorique descendant jusqu'à 8 Gb/s et débit maximum théorique montant jusqu'à 8 Gb/s ou jusqu'à 1 Gb/s (en fonction de votre offre) avec option Débit+ gratuite sur demande, sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible (avec module ou carte 10G) branché en filaire. Débits partagés entre équipements branchés en filaire (jusqu'à 1 Gb/s par équipement en cas de boîtier de terminaison optique externe) et en Wi-Fi.

Pour les services mobiles :

Pour la 2G, 3G+, 4G, 4G+ :

Les débits maximums théoriques descendants sont :

- jusqu'à 900 Mb/s ou 300 Mb/s en 4G+ selon les zones couvertes en 4G+ et l'agrégation des bandes de fréquences ;
- jusqu'à 300 Mb/s ou 49 Mb/s selon les zones couvertes en 4G ;
- jusqu'à 7,2 Mb/s, 14,4 Mb/s, 21 Mb/s ou 42 Mb/s selon les zones couvertes en 3G+ ;
- jusqu'à 236 Kb/s en 2G.

Les débits maximums théoriques montants sont :

- jusqu'à 150 Mb/s ou 38 Mb/s en 4G+ selon les zones couvertes en 4G+ et l'agrégation des bandes de fréquences ;
- jusqu'à 75 Mb/s ou 18 Mb/s selon les zones couvertes en 4G ;
- jusqu'à 0,4 Mb/s ou 5,7 Mb/s, selon les zones couvertes en 3G+ ;
- jusqu'à 118 Kb/s en 2G.

Pour la 5G :

Les débits maximums théoriques descendants sont selon les bandes de fréquences agrégées :

- avec la bande de fréquences 3,5 GHz : jusqu'à 1,5 Gb/s dans la première version de la 5G.
- avec la bande de fréquences 2,1 GHz : jusqu'à 89 Mb/s dans la première version de la 5G.

Les débits maximums théoriques montants sont selon les bandes de fréquences agrégées :

- avec la bande de fréquences 3,5 GHz : jusqu'à 133 Mb/s.
- avec la bande de fréquences 2,1 GHz : jusqu'à 93 Mb/s.

Dégroupage Partiel ou Total pour l'xDSL : ensemble des opérations permettant de brancher votre ligne téléphonique sur nos équipements. En cas de dégroupage partiel (l'abonnement auprès de l'opérateur historique est nécessaire pour bénéficier de certains services type fax, alarme médicale ou de sécurité, interphone, terminal de paiement…), l'abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers est maintenu et vous restez redevable des factures correspondantes. Vous nous donnez mandat en cas de dégroupage total afin que nous résiliions votre abonnement téléphonique auprès d'un opérateur tiers. Il n'entraîne pas la résiliation automatique des autres services auxquels vous pouvez avoir souscrit auprès d'un autre opérateur, et que vous devez résilier directement auprès de lui.

Équipement(s) :

- L'Équipement mobile : logiciel intégré dans la Carte SIM ou Carte eSIM
- L'Équipement fixe : la box, le cas échéant le(s) décodeur(s) box TV, la Carte SIM, le(s) répéteur(s), ainsi que les accessoires (câbles, télécommande, alimentation, boîtier de raccordement…). Il intègre des logiciels et Technologies (dont les mises à jour nécessaires au fonctionnement des services fixes) qui sont la propriété de Bouygues Telecom et/ou de tiers ainsi que des logiciels open source dont la liste figure sur http://floss.bbox.fr, et/ou est accessible depuis les menus de l'équipement.

Format Factur-X : standard de facturation conforme à la réforme de la facturation électronique. Conformément à l'article 96 F-I de l'annexe III du Code général des impôts, la facture au format Factur-X constitue un justificatif juridique et fiscal valide.

Formule d'Indexation : 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.

Installation : le raccordement de votre logement au réseau fibre optique peut être réalisé à distance par un technicien ou nécessiter son intervention à votre domicile sous réserve de faisabilité et, si nécessaire, le raccordement au réseau via la pose d'une prise et d'un câble (<100m). Le cas échéant, si vous êtes absent(e) sur le créneau d'intervention prévu, des frais correspondants au déplacement pourront vous être facturés. Si une autorisation est nécessaire en vue de cette installation, vous devez en disposer au moment du rendez-vous avec le technicien. Si l'installation nécessite un investissement supérieur au montant cumulé de 3 mois d'abonnement pour les services fixes ou que l'installation suppose une intervention technique spécifique, nous pourrons résilier le Contrat.

Matériel : désigne l'équipement nécessaire pour l'utilisation des :

- services fixes :
  - Combiné téléphonique.
  - Téléviseur : La résolution HD est disponible avec un téléviseur compatible, une entrée et un câble HDMI et nécessite des contenus compatibles. La résolution 4K est disponible uniquement en Technologie fibre optique, avec le décodeur TV compatible, un téléviseur compatible, un câble et un port HMDI compatibles, et nécessite des contenus compatibles.

– Ordinateur avec connectique Ethernet ou Wi-Fi, tablette ou téléphone mobile avec Wi-Fi et tout autre équipement disposant d'une connectique Ethernet ou Wi-Fi.

- services mobiles :

– Carte SIM ou eSIM.

– Terminal compatible avec les Technologies mobiles.

Mesures de gestion de trafic : désigne les mesures raisonnables ou exceptionnelles mises en œuvre par Bouygues Telecom pour optimiser l'accès de tous à notre réseau. Sur le réseau mobile, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de certains éléments du réseau, sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page internet, d'un e-mail ou d'une pièce jointe à un e-mail, ou impacter la qualité d'une vidéo. Sur le réseau fixe, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de votre ligne fixe (qui peut survenir en cas d'utilisation simultanée des services de téléphonie, de télévision et d'accès à internet). Dans un tel cas, les services de téléphonie et de télévision sont provisoirement traités de manière prioritaire par rapport au service d'accès à internet, ce qui peut avoir par exemple pour effet d'augmenter la durée de téléchargement d'une page internet, d'une vidéo ou encore d'une pièce jointe à un e-mail.

Modalités de réaffectation d'un numéro : dans le cas où vous n'avez pas souhaité le portage de votre numéro, celui-ci pourra être réattribué dans un délai minimum de 45 jours suivant votre résiliation.

Pièces Justificatives : documents que Bouygues Telecom peut vous demander. En cas de souscription à distance, vous devez fournir ces pièces justificatives dans un délai de 8 jours à compter de la souscription.

Il s'agit de :

- l'original d'un justificatif d'identité en cours de validité (ou copie pour une souscription à distance) : Carte nationale d'identité ou de l'UE, passeport de l'UE, titre de séjour français ;
- un chèque annulé (à l'exclusion des souscriptions à distance) ;
- un relevé IBAN émanant d'une banque d'un compte domicilié dans un pays européen de la zone SEPA (Espace unique de paiement en euros) ; et
- un document de moins de 3 mois attestant soit d'un lieu de résidence en France métropolitaine, soit, pour les ressortissants de l'espace économique européen, de l'existence d'un lien stable avec la France métropolitaine (document démontrant l'existence d'une présence physique fréquente et significative en France métropolitaine).

Pour les Clients professionnels, nous pouvons vous demander de nous fournir également :

- un relevé d'identité bancaire, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité au nom du souscripteur, d'un extrait Kbis datant de moins de trois (3) mois, et d'un document à en-tête, dûment signé par le représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur.
- pour une association, les statuts.

En cas de changement d'adresse ou de raison sociale, vous devez nous en avertir immédiatement par écrit et, si vous avez opté pour le prélèvement automatique, procéder immédiatement à la modification de vos coordonnées bancaires sur votre Espace Client.

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

Précautions : actions recommandées par les autorités sanitaires :

- **Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques :** vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le terminal de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le terminal du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le terminal en communication.
- **Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité :** votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.
- **Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile si vous décidez de les équiper :** veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Pour utiliser les applications ludo- éducatives, l'utilisation du mode avion permet de réduire les expositions inutiles.
- **Inciter vos enfants et adolescents à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les utilisations nocturnes.**
- **Si vous portez un implant électronique :** Pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur… éloigner le terminal d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.
- **Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant :** les clés 4G d'accès à internet et les tablettes sont soumis aux mêmes obligations réglementaires que les mobiles. Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre votre tronc et la clé 4G d'accès à internet ou la tablette, quand celle-ci est connectée à internet.
- **Ne pas utiliser un mobile au volant d'un véhicule en circulation :** avec ou sans kit oreillette, cela constitue un réel facteur d'accident grave et cela est réprimé par la réglementation.
- **Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion…) :** Respecter les consignes propres à certains lieux et éteindre votre téléphone portable lorsque cela vous est demandé.
- **Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile de façon prolongée :** cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

Technologies : Selon les conditions commerciales de votre offre, vous pouvez bénéficier des technologies suivantes :

– pour vos services fixes :

- xDSL : ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line ou liaison numérique asymétrique) et VDSL (Very high speed Digital Subscriber Line ou Ligne d'abonné numérique à très haut débit), le réseau xDSL utilise votre ligne téléphonique fixe. La construction de ligne xDSL vous permet d'ouvrir une ligne téléphonique fixe afin de bénéficier d'un service fixe en Dégroupage Total sans abonnement téléphonique auprès d'un opérateur tiers. Pour cela, vous devez être en zone éligible et ce service peut nécessiter une étude de faisabilité préalable. En cas de Dégroupage Partiel, vous conservez votre abonnement téléphonique auprès d'un opérateur tiers, à qui vous serez redevable du prix de cet abonnement.
- fibre optique : réseau fibre constitué de fibre optique jusqu'au domicile selon votre éligibilité.
- 4G : réseau mobile en 4G selon l'éligibilité de votre adresse de souscription qui doit se situer dans une zone commercialement éligible et bénéficier d'une couverture à l'intérieur du bâtiment.
- 5G : réseau mobile en 5G selon l'éligibilité de votre adresse de souscription qui doit se situer dans une zone commercialement éligible et bénéficier d'une couverture à l'intérieur du bâtiment.

– pour vos services mobiles :

Réseau mobile en 2G, 3G, 4G ou 5G selon votre offre, la compatibilité de votre terminal et la couverture réseau, dont vous pouvez prendre connaissance sur bouyguestelecom.fr