ÉDITION DE JUIN 2025

Formulaire de rétractation en vente hors établissement

Si vous avez effectué une commande à votre domicile, vous avez le droit de changer d'avis sans nous donner de motif. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour nous informer de votre rétractation. Ce délai court à compter du jour de la réception de votre équipement (mobile, box, clé 4G, accessoire, carte SIM, téléviseur, etc.) ou du jour de la commande s'il s'agit d'un service sans équipement. Ce délai est respecté si vous nous transmettez votre souhait de vous rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours.

1. Comment nous en informer :

Si vous avez commandé un forfait mobile et/ou un équipement mobile :

- **Si vous avez commandé un équipement mobile et/ou souscrit un nouveau forfait, pour une prise en compte immédiate de votre rétractation, nous vous invitons à nous contacter au 1064** (depuis un mobile Bouygues Telecom : temps d'attente gratuit puis communication décomptée du forfait, gratuit si forfait illimité ; depuis un poste fixe ou un mobile d'un autre opérateur : appels facturés selon le type d'opérateur, y compris le temps d'attente).
- **Si vous étiez déjà client d'une offre mobile et avez demandé à changer d'offre :** pour une prise en compte immédiate de votre rétractation, contactez-nous au 1064 (depuis un mobile Bouygues Telecom : temps d'attente gratuit puis communication décomptée du forfait, gratuit si forfait illimité ; depuis un poste fixe ou un mobile d'un autre opérateur : appels facturés selon le type d'opérateur, y compris le temps d'attente).

Si vous avez commandé une offre box et/ou un équipement box :

- **Si vous avez souscrit une nouvelle ligne : pour une prise en compte immédiate de votre rétractation, nous vous invitons à remplir et transmettre le formulaire en ligne** présent dans la rubrique **"Tarifs et Conditions"** de notre site internet https://www.bouyguestelecom.fr/tarifs-conditions ;
- **Si vous étiez déjà client d'une offre box et avez demandé à changer d'offre : pour une prise en compte immédiate de votre rétractation, contactez-nous au 1064** (depuis un mobile Bouygues Telecom : temps d'attente gratuit puis communication décomptée du forfait, gratuit si forfait illimité ; depuis un poste fixe ou un mobile d'un autre opérateur : appels facturés selon le type d'opérateur, y compris le temps d'attente).

Vous pouvez également nous informer de votre rétractation en utilisant le « Formulaire de rétractation » ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire. Ce formulaire doit être exclusivement envoyé à l'adresse suivante : **BOUYGUES TELECOM - Service Client - TSA 59013 - 60643 CHANTILLY CEDEX.**

Ne renvoyez aucun équipement à cette adresse, ce service ne pouvant traiter que des courriers.

Si vous avez commandé une offre Bbox Smart TV :

- **Vous pouvez vous rétracter de votre offre Bbox Smart TV et/ou de votre téléviseur ou vidéoprojecteur Samsung.**
- **Si vous souhaitez vous rétracter uniquement sur le téléviseur ou vidéoprojecteur,** en conservant votre abonnement à l'offre, la rétractation se fait exclusivement auprès de Samsung selon les conditions et modalités prévues par Samsung.
- **Si vous souhaitez vous rétracter de l'offre Bbox Smart TV en conservant le téléviseur ou vidéoprojecteur,** la rétractation se fait exclusivement auprès de Bouygues Telecom dans les conditions décrites ci-dessus.
- **Si vous souhaitez vous rétracter de votre offre Bbox Smart TV ainsi que du téléviseur ou vidéoprojecteur,** vous devrez faire deux rétractations, l'une auprès de Bouygues Telecom et l'autre auprès de Samsung.

2. Comment nous retourner les équipements

Si votre commande comprend un équipement (mobile, box, clé 4G, accessoire, etc.), vous devez nous le retourner dans les 14 jours qui suivent votre rétractation, dans son emballage d'origine et avec l'ensemble de ses accessoires. Ce délai est respecté si vous nous renvoyez l'équipement avant l'expiration du délai de 14 jours. En cas de non-réception de l'équipement dans ce délai, il vous sera facturé.

Les frais de retour sont à votre charge. Pour des raisons de sécurité, nous vous conseillons d'effectuer un envoi en recommandé.

- **Si vous avez commandé un équipement mobile :** complétez le « Bon de retour » ci-dessous et joignez-le à l'équipement qui doit exclusivement être envoyé à l'adresse suivante : **CORDON ELECTRONICS - SAV RETOUR 14 RUE DE LA VIOLETTE QUAI BATIMENT A2 - ZI DE QUEVERT 22100 QUEVERT.**
- **Si vous avez commandé une offre box et/ou un équipement box :** complétez le « Bon de retour » ci-dessous et joignez-le aux équipements, qui doivent exclusivement être envoyés à l'adresse suivante : **CORDON ELECTRONICS - BATIMENT A6 - OUEST - ACTIVITE HUB BYT - 11 rue du Nouette - ZI de Quevert - 22103 DINAN.**

En cas de rétractation sur le téléviseur ou vidéoprojecteur, celui-ci doit être renvoyé directement à Samsung.

3. Comment nous vous remboursons

En cas de rétractation, nous vous rembourserons votre commande, y compris les frais de livraison (dans la limite du tarif du mode de livraison standard que nous vous proposons, si vous avez choisi un mode de livraison plus coûteux).

Vous recevrez votre remboursement dans les 14 jours qui suivent le jour où nous sommes informés de votre rétractation. Nous différerons votre remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les équipements ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve d'expédition des équipements, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement est effectué, sans frais, par le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour votre commande.

Si vous avez demandé à bénéficier de vos services au cours de la période de rétractation, une facture sera établie avec le prix de vos consommations, et le prorata de vos abonnements, services ou options jusqu'à la date où vous nous avez informés de votre rétractation.

En cas de non-restitution du téléviseur ou vidéoprojecteur ou de dommages ne résultant pas d'une utilisation normale de celui-ci, ou de rétractation à l'offre en conservant le téléviseur ou vidéoprojecteur, vous serez redevable du prix du téléviseur ou vidéoprojecteur non remisé tel que présenté sur le site de Samsung au moment de la souscription, déduction faite du montant déjà payé. Bouygues Telecom sera subrogée dans les droits et actions de Samsung à concurrence des sommes dues.

Bouygues Telecom - SA. au capital de 929 207 595,48 € - 13-15 avenue du Maréchal Juin 92360 Meudon-la-Forêt - RCS Nanterre 397 480 930 - FR 74 397480930.

Formulaire de rétractation

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

Votre numéro de commande : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|

A l'attention de Bouygues Telecom (à renvoyer selon les modalités précisées ci-dessus)

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

Commandé le (*) / reçu le (*) : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Signature du consommateur :
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : |_|_| |_|_| |_|_|_|_|

(*) Rayez la mention inutile

Bon de retour à mettre dans votre colis

Vos coordonnées :

Nom : ..... Prénom : .....

Société (facultatif) : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Les références de votre commande :

N° de commande : |_|_|_|_|_|_|_|_|_| N° IMEI : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Désactivez la géolocalisation et le mot de passe si vous en avez paramétré un (valable uniquement pour les mobiles et les clés 4G).

Ne pas oublier d'effacer toutes vos données personnelles, telles que contacts, emails, photos, vidéos, documents, etc. (valable uniquement pour les mobiles et les clés 4G). Référez-vous au manuel de votre mobile pour obtenir de l'aide. Rangez l'ensemble des produits de votre commande avec leurs accessoires (chargeur, casques audio, carte SD, etc.) dans leur emballage d'origine et en parfait état.