

Garanties légales et conditions du Service Après-Vente

Bouygues Telecom S.A.
13-15 avenue du Maréchal Juin - 92360 Meudon-la-Forêt
Téléphone Service Clients : 1064
Le 02/06/2025

INFORMATIONS

Pour tout produit acheté à compter du 1^{er} janvier 2022, seules les garanties légales et de Service Après-Vente sont applicables aux clients personnes physiques qui utilisent le produit pour un usage privé. Les professionnels et entreprises n'y sont pas éligibles.

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans le bulletin d'intervention et dans notre politique de confidentialité qui est accessible à l'adresse suivante sur notre site internet : https://www.bouyguestelecom.fr/static/cms/tarifs/Politique_De_Confidentialite.pdf. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à Bouygues Telecom, Service Informatique et Libertés, 13/15 avenue du Maréchal Juin 92360 Meudon-La-Forêt, ou par mail : informatiqueetlibertes@bouyguestelecom.fr. Vous pouvez également émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès ou effectuer une demande de portabilité dans les conditions décrites sur notre site internet.

GARANTIES LÉGALES

Vous pouvez mettre en œuvre la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation. Elle couvre les défauts relatifs à l'usage attendu du produit (y compris les éléments numériques intégrés à ce produit et indispensables à son fonctionnement).

Si vous souhaitez mettre en œuvre la garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- pour les produits d'occasion, passé le délai d'un an suivant votre achat, il vous appartient de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente.

Dans ce cas, votre produit pourra être réparé ou échangé conformément aux dispositions encadrant la garantie légale.

Un défaut de conformité peut être, à titre d'exemples : un défaut de fabrication, un défaut résultant de l'installation faite par le vendeur ou sous sa responsabilité ou un défaut d'instruction de montage.

Vous pouvez également mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Elle couvre les défauts cachés du produit qui le rendent inutilisable (ou presque) et qui existaient à la date d'achat. Cette garantie est valable 2 ans à compter de la découverte du vice caché.

Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou garder le produit et obtenir une réduction du prix de vente.

Pour plus d'informations sur les garanties légales, vous pouvez consulter l'Annexe de ce document.

INTERVENTION HORS GARANTIES LÉGALES

En cas de panne non couverte par les garanties légales ou au-delà du délai de 2 ans, vous recevrez :

- soit un devis pour lequel vous disposez de 5 jours pour nous faire part de votre décision d'acceptation ou de refus par le biais du lien transmis dans le SMS et/ou mail. En cas d'acceptation, le paiement est immédiat ;
- soit un avis de non-réparation si celle-ci n'est pas réalisable.

SERVICE APRÈS-VENTE

Dans le cadre des garanties légales et en cas d'intervention hors garanties légales, un diagnostic préalable peut être nécessaire :

- soit sur le site internet bouyguestelecom.fr, où vous trouverez un outil d'assistance en ligne ;
- soit dans une boutique Bouygues Telecom.

Si votre produit doit être réparé ou échangé, vous pourrez alors l'envoyer au Service Après-Vente ou le déposer en boutique.

Les prestations de réparation et d'échange de votre équipement entraîneront la réinitialisation de son système d'exploitation, conduisant à une perte des données qu'il contient (photos, vidéos, numéros enregistrés, etc.). Par conséquent, nous vous conseillons de procéder à une sauvegarde préalable des données stockées dans votre produit puis de le réinitialiser.

Vous serez informé par mail et/ou SMS de la mise à disposition de votre produit réparé ou échangé.

ANNEXE

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES GARANTIES LÉGALES :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.