

Les tarifs

À partir du 21 juillet 2025

LA POSTE 
MOBILE

avec

bouygues
TELECOM

Sommaire

Tout ce qu'il faut savoir	3
Conditions de souscription	3
Avances sur consommation et frais de mise en service à régler	3
Accessibilité	3
Renouvellement des équipements	3
Les offres	4
Bbox Connect	4
Bbox Access	5
Bbox Privilège	7
Bbox Excellence	9
Principes généraux, modalités de décompte et de tarification des services	11
Communications en France métropolitaine	11
Appels au service clients	11

Tarification des appels métropolitains et vers les numéros courts et spéciaux	11
Paielement sur facture et internet+	12
Communications vers et depuis l'Outre-Mer	12
Communications depuis la France métropolitaine vers l'Outre-Mer	12
Communications depuis l'Outre-Mer	12
Communications vers et depuis l'étranger	12
Communications vers l'étranger	12
Tarification des communications vers l'étranger (hors numéros spéciaux)	13
Services et options box	16
Offres box	18
Conditions Générales de Service	19

Bouygues Telecom

Bouygues Telecom est titulaire d'autorisations d'utilisation de fréquences mobiles délivrées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.
TVA intra communautaire n° FR74397480930



Kit mains-libres
recommandé

Tout ce qu'il faut savoir

Conditions de souscription

Le Contrat prend effet dès sa souscription et est subordonné à la présentation des pièces justificatives demandées, portant le nom du titulaire et, le cas échéant, à l'encaissement effectif d'une avance sur consommation et/ou de frais de mise en service.

Le Contrat est conclu sous réserve de la réception du formulaire dûment rempli et signé, et de la copie recto verso des pièces justificatives.

Vous pouvez régler votre facture par prélèvement bancaire, carte bancaire, par chèque ou mandat-compte.

Avances sur consommation et frais de mise en service à régler

À la souscription :	
• En l'absence des justificatifs obligatoires dans votre Contrat de Service	200€ pour les Clients Bbox
• En l'absence de chèque annulé au nom du titulaire	20€ pour les Clients Bbox
• En l'absence de chèque annulé ou de carte bancaire au nom du titulaire émise par la même banque que celle de l'IBAN du titulaire	400€
• En présence d'un impayé au titre d'un précédent contrat souscrit chez Bouygues Telecom ⁽¹⁾	200€ pour les clients Bbox

À la souscription et/ou en cours de Contrat :	
• Frais de mise en service pour les clients Bbox	48€
• Pour les clients Bbox, en cas de dépassement de votre forfait mensuel de plus de 20€ (en consommations et services)	Montant maximum : sommes dues (dont encours) à la date de la demande.
• En présence d'un RIB émanant de tout établissement de paiement ou de monnaie électronique, ou d'un établissement de crédit domicilié en France ou à l'étranger.	300€ pour les clients forfaits mobiles et Bbox

Accessibilité

- En partenariat avec HandiCapZéro, retrouvez :
 - Vos factures en braille et en caractères agrandis,
 - Les informations relatives aux offres de services mobiles et box (en HTML, audio, braille et caractères agrandis selon les services),
 - Des solutions pour faciliter l'utilisation de votre téléphone avec Mobile Speak et Mobile Magnifier (voir p.48 de « Les Tarifs »):
 - Site internet bouyguetelecom.fr en cliquant sur le logo HandiCapZéro,
 - Au N° vert 0 800 39 39 51 (services et appel gratuits).
- Pour les personnes sourdes et malentendantes : service clients accessible en langues des signes et transcription écrite simultanée de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés), depuis bouyguetelecom.fr, en cliquant sur le logo Accéo.

Renouvellement des équipements

POUR LES CLIENTS BBOX

- Gratuit, sous réserve d'éligibilité technique et commerciale aux nouvelles offres en vigueur dans ce guide,
- Également applicable en cas de déménagement : vous changez vers les nouvelles offres en vigueur dans ce guide et aux conditions de celles-ci,

Certains services, avantages et options ne sont pas disponibles avec toutes les offres.

Le changement d'offre peut entraîner leur perte. Renseignez-vous auprès d'un conseiller de vente en bureau de Poste, auprès de votre service clients.

- Tout changement d'offre est réengageant 12 mois en cas de changement de forfait à un prix inférieur au prix du forfait détenu (hors remises éventuelles) et sera facturé 49€.

(1) Il vous sera demandé de régler au préalable la totalité de cet impayé en plus de l'avance sur consommation demandée.

Récapitulatif contractuel

Bouygues Telecom S.A.
13-15 avenue du Maréchal Juin - 92360 Meudon-la-Forêt
Téléphone service clients : 1064 (prix d'un appel local)
Le 21/07/2025

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE⁽¹⁾. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.
Offre disponible uniquement auprès de La Poste Mobile.

	Bbox Connect
Internet	Accès à internet.
Téléphonie fixe	Appels illimités (hors n° courts et spéciaux) vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations ⁽²⁾ à l'international.
Équipement	Box Modem WiFi 6. Boîtier de terminaison optique mis à disposition en fibre.

DÉBITS ET VOIES DE RECOURS

Débits en Fibre jusqu'au domicile	Bbox Connect
Débit descendant	Jusqu'à 1 Gb/s
Débit montant	Jusqu'à 700 Mb/s

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du service clients puis au Service Consommateur Bouygues Telecom, et enfin au Médiateur des communications électroniques.

PRIX

	Bbox Connect
Prix mensuel	29,99€

Le prix indiqué est le prix hors remise liée à un code promotionnel. Retrouvez le montant de votre éventuelle remise dans le suivi de commande Bbox sur votre Espace Client, rubrique « Mes Commandes ».

- Frais de mise en service : 48€.
- Frais de résiliation : 69€.

L'ensemble des tarifs susceptibles d'être facturés sont disponibles sur bouyguetelecom.fr dans « Les Tarifs » en vigueur.

DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée avec une période minimale de 12 mois.

En cas de résiliation anticipée pendant la période minimale, et sauf motifs légitimes, les redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement deviennent immédiatement exigibles.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

- En partenariat avec HandiCapZero, retrouvez :
 - vos factures en braille et en caractères agrandis,
 - les informations relatives aux offres de services mobiles et box (en HTML, audio, braille et caractères agrandis selon les services),
 - des solutions pour faciliter l'utilisation de votre téléphone avec Mobile Speak et Mobile Magnifier (voir « Les Tarifs ») :
 - site internet bouyguetelecom.fr en cliquant sur le logo HandiCapZero,
 - au N° vert 0 800 39 39 51 (services et appel gratuits).
- Pour les personnes sourdes et malentendantes : service clients accessible en langues des signes et transcription écrite simultanée de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés), depuis bouyguetelecom.fr, en cliquant sur le logo Acceo.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Service clients accessible depuis l'Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique « Mon compte », ou depuis le 1064 de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :

- depuis un mobile pour les clients détenant une carte prépayée : attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée à 0,25€/min,
- depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente,
- depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication.

Certains actes peuvent être payants. Voir détail sur bouyguetelecom.fr dans « Les Tarifs » en vigueur.

- Pour déterminer votre éligibilité théorique, vous pouvez vous rendre en bureaux de poste ou joindre La Poste Mobile au 0 805 305 009 (service et appel gratuits).

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

(2) Liste des destinations disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

(3) Liste des chaînes disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

Récapitulatif contractuel

Bouygues Telecom S.A.
13-15 avenue du Maréchal Juin - 92360 Meudon-la-Forêt
Téléphone service clients : 1064 (prix d'un appel local)
Le 21/07/2025

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

Offre disponible uniquement auprès de La Poste Mobile.

SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

	Bbox Access
Internet	Accès à internet.
Téléphonie fixe	Appels illimités (hors n° courts et spéciaux) vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations ⁽²⁾ à l'international.
Équipement	Box Modem WiFi 5. Boîtier de terminaison optique mis à disposition en fibre.
	Décodeur TV (avec télévision compatible HDMI). Carte SD 8 Go.
Télévision	Cette offre permet d'accéder gratuitement à : - TV sur tablette, smartphone avec l'application B.tv, - Plus de 180 chaînes⁽³⁾ dont plus de 80 chaînes en HD en Fibre, - 4 chaînes TV 4K, TF1 4K, Festival 4K, M6 4K, Museum 4K. En Fibre uniquement et sous réserve d'un téléviseur compatible - Contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé), - Accès à la VOD (vidéo à la demande), - Plus de 40 chaînes de rattrapage (TV replay), - Service « Lire du début » pour reprendre un programme en cours depuis le début, - Enregistreur en option payante : 2€/mois. Liste des chaînes éligibles disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr

DÉBITS ET VOIES DE RECOURS

Débits en Fibre jusqu'au domicile	Bbox Access
Débit descendant	Jusqu'à 1 Gb/s
Débit montant	Jusqu'à 700 Mb/s

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du service clients puis au Service Consommateur Bouygues Telecom, et enfin au Médiateur des communications électroniques.

PRIX

	Bbox Access
Prix mensuel	29,99€

Le prix indiqué est le prix hors remise liée à un code promotionnel. Retrouvez le montant de votre éventuelle remise dans le suivi de commande Bbox sur votre Espace Client, rubrique « Mes Commandes ».

- Frais de mise en service : 48€.
- Frais de résiliation : 69€.

L'ensemble des tarifs susceptibles d'être facturés sont disponibles sur bouyguetelecom.fr dans « Les Tarifs » en vigueur.

DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RÉILIATION

Contrat à durée indéterminée avec une période minimale de 12 mois.

En cas de résiliation anticipée pendant la période minimale, et sauf motifs légitimes, les redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement deviennent immédiatement exigibles.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

- En partenariat avec HandiCapZero, retrouvez :
 - vos factures en braille et en caractères agrandis,
 - les informations relatives aux offres de services mobiles et box (en HTML, audio, braille et caractères agrandis selon les services),
 - des solutions pour faciliter l'utilisation de votre téléphone avec Mobile Speak et Mobile Magnifier (voir « Les Tarifs ») :
 - site internet bouyguetelecom.fr en cliquant sur le logo HandiCapZero,
 - au N° vert 0 800 39 39 51 (services et appel gratuits).
- Pour les personnes sourdes et malentendantes : service clients accessible en langues des signes et transcription écrite simultanée de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés), depuis bouyguetelecom.fr, en cliquant sur le logo Acceo.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Service clients accessible depuis l'Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique « Mon compte », ou depuis le 1064 de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :

- depuis un mobile pour les clients détenant une carte prépayée : attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée à 0,25€/min,
- depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente,
- depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication.

Certains actes peuvent être payants. Voir détail sur bouyguetelecom.fr dans « Les Tarifs » en vigueur.

- Pour déterminer votre éligibilité théorique, vous pouvez vous rendre en bureaux de poste ou joindre La Poste Mobile au 0 805 305 009 (service et appel gratuits).

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

(2) Liste des destinations disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

(3) Liste des chaînes disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

Récapitulatif contractuel

Bouygues Telecom S.A.
13-15 avenue du Maréchal Juin - 92360 Meudon-la-Forêt
Téléphone service clients : 1064 (prix d'un appel local)
Le 21/07/2025

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

Offre disponible uniquement auprès de La Poste Mobile.

SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

	Bbox Privilège
Internet	Accès à internet.
Téléphonie fixe	Les appels illimités vers les numéros de mobiles attribués par des opérateurs de France métropolitaine et des DOM (hors Mayotte), USA, Canada, Chine, Singapour, Corée du Sud. Appels illimités (hors n° courts et spéciaux) vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations ⁽²⁾ à l'international.
Équipement	Box Modem WiFi 6. Boîtier de terminaison optique mis à disposition en fibre.
	Décodeur TV (avec télévision compatible HDMI). Carte SD 8 Go.
Télévision	Cette offre permet d'accéder gratuitement à : – TV sur tablette, smartphone avec l'application B.tv, – Plus de 180 chaînes ⁽³⁾ dont plus de 80 chaînes en HD en Fibre, – 4 chaînes TV 4K, TF1 4K, Festival 4K, M6 4K, Museum 4K. En Fibre uniquement et sous réserve d'un téléviseur compatible, – Contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé), – Enregistreur TV 100h avec l'option disque dur numérique basique 100h inclus, sur activation. Plus de 150 chaînes enregistrables. Liste des chaînes éligibles disponible sur bouyguetelecom.fr. Enregistrements disponibles 12 mois, – Accès à la VOD (vidéo à la demande), – Plus de 40 chaînes de rattrapage (TV replay), – Service « Lire du début » pour reprendre un programme en cours depuis le début. Liste des chaînes éligibles disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

DÉBITS ET VOIES DE RECOURS

Débts en Fibre jusqu'au domicile	Bbox Privilège
Débit descendant	Jusqu'à 2 Gb/s
Débit montant	Jusqu'à 900 Mb/s

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du service clients puis au Service Consommateur Bouygues Telecom, et enfin au Médiateur des communications électroniques.

PRIX

	Bbox Privilège
Prix mensuel	34,99€

Le prix indiqué est le prix hors remise liée à un code promotionnel. Retrouvez le montant de votre éventuelle remise dans le suivi de commande Bbox sur votre Espace Client, rubrique « Mes Commandes ».

- Frais de mise en service : 48€.
- Frais de résiliation : 69€.

L'ensemble des tarifs susceptibles d'être facturés sont disponibles sur bouyguetelecom.fr dans « Les Tarifs » en vigueur.

DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée avec une période minimale de 12 mois.

En cas de résiliation anticipée pendant la période minimale, et sauf motifs légitimes, les redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement deviennent immédiatement exigibles.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

- En partenariat avec HandiCapZero, retrouvez :
 - vos factures en braille et en caractères agrandis,
 - les informations relatives aux offres de services mobiles et box (en HTML, audio, braille et caractères agrandis selon les services),
 - des solutions pour faciliter l'utilisation de votre téléphone avec Mobile Speak et Mobile Magnifier (voir « Les Tarifs ») :
 - site internet bouyguetelecom.fr en cliquant sur le logo HandiCapZero,
 - au N° vert 0 800 39 39 51 (services et appel gratuits).
- Pour les personnes sourdes et malentendantes : service clients accessible en langues des signes et transcription écrite simultanée de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés), depuis bouyguetelecom.fr, en cliquant sur le logo Acceo.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Service clients accessible depuis l'Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique « Mon compte », ou depuis le 1064 de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :

- depuis un mobile pour les clients détenant une carte prépayée : attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée à 0,25€/min,
- depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente,
- depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication.

Certains actes peuvent être payants. Voir détail sur bouyguetelecom.fr dans « Les Tarifs » en vigueur.

- Pour déterminer votre éligibilité théorique, vous pouvez vous rendre en bureaux de poste ou joindre La Poste Mobile au 0 805 305 009 (service et appel gratuits).

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

(2) Liste des destinations disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

(3) Liste des chaînes disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

Bbox Excellence

Récapitulatif contractuel

Bouygues Telecom S.A.
13-15 avenue du Maréchal Juin - 92360 Meudon-la-Forêt
Téléphone service clients : 1064 (prix d'un appel local)
Le 21/07/2025

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

Offre disponible uniquement auprès de La Poste Mobile.

SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

	Bbox Excellence
Internet	Accès à internet.
Téléphonie fixe	Les appels illimités vers les numéros de mobiles attribués par des opérateurs de France métropolitaine et des DOM, USA, Canada, Chine, Singapour, Corée du Sud.
	Les appels illimités vers les numéros mobiles en Europe. Appels illimités (hors n° courts et spéciaux) vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations ⁽²⁾ à l'international.
Équipement	Box Modem WiFi 7. Boîtier de terminalisation optique mis à disposition en fibre.
	1 répéteur WiFi 7 inclus selon le résultat du diagnostic WiFi ⁽⁴⁾
	Décodeur TV (avec télévision compatible HDMI). Décodeur TV 4K HDR. Carte SD 8 Go.
Télévision	Cette offre permet d'accéder gratuitement à : - TV sur tablette, smartphone avec l'application B.tv, - Plus de 180 chaînes ⁽³⁾ dont plus de 80 chaînes en HD en Fibre, - 4 chaînes TV 4K, TF1 4K, Festival 4K, M6 4K, Museum 4K. En Fibre uniquement et sous réserve d'un téléviseur compatible, - Contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé), - Enregistreur TV 100h avec l'option disque dur numérique basique 100h inclus, sur activation. Plus de 150 chaînes enregistrables. Liste des chaînes éligibles disponible sur bouyguetelecom.fr. Enregistrements disponibles 12 mois, - Accès à la VOD (vidéo à la demande), - Plus de 40 chaînes de rattrapage (TV replay), - Service « Lire du début » pour reprendre un programme en cours depuis le début. Liste des chaînes éligibles disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.
Options et services	WiFi garanti : pour Bbox Excellence uniquement. Clé 4G sur demande. Connexion internet de secours en cas de panne fibre sous réserve de couverture 4G au domicile. Votre clé 4G doit être branchée et allumée. Qualité de service internet variable en fonction de la couverture 4G. Indisponibilité des services TV et de la téléphonie fixe. Usage internet en voyage limité à 50 Go/mois en France métropolitaine. Sous réserve de couverture 4G. 30 min d'appels et SMS illimités vers les fixes et mobiles depuis la France métropolitaine vers France métropolitaine/DOM. Au-delà des enveloppes incluses, facturation depuis la destination selon modalités et tarifs

DÉBITS ET VOIES DE RECOURS

Débits en Fibre jusqu'au domicile	Bbox Excellence
Débit descendant	Jusqu'à 8 Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible ⁽⁵⁾
Débit montant	Jusqu'à 1 Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible ⁽⁵⁾

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du service clients puis au Service Consommateur Bouygues Telecom, et enfin au Médiateur des communications électroniques.

PRIX

	Bbox Excellence
Prix mensuel	43,99€

Le prix indiqué est le prix hors remise liée à un code promotionnel. Retrouvez le montant de votre éventuelle remise dans le suivi de commande Bbox sur votre Espace Client, rubrique « Mes Commandes ».

- Frais de mise en service : 48€.
- Frais de résiliation : 69€.

L'ensemble des tarifs susceptibles d'être facturés sont disponibles sur bouyguetelecom.fr dans « Les Tarifs » en vigueur.

DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Contrat à durée indéterminée avec une période minimale de 12 mois.

En cas de résiliation anticipée pendant la période minimale, et sauf motifs légitimes, les redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement deviennent immédiatement exigibles.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

- En partenariat avec HandiCapZero, retrouvez :
 - vos factures en braille et en caractères agrandis,
 - les informations relatives aux offres de services mobiles et box (en HTML, audio, braille et caractères agrandis selon les services),
 - des solutions pour faciliter l'utilisation de votre téléphone avec Mobile Speak et Mobile Magnifier (voir « Les Tarifs ») :
 - site internet bouyguetelecom.fr en cliquant sur le logo HandiCapZero,
 - au N° vert 0 800 39 39 51 (services et appel gratuits).
- Pour les personnes sourdes et malentendantes : service clients accessible en langues des signes et transcription écrite simultanée de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés), depuis bouyguetelecom.fr, en cliquant sur le logo Acceo.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Service clients accessible depuis l'Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique « Mon compte », ou depuis le 1064 de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :

- depuis un mobile pour les clients détenant une carte prépayée : attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée à 0,25€/min,
- depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente,
- depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication.

Certains actes peuvent être payants. Voir détail sur bouyguetelecom.fr dans « Les Tarifs » en vigueur.

- Pour déterminer votre éligibilité théorique, vous pouvez vous rendre en bureaux de poste ou joindre La Poste Mobile au 0 805 305 009 (service et appel gratuits).

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

(2) Liste des destinations disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

(3) Liste des chaînes disponibles sur bouyguetelecom.fr et sur lapostemobile.fr.

(4) Diagnostic WiFi et installation d'un répéteur WiFi 7 inclus selon le résultat du diagnostic.

(5) Bbox Excellence : débit maximum théorique descendant jusqu'à 8 Gb/s et débit maximum théorique montant jusqu'à 1 Gb/s avec option Débit+ gratuite sur demande, sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible (avec module ou carte 10G) branché en filaire. Pour les clients non éligibles ou non détenteurs de l'option Débit+ : débit maximum théorique descendant jusqu'à 2 Gb/s et débit maximum théorique montant jusqu'à 900 Mb/s. Débits partagés entre équipements branchés en filaire (jusqu'à 1 Gb/s par équipement en cas de boîtier de terminaison optique externe) et en WiFi. Déploiement en cours. Test d'éligibilité sur bouyguetelecom.fr

Principes généraux, modalités de décompte et de tarification des services

COMMUNICATIONS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

Appels au service clients

Le serveur vocal et le temps d'attente de la mise en relation avec un Conseiller de Clientèle sont décomptés du forfait ou facturés comme une communication métropolitaine.

Vous appelez...  Vous êtes...		Clients Bbox
Depuis un mobile Bouygues Telecom	Numéro à contacter	1064
	Tarif	Décompté du forfait ou facturé comme une communication métropolitaine
Depuis votre Bbox	Numéro à contacter	1064
	Tarif	Gratuit
Depuis un poste fixe ou un mobile d'un autre opérateur	Numéro à contacter	1064
	Tarif	Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.

Heures creuses : samedi, dimanche et jours fériés et de 19h à 8h du lundi au vendredi ;

Heures pleines : de 8h à 19h, du lundi au vendredi.

Votre appel est susceptible d'être enregistré et écouté à des fins de qualité de service.

Pour les personnes sourdes et malentendantes : service clients accessible en langue des signes et transcription écrite simultanée de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés), depuis bouyguetelecom.fr, en cliquant sur le logo ACCEO.

Tarification des appels métropolitains et vers les numéros courts et spéciaux

Numéros	Clients Bbox
N° mobiles tous opérateurs commençant par 06 ou 07	- Inclus en illimité dans les offres Bbox Privilège et Bbox Excellence - Coût de la mise en relation : 0,15€, puis 0,20€/min.
N° fixes tous opérateurs N° commençant par 01 à 05, 0870 à 0879 et 09	GRATUIT
N° d'urgence :	GRATUIT
- Numéro d'urgence paneuropéen : 112	
- Urgence médicale (Samu) : 15	
- Police-secours : 17	
- Pompiers : 18	
- Samu social : 115	
- Samu-Urgences : 113	
- Enfance maltraitée : 119	
- Urgence - sociale : enfant disparus : 116	
- Numéro d'urgence pour personnes déficientes auditives : 114	
- Urgence aéronautique - CCS : 191	
- Urgence maritime (CROSS) : 196	
- Urgences pour les plans alertes attentats : 197	
Information offres box : 670 ou 3106	GRATUIT
Répondeur box : 661	GRATUIT
Information tarifs depuis l'étranger (hors Union Européenne/DOM) : +33 660 623 623	Prix d'une communication vers la France Métropolitaine depuis le pays d'appel
Relevé identité opérateur (RIO) : mobile ou fixe : 3179 fixe : 0800943943	GRATUIT
N° spéciaux :	GRATUIT
N° verts commençant par 0981 660 N° en 0800, 0801, 0803, 0805	
N° en 0806 à 0809	Appel gratuit
N° en 30XX, 31XX	GRATUIT
N° en 08 XX XX XX XX autres que 0800 à 0809	Tarification de l'éditeur du service
N° en 3XXX autres que 30XX et 31XX	
N° en 10XX (hors Services Clients 1034, 1064, 1068)	
Annuaire : N° en 118 XXX	
Assistance opérateurs : N° de Services Clients des autres opérateurs	

Numéros	Clients Bbox
Renvoi d'appel : appel renvoyé	Communications renvoyées facturées au tarif habituel d'un appel depuis la Bbox vers le n° choisi
Vers un n° Bouygues Telecom ou un fixe en France métropolitaine	
Vers un autre n° métropolitain (hors n° courts et spéciaux)	
Radiomessagerie	Coût de mise en relation 1€/appel puis 1€/min
Communications satellitaires	Coût de mise en relation 0,15€/appel puis 4€/min

Païement sur facture et Internet+ (fixe)

Selon votre offre, vous pouvez disposer d'une solution sécurisée d'achat en ligne de services fournis par des tiers. Ces achats à l'acte ou d'abonnement sont ensuite reportés directement sur votre facture fixe. Prix des services au tarif indiqué lors de votre commande sur le site de l'éditeur.

COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'OUTRE-MER

Définition des destinations d'Outre-Mer (DOM) :

DROM : Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte + les COM suivants : Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint Pierre-et-Miquelon.

COM : Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis-et-Futuna.

COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE VERS L'OUTRE-MER

Tarification

Vous êtes...	Clients Bbox Access et Bbox Connect	Clients Bbox Privilège et Bbox Excellence
Appels vers les fixes d'Outre-Mer*	Inclus dans l'offre de téléphonie fixe illimitée	
Appels vers les mobiles d'Outre-Mer*	0,228€/min	Inclus dans l'offre de téléphonie mobile illimitée (hors Mayotte : 0,228€/min pour Bbox Privilège)
SMS/envoi/destinataire	Indisponible	

*Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis-et-Futuna ne bénéficient pas de la même tarification et les appels sont décomptés par palier de 30 secondes au delà de la 1^{ère} minute indivisible. Voir le tableau page 32 de « Les Tarifs ».

** Sauf St-Pierre-et-Miquelon : 0,32€/min.

COMMUNICATIONS VERS ET DEPUIS L'ÉTRANGER (HORS OPTION DE BLOCAGE)

Vers l'étranger : les appels sont disponibles vers tous les pays du monde. Clients Bbox : les appels vers l'étranger sont disponibles pour les destinations précisées dans ce guide.

Depuis l'étranger : les appels sont disponibles pour les destinations précisées dans ce guide.

Bouygues Telecom se réserve le droit de suspendre certaines destinations pour des raisons techniques ou de sécurité.

COMMUNICATIONS VERS L'ÉTRANGER

APPELS

- **Bbox** : décomptés à la seconde dès la 1ère seconde.

TARIFS DES COMMUNICATIONS VERS L'ÉTRANGER (HORS NUMÉROS SPÉCIAUX)

Avertissement : les cartes téléphoniques à code, qui permettent de passer des communications vers la France ou l'étranger en composant un numéro spécial, sont soumises à une tarification particulière. Nous vous invitons à vous reporter aux conditions tarifaires du fournisseur lorsque vous appelez depuis votre mobile.

Destination appelée	Appels (€/min)	
	Bbox Coût de mise en relation 0,15€ (hors pays inclus et hors Union Européenne)	
	Fixe	Mobile
Afghanistan	0,67	0,88
Afrique du Sud	inclus	0,32
Alaska	inclus	inclus
Albanie	0,32	0,63
Algérie	0,26	1,05
Allemagne	inclus	0,21*
Andorre	inclus	0,24*
Angleterre	inclus	0,21
Angola	0,59	0,81
Anguilla	0,65	0,65
Antigua et Barbuda	0,65	0,65
Antilles Néerlandaises	0,65	0,65
Arabie Saoudite	-	0,32
Argentine	inclus	0,64
Arménie	0,70	0,92
Aruba	0,65	0,65
Ascension	0,84	0,84
Australie	inclus	0,43
Autorite nationale Palestinienne	0,42	0,43
Autriche	inclus	0,21*
Azerbaïdjan	0,42	0,43
Bahamas	inclus	inclus
Bahrein	inclus	0,92
Bangladesh	inclus	0,92
Barbade	0,65	0,65
Belgique	inclus	0,24*
Belize	0,65	0,88
Bénin	0,59	0,81
Bermudes	inclus	inclus
Bhoutan	0,70	0,92
Biélorussie	0,63	0,63
Bolivie	0,42	0,64
Bonaire	0,65	0,65
Bosnie-Herzégovine	0,42	0,63
Botswana	0,59	0,81
Brésil	inclus	0,64
Brunei	inclus	0,92
Bulgarie	inclus	0,24*
Burkina Faso	0,59	0,81
Burundi	0,95	0,95
Cambodge	0,21	0,21
Cameroun	0,59	0,81
Canada	inclus	inclus
Canaries (Les)	inclus	-

Destination appelée	Appels (€/min)	
	Bbox Coût de mise en relation 0,15€ (hors pays inclus et hors Union Européenne)	
	Fixe	Mobile
Cap Vert	0,63	0,81
Centrafrique	0,63	0,81
Chili	inclus	0,64
Chine	inclus	inclus
Chypre	inclus	0,11*
Chypre du Nord	inclus	0,48
Cité du Vatican	inclus	-
Colombie	inclus	0,64
Comores	0,59	0,81
Congo	0,63	0,81
Corée du Nord	1,05	1,05
Corée du Sud	inclus	inclus
Corfou	inclus	0,24
Costa Rica	inclus	0,88
Côte d'Ivoire	0,63	0,81
Crète	inclus	0,24
Croatie	inclus	0,24
Cuba	1,58	1,58
Curaçao	0,65	0,65
Cyclades (Les)	inclus	0,24
Danemark	inclus	0,24
Diego Garcia	3,15	3,15
Djibouti	0,63	0,63
Dominique	0,65	0,88
Écosse	inclus	0,21
Égypte	0,59	0,81
El Salvador	0,65	0,88
Émirats Arabes Unis	0,32	0,32
Équateur	0,42	0,64
Érythrée	0,59	0,59
Espagne	inclus	0,24*
Estonie	inclus	0,24*
États-Unis	inclus	inclus
Éthiopie	0,63	0,81
Finlande	inclus	0,21*
France métrop.	inclus	0,21
Gabon	0,74	0,81
Galapagos	0,42	0,42
Gambie	0,59	0,81
Géorgie	0,32	0,32*
Ghana	0,63	0,81
Gibraltar	inclus	0,24*
Grèce	inclus	0,24*
Grenade	0,65	0,88

■ Depuis Bbox, pas de coût de mise en relation (destinations fixes et mobiles).

* inclus sur Bbox Excellence.

** sauf pour les appels vers les fixes commençant par les n°212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 facturés 0,60€/min depuis les Bbox.

Destination appelée	Appels (€/min)	
	Bbox Coût de mise en relation 0,15€ (hors pays inclus et hors Union Européenne)	
	Fixe	Mobile
Groënland	1,58	1,58
Guam	inclus	inclus
Haïti	0,65	0,88
Hawaï	inclus	inclus
Honduras	0,65	0,88
Hong Kong	inclus	0,53
Hongrie	inclus	0,24*
Iles Aland	inclus	-
iles Caïmans	inclus	0,88
Iles Christmas	inclus	-
Iles Cocos	1,58	-
Iles Cook	0,42	0,42
Iles Falkland	3,15	3,15
Iles Féroé	inclus	inclus
iles Fidji	0,70	0,92
Ile de Kish	0,32	0,32
Ile de Man	inclus	0,21
Iles Mariannes du Nord	inclus	inclus
Iles Marshall	1,58	1,58
Ile Maurice	0,59	0,59
Iles Norfolk	0,70	0,70
Ile de Pâques	inclus	-
Iles Pitcairn	inclus	0,32
Iles Vierges américaines	inclus	inclus
Iles Rodrigues	0,59	0,59
Iles de Sainte-Hélène et Tristan da Cunha	3,15	3,15
Iles Salomon	3,15	3,15
Iles de Turks et Caïcos	0,65	0,88
Iles Vierges Britanniques	0,65	0,65
Ile de Wight	inclus	0,21
Inde	inclus	0,92
Indonésie	inclus	0,92
Irak	0,70	0,92
Iran	0,70	0,92
Irlande	inclus	0,21*
Irlande du Nord	inclus	0,21*
Islande	inclus	0,24*
Israël	inclus	0,43
Italie (dont la Sicile et la Sardaigne)	inclus	0,24*
Jamaïque	0,65	0,88
Japon	inclus	0,43
Jersey	inclus	0,24*
Jordanie	inclus	0,92
Karabagh	0,42	0,42
Kazakhstan	0,70	0,92
Kenya	0,59	0,81
Kirghizistan	0,22	0,43
Kiribati	1,05	1,05
Kosovo	0,26	0,63

Destination appelée	Appels (€/min)	
	Bbox Coût de mise en relation 0,15€ (hors pays inclus et hors Union Européenne)	
	Fixe	Mobile
Koweït	0,70	0,92
Laos	0,32	0,32
Les Baléares	inclus	-
Lesotho	0,59	0,81
Lettonie	inclus	0,24*
Liban	0,70	0,92
Libéria	0,59	0,81
Libye	0,59	0,81
Liechtenstein	inclus	0,24
Lituanie	inclus	0,21*
Luxembourg	inclus	0,24*
Macao	inclus	0,92
Madagascar	1,05	1,05
Madère	inclus	-
Malaisie	inclus	0,43
Malawi	0,59	0,81
Maldives	0,84	0,92
Mali	0,59	0,81
Malte	inclus	0,24*
Maroc**	inclus	0,63
Mauritanie	0,74	0,81
Mexique	0,32	0,88
Micronésie	1,05	1,05
Moldavie	0,42	0,48
Monaco	inclus	0,24*
Mongolie	0,70	0,92
Monténégro	0,26	0,63
Montserrat	3,15	3,15
Mozambique	0,59	0,81
Myanmar	0,70	0,70
Namibie	0,59	0,81
Nauru	3,15	3,15
Népal	0,70	0,92
Nicaragua	0,65	0,88
Niger	0,63	0,63
Nigeria	0,59	0,81
Niue	1,58	1,58
Norvège	inclus	0,24*
Nouvelle-Calédonie	0,59	0,81
Nouvelle-Zélande	inclus	0,43
Oman	0,70	0,92
Ouganda	0,59	0,81
Ouzbékistan	0,70	0,92
Pakistan	0,70	0,92
Palaos	3,15	3,15
Panama	inclus	0,88
Papouasie-Nouvelle-Guinée	3,15	6,3
Paraguay	inclus	0,64
Pays de Galles	inclus	0,21
Pays-Bas	inclus	0,24*

■ Depuis Bbox, pas de coût de mise en relation (destinations fixes et mobiles).

* inclus sur Bbox Excellence.

** sauf pour les appels vers les fixes commençant par les n°212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 facturés 0,60€/min depuis les Bbox.

Destination appelée	Appels (€/min)	
	Bbox Coût de mise en relation 0,15€ (hors pays inclus et hors Union Européenne)	
	Fixe	Mobile
Pérou	inclus	0,64
Philippines	0,22	0,43
Pologne	inclus	0,24*
Polynésie française	0,59	0,81
Porto Rico	inclus	inclus
Portugal & Açores	inclus	0,24*
Qatar	0,70	0,92
Republique arabe syrienne	0,70	0,92
République Démocratique du Congo	0,63	0,81
République Dominicaine	0,21	0,21
République de Macédoine	inclus	0,63
République Tchèque	inclus	0,24*
République Togolaise	0,63	0,81
Rhodes	inclus	0,24
Roumanie	inclus	0,24*
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	inclus	0,21*
Russie	inclus	0,43
Rwanda	0,63	0,81
Saba	0,65	0,65
Saint-Eustache	0,65	0,65
Saint-Kitts-et-Nevis	0,65	0,65
Saint Vincent et les Grenadines	0,65	0,88
Sainte-Lucie	0,65	0,88
Saint-Marin	inclus	0,24*
Saint-Martin (néerlandais)	0,65	0,65
Saipan	inclus	0,92
Samoa Américaines	inclus	inclus
Samoa Occidentales	1,58	1,58
Sao-Tomé-et-Principe	0,59	0,59
Sénégal	0,59	0,81
Serbie	0,26	0,63
Seychelles	0,59	0,81
Sierra Leone	0,84	0,84
Singapour	inclus	inclus
Slovaquie	inclus	0,24*
Slovénie	inclus	0,24*
Somalie	0,84	0,84
Soudan	0,59	0,81
Sri Lanka	0,70	0,92
Sud Soudan	0,59	0,81
Suède	inclus	0,21**
Suisse	inclus	0,32*
Suriname	0,53	0,64
Swaziland	0,32	0,81
Tadjikistan	0,32	0,43
Taïwan	inclus	0,43
Tanzanie	0,59	0,81
Tasmanie	inclus	-
Terres australes et antarctiques françaises	0,32	-

Destination appelée	Appels (€/min)	
	Bbox Coût de mise en relation 0,15€ (hors pays inclus et hors Union Européenne)	
	Fixe	Mobile
Tchad	0,95	0,95
Thaïlande	inclus	0,43
Timor Oriental	3,15	3,15
Tinian	inclus	inclus
Tokelau (Les)	3,15	3,15
Tonga	1,05	1,05
Trinité-et-Tobago	0	0,88
Tunisie	1,05	1,05
Turkménistan	0,32	0,32
Turquie	inclus	0,48
Tuvalu (Les)	3,15	3,15
Ukraine	0,42	0,48
Uruguay	0,32	0,64
Vanuatu	1,05	1,05
Venezuela	inclus	0,64
Viet Nam	0,21	0,92
Wallis-et-Futuna	1,58	1,58
Yémen	0,70	0,92
Zambie	0,59	0,81
Zanzibar	0,32	0,32
Zimbabwe	0,59	0,81

Depuis Bbox, pas de coût de mise en relation (destinations fixes et mobiles).

* inclus sur Bbox Excellence.

** sauf pour les appels vers les fixes commençant par les n°212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 facturés 0,60€/min depuis les Bbox.

Services et options box

Services et options internet	Prix sans engagement
10 COMPTES E-MAILS (hors 4G box) identifiant@Bbox.fr	Inclus dans les offres
ANTIVIRUS ET ANTISPAM MAIL (hors 4G box)	Inclus dans les offres
CONTRÔLE PARENTAL INTERNET BASIQUE	Inclus dans les offres
SERVICES INTERNET GARANTI, SUR DEMANDE (hors 4G box) Réservé aux clients titulaires d'une offre Bbox éligible, jusqu'à l'activation de votre Bbox ou jusqu'au rétablissement des services Bbox. En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G. Recharge 200 Go valable 30 jours max. Dès la souscription : • Clé 4G remise immédiatement en boutique Bouygues ou expédiée, • ou rechargement du Forfait mobile sous 24h max. En cas d'incident ou de déménagement : • Clé 4G disponible sous 2h max en boutique Bouygues Telecom ou expédiée, • ou rechargement immédiat du Forfait Mobile auprès du service clients	Inclus dans les offres
PACK NORTON SÉCURITÉ 360* La solution tout-en un pour protéger jusqu'à 5 équipements (PC, Mac®, smartphone ou tablette)	5€/mois
CAFEYN	9,99€/mois
DEEZER PREMIUM	11,99€/mois
DEEZER DUO	15,99€/mois
DEEZER FAMILLE	19,99€/mois
OPTION EXTENSION CAPACITÉ MAIL 5 GO (hors 4G box)	2€/mois
ENVOI DE SMS/MMS DEPUIS INTERNET (hors 4G box) SMS/MMS métropolitains (hors SMS+ et MMS+). SMS de 160 caractères maximum et MMS limités à 50 Ko. (connexion à Bbox requise)	0,12€/SMS et 0,36€/MMS
RECHARGE +50 Go POUR 4G BOX	10€ valable 6 mois
CONTRÔLE PARENTAL PREMIUM QUSTODIO*	5€/mois
DÉBIT+ Boostez vos débits fibre jusqu'à 8 Gb/s en téléchargement et 1 Gb/s en envoi. Sous réserve d'éligibilité. Option réservée aux clients Bbox Excellence.	inclus pour Bbox Excellence
TÉLÉVISION (sous réserve d'éligibilité TV)	
CONTRÔLE PARENTAL TV	Inclus dans les offres
OPTION MULTI-TV (Clients Bbox Access, Bbox Privilège et Bbox Excellence) Mise à disposition d'un second décodeur TV et d'une paire d'adaptateurs CPL. Limitée à 2 options par foyer.	5€/mois/décodeur (hors frais d'activation de 10€/décodeur)
OPTION EXTENSION DU DISQUE DUR NUMÉRIQUE 300 h (pour les clients ayant 100 h inclus)	2€/mois
OPTION EXTENSION DU DISQUE DUR NUMÉRIQUE 100 h (pour les clients n'ayant pas les 100 h inclus)	2€/mois
VIDÉO À LA DEMANDE / PASS VIDÉO ILLIMITÉE • Boutique VOD • Bouquet TV Bbox famille • Bouquet TV Bbox jeunesse • Netflix • Disney+ • TFou Max • Filmo • TF1+ Premium • Pass adultes • Universal+ • Prime	Paiement à l'acte 14,99€/mois 9,99€/mois À partir de 7,99€/mois À partir de 5,99€/mois 3,99€/mois 6,99€/mois 5,99€/mois À partir de 9,99€/mois 5,99€/mois 6,99€/mois
BOUQUET TV Bbox CINÉ	14,99 €/mois
BOUQUET TV Bbox GRAND CINÉ	16,90€/mois
CINÉ+ OCS	12,99€/mois
beIN SPORTS	14,99€/mois
PACK SPORT	12,99€/mois
BOUQUETS ADULTE	À partir de 11€/mois
BOUQUETS INTERNATIONAUX	À partir de 4,99€/mois
PLAYZER	11,99€/mois
NOVELAS TV	4,99€/mois

TÉLÉVISION (sous réserve d'éligibilité TV)		Prix sans engagement
CHAÎNES À L'UNITÉ		À partir de 1€/mois
Liste des chaînes composant les bouquets TV, des bouquets TV, des éditeurs, contenus, tarifs et des chaînes à l'unité prévus au 11/08/2025 et susceptible d'évoluer. Liste mise à jour dans votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr ou lapostemobile.fr.		
 Voir conditions et promotions en cours en boutique, sur bouyguetelecom.fr, sur lesoffrescanal.fr ou en contactant CANAL par téléphone au 3910 (0,25€ / min + prix appel).		
Message du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé : regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans. Les programmes de catégorie 5 (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et programmes pornographiques ou de très grande violence) sont 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. 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.		
Services et options téléphonie (hors 4G box)		Prix sans engagement
RÉPONDEUR (661) – Double appel – Présentation du numéro – Conférence à 3 (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés)		Inclus dans les offres
RAPPEL DU DERNIER APPELANT		Inclus dans les offres
TRANSFERT D'APPEL		Inclus dans les offres
APPEL INCOGNITO		Inclus dans les offres
RENOI D'APPEL		Inclus dans les offres
OPTION 1H MAGHREB (Maghreb : Algérie, Tunisie et Maroc) • 1h d'appels par mois non reportables vers les fixes et mobiles (hors n° spéciaux). Les appels vers les fixes du Maroc inclus dans les destinations en illimité, ne sont pas décomptés du Forfait (sauf n° commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553).		9€/mois
OPTION 6H VERS FIXES D'ALGÉRIE • 6h d'appels par mois non reportables vers les fixes d'Algérie.		9,99€/mois
OPTION APPELS ILLIMITÉS VERS LES MOBILES DE FRANCE MÉTROPOLITAINE (compatible avec Bbox Connect et Bbox Access) • Appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et des DOM (hors Mayotte), USA, Canada, Chine, Singapour et Corée du Sud depuis votre ligne Bbox fixe. Jusqu'à 199 correspondants différents (au-delà : facturés hors forfait). Communications (hors n° courts et spéciaux) à usage privé entre 2 individus.		6€/mois
OPTION DE BLOCAGE DES NUMÉROS SURTAXÉS (pour les appels VoIP passés depuis la Bbox) • Cette option permet le blocage (dans un délai de 48h maximum) : – de l'émission des communications vers les numéros surtaxés commençant par 08, – de l'émission des communications vers les numéros courts. Souscription au 1064.		Gratuit

Offres box

- Pour Bbox Access, Bbox Connect, Bbox Privilège et Bbox Excellence : - Fibrage supplémentaire inférieur à 50 mètres, - Fibrage supplémentaire supérieur à 50 mètres. - Pour tous les Clients box : - Frais de déplacement d'un technicien en cas d'absence client lors du rendez-vous, - Frais de restitution des équipements en boutique Bouygues Telecom.	25€ 75€
• Envoi d'une télécommande	10€
• Envoi d'une jarretière optique renforcée	10€
• Envoi d'un câble Ethernet	10€
- Frais en cas de non restitution du matériel sous 45 jours ou de dégradation (équipements loués ou mis à disposition) : - Pour Bbox Access, Bbox Connect, Bbox Privilège et Bbox Excellence : - Bbox, - Décodeur Bbox TV, - Module ou boîtier de terminaison optique (pour la Fibre jusqu'au domicile), - Support d'enregistrement (carte SD 128 Go ou support USB 128 Go), - CPL pour les Clients ayant souscrit au Multi-TV (Fibre et VDSL), - Répéteur WiFi 5 et répéteur WiFi 6, - Carte micro SD (avec Bbox 4K). - Pour 4G box - Pour 5G box - Pour toutes les box : - Alimentation de la box manquante ou alimentation et/ou télécommande pour le Décodeur Bbox TV, de dégradation d'un accessoire - Frais en cas de non restitution de la Clé 4G (dans le cadre du bonus Clé 4G 50 Go de l'offre Bbox Excellence) sous 30 jours ou de dégradation - Frais en cas de non restitution de la Clé 4G (dans le cadre du service internet garanti) sous 45 jours après la mise en service ou la réparation des services Bbox, ou de dégradation	70€ 180€ 40€ 60€ 110€ 80€ 30€ 75€ 250€ 20€ / accessoire 59,90€ 59,90€
- Frais de changement du numéro de téléphone fixe - Avec numéro aléatoire - Avec numéro personnalisé	18€ 25€
Répéteur WiFi : frais de location par répéteur, dans la limite de 2 répéteurs, après souscription sur l'Espace Client. - Répéteur WiFi 5 - Répéteur WiFi 6 - Répéteur WiFi 7	Sans engagement 5€ 3€ 3€
Option Connexion Décodeur TV en WiFi : frais de location par répéteur. - Option Décodeur TV en WiFi 5 - Option Décodeur TV en WiFi 6 - Option Décodeur TV en WiFi 7	Sans engagement inclus dans Bbox Access 3€ 3€
Pour les Clients box Fibre : Service d'intervention à domicile : aide d'un technicien pour l'installation et la configuration des équipements.	Jusqu'à 125€
Frais pour rejet de prélèvement	10€
Frais de traitement pour règlement de votre facture par carte bancaire	7,50€ au 1064. Gratuit sur bouyguestelecom.fr
Construction de ligne	39,99€
Frais de traitement pour changement de mode de paiement ou d'IBAN (RIB) ⁽¹⁾	7,50€ en boutique et au 1064. Gratuit sur bouyguestelecom.fr
Relevé de consommation à 10 chiffres. Permet ponctuellement d'obtenir le détail d'une des 11 dernières factures déjà émises, des communications à 10 chiffres passées depuis votre fixe.	10€
Duplicata de factures déjà produites et envoyées au Client par courrier papier (jusqu'à 12 duplicatas)	7,50€
Duplicata de factures déjà produites et envoyées au Client par courrier électronique (jusqu'à 12 duplicatas)	6€ en boutique et au 1064. Gratuit sur bouyguestelecom.fr
- Frais de traitement pour paramétrage d'un périphérique - Configuration d'un logiciel e-mail sur un périphérique du client (serveurs POP, SMTP, ...)	6€ au 1064. Gratuit sur bouyguestelecom.fr

(1) Validation du nouvel IBAN après contrôle et au plus tard après le premier prélèvement réalisé avec succès.

Conditions générales de service pour les consommateurs au 2 juin 2025

Nous vous présentons les conditions dans lesquelles nous commercialisons nos offres de services à des fins privées pour les consommateurs et les non-professionnels (le non-professionnel s'entend comme toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles). 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. A 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 cancérigènes 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-portal> d'Information du Gouvernement : www.radiofrquences.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 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.

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 informons 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 consommateurs ou non-professionnels 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».

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 fixes, la Technologie xDSL va disparaître 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 informons 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 pourrions 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 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 vos services sont réservés à des consommateurs et à des non-professionnels, à des fins exclusivement privées. Certains contenus malveillants (virus, applications inconnues...) sont susceptibles d'endommager vos Équipements, Matériels et données ou de permettre à des tiers d'y accéder à votre insu. Il est nécessaire d'utiliser un logiciel anti-virus adapté, de mettre à jour vos logiciels, de télécharger des applications connues et fiables et de sauvegarder régulièrement vos données. Pour les services édités par des tiers, vous devez, en cas de problème, contacter l'éditeur. N'oubliez pas de modifier vos identifiants de connexion dès la souscription, puis régulièrement.

Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaître votre localisation au moment de l'appel. Si vous appelez en WIFI, 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.

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 boîtier radio ;
- les messages électroniques 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.

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 dans l'Europe/DOM.

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](https://www.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 informons 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.

Sauf modalités commerciales différentes, vous avez le choix entre plusieurs moyens de paiement. Pour les services fixes, 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.

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 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](https://www.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 bénéficiez 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](https://www.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, écrivez 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 ;
- 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 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 1^{er} janvier 2023 ;
- 20% des redevances si vous avez conclu votre contrat à compter du 1^{er} 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 internet mobile inaccessible depuis votre domicile dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours de la mise en service initiale ;
 - 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 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 10^{ème} 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. Les informations sur vos données

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 bouyguetelecom.fr ou auprès du service clients.

8.2 Inscription sur Bloctel

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours. L'inscription se fait sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr> ou par courrier adressé à : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois Cedex.

8.3 Traitement des données personnelles

Les traitements de données personnelles mis en œuvre par Bouygues Telecom sont décrits dans notre politique de confidentialité, accessible sur notre site internet : <https://www.corporate.bouyguetelecom.fr/mentions-legales/politique-de-confidentialite/>.

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 : dpo@bouyguetelecom.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 portage dans les conditions décrites dans la FAQ disponible sur notre site internet.

ANNEXE PRATIQUE :

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

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 influencer 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 bouyguetelecom.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 WIFI, le courant porteur en ligne (CPL).

Bbox	Fibre jusqu'à 1Gb/s	Fibre jusqu'à 2Gb/s	Fibre jusqu'à 8Gb/s*	Fibre optique jusqu'à 8Gb/s symétrique
Débit Descendant	Jusqu'à 1Gb/s	Jusqu'à 2Gb/s	Jusqu'à 8Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible*	Jusqu'à 8Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible*
Débit Montant	Jusqu'à 700 Mb/s	Jusqu'à 900 Mb/s	Jusqu'à 1Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible*	Jusqu'à 8Gb/s sous réserve d'éligibilité et d'équipement compatible*
Accès TV	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 WIFI.

Équipement(s) :

- 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.

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 ICHTrev-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 pourrions 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 HDMI compatibles, et nécessite des contenus compatibles.
 - Ordinateur avec connectique Ethernet ou WiFi, tablette ou téléphone mobile avec WiFi et tout autre équipement disposant d'une connectique Ethernet ou WiFi.
- 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).

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.

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

- pour vos services fixes :
 - 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 bouyguetelecom.fr



nous contacter en toute liberté



bouyguestelecom.fr ou lapostemobile.fr



+ de 6 000 bureaux de poste



0 805 305 009 (appel gratuit)

Tarifs TTC en vigueur au 21/07/2025 et susceptibles
d'être modifiés par Bouygues Telecom
conformément à l'article 2.4 « Le prix de nos services »
des Conditions Générales de Service de Bouygues Telecom.
Vérifiez la disponibilité des offres auprès de votre revendeur.