

Conditions générales de service pour les consommateurs au 11 décembre 2023

Bouygues Telecom Business – Distribution (BTBD) - SAS au capital de 175.715 euros, RCS NANTERRE 421 713 892, 1 rue les Enfants du Paradis 92100 BOULOGNE BILLANCOURT - est un opérateur de communications électroniques (MVNO) qui utilise le réseau de télécommunications d'un opérateur de réseau. Nous vous présentons, dans ces Conditions Générales de Services (CGS), les conditions dans lesquelles nous commercialisons nos offres de Services. BTBD s'appuyant sur les moyens techniques de Bouygues Telecom, certaines communications concernant votre Service pourront vous être transmises par ce dernier.

Nos offres sont réservées principalement, à des fins privées, aux consommateurs et aux non-professionnels. Concernant, les personnes morales qui souhaiteraient en bénéficier pour les besoins de leur activité professionnelle, vous trouverez à **l'Article 9. Conditions particulières à destination des professionnels**, les dispositions dérogatoires.

Nous vous invitons à lire votre Contrat qui est constitué des CGS (avec leur Annexe Pratique), du récapitulatif contractuel, du formulaire ou de la confirmation de souscription, et de la brochure tarifaire (les « Tarifs »). 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 : www.who.int/peh-emf/fr – Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health> – Portail d'information du Gouvernement : www.radiofréquences.gouv.fr

2. Les caractéristiques de votre Service

2.1 Les Services que nous vous fournissons

Dans la zone couverte du réseau mobile, nous vous proposons un Service donnant accès, avec une Carte SIM ou Carte eSIM et un matériel compatible, à une offre permettant d'émettre et de recevoir des communications et/ou d'accéder à Internet.

Pour bénéficier de votre Service, vous devez disposer d'un matériel compatible avec votre offre.

Des Mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des Débits, en cas de congestion d'un Service) sont mises en œuvre afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus.

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

Des évolutions techniques ou des opérations de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité de votre Service 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 de votre Service et l'impact sur vos données.

Dans le cadre de la transformation et de la modernisation du réseau, certaines technologies mobiles vont être remplacées par des technologies plus performantes. Vous serez informé à l'avance en cas d'arrêt d'une technologie mobile et devrez alors

être équipé d'un terminal et d'une Carte SIM ou eSIM compatibles avec les technologies disponibles sur le réseau.

Pour votre Service, 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 ». Concernant l'internet mobile, le débit peut être réduit au-delà d'un seuil indiqué dans chacune de nos offres.

Votre Service vous permet également d'accéder à des services fournis par des éditeurs tiers, qui le sont sous leur responsabilité.

Nous mettons à votre disposition dans votre Espace Client des suivis de consommations adaptés à votre offre. Vous trouverez également dans « Les Tarifs » l'ensemble des informations sur :

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

2.2 Nos engagements pour votre Service

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

En cas d'interruption totale de votre Service, 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 votre Service non fourni selon les mêmes conditions qu'un dépassement de délai de mise en service.

2.3 L'utilisation de votre Service

Certains contenus malveillants (virus, applications inconnues...) sont susceptibles d'endommager votre matériel et vos données ou de permettre à des tiers d'y accéder à votre insu. Il peut être nécessaire d'utiliser un logiciel anti-virus adapté, de faire les mises à jour 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 Wi-Fi, cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer sa localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel.

En cas de vol ou de perte de la Carte SIM ou d'un téléphone mobile compatible Carte eSIM, informez-nous par téléphone pour que nous suspendions immédiatement votre ligne mobile. Vous pouvez ensuite vous rendre sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr ou envoyer un courrier au Service Clients « vol » (avec la copie de votre dépôt de plainte) ou « perte ». Nous vous adressons sur demande une nouvelle Carte SIM ou un nouveau profil Bouygues Telecom d'une Carte eSIM dans les 5 jours dont le prix est indiqué dans « les Tarifs ». Vous pourrez procéder à sa mise en service sur votre Espace Client ou en contactant le Service Clients. Dans tous les cas, votre Contrat se poursuit et le prix du Service reste dû.

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 permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de votre accès à internet.

Des seuils d'usage raisonnable s'appliquent à l'utilisation de votre Service en dehors de la France métropolitaine. Une utilisation de votre Service au-delà des seuils suivants peut donner lieu à une facturation :

- Une consommation du Service et une présence plus élevée dans l'Espace Économique Européen/DOM qu'en France métropolitaine, pendant une période de 4 mois consécutifs, pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur 15 jours après vous avoir prévenu et en l'absence de la modification de vos usages ;
- Une inactivité prolongée d'une Carte SIM ou d'un profil Bouygues Telecom d'une Carte eSIM en France métropolitaine, associée à une utilisation très fréquente, voire exclusive dans l'Espace Économique Européen/DOM, pouvant donner lieu

à facturation au tarif en vigueur 15 jours après vous avoir prévenu et en l'absence de la modification de vos usages ;

- Une consommation du Service plus élevée en dehors de la France métropolitaine (hors Espace Économique Européen/DOM) qu'en France métropolitaine pendant une durée prolongée pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur.

Nous vous rappelons que votre Service sont réservés à des consommateurs et aux des non-professionnels, à des fins exclusivement privées.

Les usages non autorisés sont les suivants :

Concernant les Services, vous ne devez pas :

- L'utiliser pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;
- En détourner la finalité ;
- Le dégrader.

La liste de ces usages non autorisés comprend :

- La cession, c'est-à-dire la commercialisation ou la transmission de votre Service sans notre accord ;
- L'utilisation d'un Service générant une consommation supérieure à 24h/jour ou 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 radioles messages électroniques non sollicités (SPAM) ;
- Un appel de plus de 3 heures.

2.4 Le prix de votre Service

Les informations tarifaires sont disponibles dans « Les Tarifs » en vigueur sur le Site Internet. 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 ;
- 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).

Le prix de votre Service pourra être modifié :

- En cas d'application de la Formule d'Indexation. Dans ce cas, nous vous en informerons au moins 1 mois à l'avance.
- Dans les autres cas (évolution du prix de votre Service hors application de la Formule d'Indexation), nous vous communiquerons, sur support durable, tout projet de modification au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Vous pourrez alors résilier votre Contrat sans frais dans un délai de 4 mois suivant cette notification, exceptée si les modifications :
 - Sont toutes exclusivement à votre bénéfice ;
 - Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour vous ;
 - Découlent directement de la législation applicable.

2.5 Les modalités de paiement

Vous recevez une facture électronique et disposez à tout moment de la faculté d'obtenir une facture papier. La facturation débute à la date effective de mise en service. Vos communications en dehors de la France métropolitaine sont prises en compte dans un délai maximum de 3 mois. Votre facture est payable dans les 14 jours suivant la date de facturation mensuelle.

Sauf modalités commerciales différentes, vous avez le choix entre plusieurs moyens de paiement. Si vous avez choisi le prélèvement automatique, vous pouvez en modifier la date à tout moment sur votre Espace Client. Toutefois, les week-ends, jours fériés et chômés peuvent entraîner des variations sur la date de prélèvement.

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 selon l'offre (promotionnelle ou non) que vous avez choisie.

Si vous commandez ou modifiez votre Service à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la souscription à l'offre, 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. 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 Internet, vous devez :

- Disposer d'une adresse e-mail valide en France métropolitaine ;
- Choisir votre Service ;
- Vérifier votre commande (et le cas échéant la modifier) et prendre connaissance et accepter les conditions contractuelles de votre Service (nous vous confirmerons votre souscription par courrier électronique) ;
- Activer la ligne depuis le Site Internet dans les 15 jours qui suivent la réception de la carte Sim. À défaut, votre Contrat pourra être résilié.

En cas de modification unilatérale 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 depuis le Site Internet ou contacter le Service Clients par téléphone ou écrire au Service Clients Bouygues Telecom Business - Distribution, TSA 59013, 60643 CHANTILLY CEDEX.
- 2) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Clients, écrire au Service Consommateurs Bouygues Telecom Business - Distribution, TSA 59013, 60643 CHANTILLY CEDEX, qui traitera votre demande dans les 30 jours suivant sa réception. En l'absence de réponse dans ce délai, vous bénéficiez, sur demande écrite au Service Consommateurs :
 - Pour votre Service : d'un Go d'internet mobile offert par jour de retard dans la limite de 30 Go ;
- 3) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Consommateurs, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques sur son site internet (<https://www.mediation-telecom.org/>) ou à l'adresse suivante : CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex.

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. Celle-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, 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 de votre 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 de votre Service.

6. La limitation ou la suspension de votre ligne

6.1 Après vous avoir contacté

Sauf motif légitime porté à notre connaissance et sauf régularisation pour les 1. Et 2. nous limitons (impossibilité d'émettre des communications électroniques) votre Service 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) Non activation de la Carte Sim ou eSIM,
- 3) Détournement de la finalité du Service ;
- 4) Non-respect de vos autres engagements, à l'exception des cas de suspension immédiate ci-dessous.

6.2 Immédiatement

Nous suspendons immédiatement votre Service 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 dans les cas de SPAM, Piratage, nuisance

au bon fonctionnement ou à la disponibilité du réseau ou des serveurs.

Dans tous les cas :

- La limitation de votre Service entraîne l'impossibilité d'accéder aux services fournis par des éditeurs ou des tiers ;
- Le prix de votre Service reste dû.

7. La résiliation de votre Contrat

7.1 La résiliation à votre initiative

Vous pouvez résilier votre Contrat soit par courrier postal à l'adresse : Service Clients Bouygues Telecom Business - Distribution, TSA 59013, 60643 CHANTILLY CEDEX, avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en nous indiquant le numéro de la ligne 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.

En cas de résiliation anticipée vous devez payer les redevances dues au titre de la première année d'engagement. Si votre Service vous a permis l'achat d'un équipement terminal subventionné, vous devrez payer, au-delà de la première année d'engagement, 20% des redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement. 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 et/ou Service Internet Mobile inaccessible depuis votre domicile dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours de la mise en service initiale ;
- Indisponibilité du Service Internet Mobile, pendant une durée de 2 semaines consécutives, dans le mois suivant sa mise en service ;
- 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 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 votre Service, de 8 jours à compter de la réception de notre accord écrit pour remettre la Carte SIM ou effacer le profil Bouygues Telecom Business-Distribution de votre Carte eSIM.

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

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 le Site Internet 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>. Pour les personnes qui ne peuvent accéder à Internet, l'inscription peut se faire à l'adresse suivante : 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 Business- Distribution sont décrits dans notre politique de confidentialité « offres Prompto », accessible sur le Site Internet : <https://www.corporate.bouyguetelecom.fr/mentions-legales>. Vous disposez de droits sur vos données (droits d'accès, de rectification et de suppression, droits de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation, droit de retirer votre consentement lorsqu'un traitement repose sur cette base). Ces droits peuvent être exercés en écrivant à Bouygues Telecom Business - Distribution, par courrier postal : * Service Client Bouygues Telecom Business - Distribution, TSA 59013, 60643 CHANTILLY CEDEX, ou par email : mbx_btbd-informatiquelibertes@btbd.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 auprès de notre Service Informatique et Libertés.

9. Conditions particulières à destination des professionnels

Les présentes conditions particulières sont applicables à tout Service souscrit par un professionnel pour les besoins de son activité.

9.1 Responsabilité de BTBD

9.1.1 La responsabilité de BTBD ne saurait être engagée notamment :

- En cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- En cas de difficultés liées aux lieux et aux conditions de réception, inadéquation du poste de la personne qui effectue l'appel en vue de joindre le Client ou qui reçoit l'appel du Client et de façon générale, perturbations ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de BTBD,
- En cas d'intrusions malveillantes de tiers sur Internet et/ou l'Espace client du Client,
- En cas de faute du Client, et notamment en cas de :
 - Non-respect des recommandations émises par BTBD et relatives à l'utilisation de votre Service,
 - Utilisation d'un matériel incompatible avec le fonctionnement votre Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
 - Transmission accidentelle de virus, ou autres éléments nuisibles, dont la protection incombe au Client,
 - Utilisation de votre Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès à votre Service ou à l'Espace client, et plus généralement, l'utilisation du Service par une personne non autorisée.
- En cas de défaillance momentanée des réseaux de BTBD liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations du réseau,
- En cas de force majeure telle que définie ci-dessous :

BTBD et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non-exécution ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux prévus à l'article 1218 du Code civil, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature

similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux de BTBD, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime BTBD.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat, elle devra en informer l'autre Partie par écrit dès la survenance de l'évènement. Dans l'hypothèse où le cas de force majeure perdurerait pendant une période de plus de trente (30) jours, alors chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

9.1.2 La responsabilité de BTBD ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes. Pour tenir compte des obligations respectives des Parties mais aussi de l'attractivité des tarifs de BTBD, la responsabilité de BTBD en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation de votre Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués par le Client au titre de votre Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités versées au Client dans le cadre de l'exécution de votre Service.

9.1.3 Aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre BTBD plus d'un (1) an après la survenance de l'évènement.

9.2 Obligations du client.

9.2.1 Le Client met à la disposition de BTBD tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement de votre Service et à l'exécution du Contrat et fournira dans les meilleurs délais à BTBD toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat.

9.2.2 Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable et non-frauduleux dans le cadre de l'utilisation de votre Service.

L'usage raisonnable implique notamment le respect par le Client :

- D'un nombre minimum ou maximum d'offres ou de services pouvant être souscrits,
- D'un plafond mensuel de communications,
- De l'exclusion des appels vers certains numéros spécifiés,
- D'une durée maximum en continue des appels ou des connexions,
- D'une interdiction de certaines utilisations professionnelles des offres et services en raison des volumes de communications qu'elles génèrent (centre d'appels, télémarketing...).

En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, BTBD se réserve le droit de suspendre votre Service puis de résilier le Contrat.

9.2.3 Par ailleurs, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse du Service telle que notamment :

- Utiliser votre Service pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;
- En détourner la finalité
- L'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications),
- L'utilisation ininterrompue de l'offre ou de votre Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros,
- L'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques,
- L'utilisation d'offres ou services « voix » à des fins d'usage data, notamment pour les besoins d'applications de type Machine to Machine.

9.3 Loi applicable et attribution de juridiction

Les présentes sont régies par le droit français.

Le Client est informé de la possibilité qui lui est offerte en cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, d'avoir recours au médiateur des entreprises : [Le Médiateur des entreprises | \[economie.gouv.fr\]\(http://economie.gouv.fr\)](http://LeMédiateurdesentreprises|economie.gouv.fr)

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, la compétence est attribuée au Tribunal de commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

ANNEXE PRATIQUE :

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

Carte SIM / Carte eSIM : pour votre Service, elle peut être achetée seule ou

associée à un équipement de votre choix. La Carte eSIM est directement intégrée dans un téléphone mobile compatible et permet de télécharger un profil Bouygues Telecom Business - Distribution. Logiciel intégré dans la Carte SIM ou Carte eSIM demeure notre propriété.

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 du matériel que vous utilisez. 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 le Site Internet pour connaître votre couverture et éligibilité.

Pour votre Service, :

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

Les débits maximums théoriques descendants sont :

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

Les débits maximums théoriques montants sont :

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

Pour la 5G :

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

- avec la bande de fréquences 3,5 GHz : jusqu'à 1,5 Gbit/s dans la première version de la 5G.
- avec la bande de fréquences 2,1GHz : jusqu'à 890Mbit/s dans la première version de la 5G.

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

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

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 votre Service 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.

Mesures de gestion de trafic : désigne les mesures raisonnables ou exceptionnelles mises en œuvre par l'opérateur de Réseau afin d'optimiser l'accès de tous au réseau. 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 modifier la qualité d'une vidéo.

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 3 mois suivant votre résiliation.

Pièces Justificatives : documents que Bouygues Telecom Business - Distribution 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 (à l'exclusion des souscriptions à distance) 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.

Précautions : Actions recommandées par les autorités sanitaires :

- **Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques :** vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le terminal de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le terminal du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le terminal en communication.
- **Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité :** votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.

• **Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile si vous décidez de les équiper :** veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Pour utiliser les applications ludo-éducatives, l'utilisation du mode avion permet de réduire les expositions inutiles.

• **Inciter vos enfants et adolescents à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les utilisations nocturnes.**

• **Si vous portez un implant électronique :** Pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur... éloigner le terminal d'au moins 15cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

• **Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant :** les clés 4G d'accès à internet et les tablettes sont soumis aux mêmes obligations réglementaires que les mobiles. Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre votre tronc et la clé 4G d'accès à internet ou la tablette, quand celle-ci est connectée à internet.

• **Ne pas utiliser un mobile au volant d'un véhicule en circulation :** avec ou sans kit oreillette, cela constitue un réel facteur d'accident grave et cela est réprimé par la réglementation.

• **Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...) :** Respecter les consignes propres à certains lieux et éteindre votre téléphone portable lorsque cela vous est demandé.

• **Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile de façon prolongée :** cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

Site Internet :

Désigne le site de Bouygues Telecom à savoir, bouyguetelecom.fr, sur lequel vous aurez accès à votre espace client afin de gérer votre Service.