Conditions Générales de Vente à Distance

Bouygues Telecom S.A.
13-15 avenue du Maréchal Juin - 92360 Meudon-la-Forêt
Téléphone Service Clients : 1064
Le 20/11/2026

I. OBJET

Les présentes conditions générales de vente à distance ont pour objet de définir nos conditions de vente à distance (ci-après « Conditions Générales de Vente à Distance ») des téléphones mobile (ci-après « Téléphone(s) Mobile(s) ») et des accessoires (ci-après « Accessoire(s) »).

Les Conditions Générales de Vente à Distance complètent les Conditions Générales de Service, votre récapitulatif contractuel le cas échéant et le guide des tarifs (ci-après « Les Tarifs ») applicables aux services avec lesquels elles forment un ensemble indivisible (ci-après les « Documents Contractuels »).

II. COMMANDE D'UN TELEPHONE MOBILE Et/ou D'UN ACCESSOIRE

Toute commande d'un Téléphone Mobile et/ou d'un Accessoire effectuée à distance (telle que sur notre site internet bouyguestelecom.fr ou par téléphone), nécessite que vous disposiez d'une carte bancaire valide, d'une adresse e-mail à laquelle vous avez accès et que la livraison s'effectue à votre domicile en France métropolitaine.

II.1 Commande par internet :

Lors de votre commande :

- Vous choisissez le(s) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) qui composent votre commande. Un récapitulatif de votre commande est présenté en ligne. Vous pouvez le modifier ou l'accepter pour confirmer votre commande ;
- Vous devez prendre connaissance des Documents Contractuels et les accepter.

Après votre commande :

- Vous recevrez à votre adresse e-mail, une confirmation de commande du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) choisi(s), ainsi que vos Documents Contractuels sur support durable ;
- Vous devez signer, le cas échéant, votre autorisation de prélèvement directement depuis votre Espace Client.

II.2 Commande par téléphone :

En cas d'appel téléphonique la commande peut être finalisée :

- Soit directement par téléphone. Dans ce cas, vous recevrez, à la suite de l'appel, une confirmation de commande par e-mail récapitulant votre commande ;
- Soit sur notre site internet. Dans ce cas, nous vous adresserons préalablement un e-mail récapitulant votre commande et vous invitant à la finaliser sur notre site internet. À défaut de finalisation, la commande est annulée dans un délai de dix (10) jours à compter de votre commande passée par téléphone. Dans l'hypothèse d'une finalisation de votre commande sur internet, les dispositions de l'article II.1 s'appliquent.

III. PRIX

Le prix applicable est celui indiqué sur le récapitulatif de votre commande. Le prix du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) est payable à la commande et est en euro toutes taxes comprises et hors frais de livraison. Ces éventuels frais vous sont indiqués au fur et à mesure de la commande et sont facturés à la fin de la commande en supplément du prix du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) sélectionné(s).

En cas d'absence d'activation de votre ligne mobile ou en cas de rétractation sur votre service mobile sans rétractation sur le Téléphone Mobile, vous nous êtes redevable d'une somme indiquée au moment de la commande et correspondant à la valeur du Téléphone Mobile sans souscription de ligne.

Dans ce cas, si vous avez payé une Avance sur consommation au moment de la souscription, elle sera déduite de la somme que vous nous devez, puis :

- Si le montant de l'Avance sur consommation est supérieur à cette somme, la différence vous sera remboursée ;
- Dans le cas contraire, vous serez prélevé du montant restant dû.

Vous serez débité via le moyen de paiement que vous avez utilisé pour votre commande. En cas de défaut de paiement de la somme précitée, le Téléphone Mobile sera rendu inutilisable avec tout service de télécommunication.

IV. MODALITÉS DE PAIEMENT

La Carte SIM est payable au jour de la commande ou sur votre première facture.

Pour les Téléphones Mobiles et/ou Accessoires, vous avez le choix entre plusieurs modes de paiement :

- **Le paiement comptant :** vous pouvez payer l'intégralité du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) le jour de la commande, par carte bancaire ou Paypal ;
- **Le financement à crédit :** le(s) Téléphone(s) Mobile(s) avec ou sans Accessoire(s) peuvent être payés en plusieurs fois avec notre partenaire Younited, dans les conditions définies au contrat de crédit que vous devrez signer avec Younited le cas échéant.

Dans ce cadre, nous agissons en qualité de mandataire non-exclusif en opérations de banque (ORIAS n° 10055268 - www.orias.fr) de Younited et apportons notre concours à la réalisation d'opérations de crédit. Younited inscrit sur le REGAFI sous le numéro 13156 est agréé en qualité d'établissement de crédit par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.

Tout refus d'octroi de crédit par Younited entrainera l'annulation de la commande associée.

Attention ! Un crédit coûte de l'argent et doit être remboursé.

V. DISPONIBILITÉ

Les Téléphone(s) Mobile(s) et Accessoires sont disponibles tant qu'ils sont visibles sur le site.

En cas d'indisponibilité temporaire d'un (plusieurs) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) de votre commande, vous serez contacté par e-mail dans les cinq (5) jours à compter de la date de votre commande pour vous indiquer une nouvelle date de livraison.

En cas d'indisponibilité définitive d'un (plusieurs) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s), nous procéderons à l'annulation de votre commande et vous serez remboursé automatiquement dans les 14 jours suivant cette annulation.

VI. LIVRAISON

Les commandes sont livrées en France métropolitaine, à l'adresse renseignée au moment de la commande et selon le mode de livraison que vous avez choisi. Sous réserve de disponibilité, et de validation de votre dossier et moyen de paiement par nos services, la livraison de votre commande intervient au plus tard à la date mentionnée sur le site.

En cas de commande le week-end ou un jour férié ou chômé, les délais sont décomptés à partir du premier jour ouvré suivant.

Si vous constatez un élément manquant à la livraison du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s), vous pouvez le signaler en contactant le Service Client au 1064 (depuis un mobile Bouygues Telecom : temps d'attente gratuit, puis communication décomptée du forfait, gratuit si forfait illimité ; depuis un poste fixe ou un mobile d'un autre opérateur : appels facturés selon le type d'opérateur, y compris le temps d'attente). Après vérifications, nous vous tiendrons informé dans un délai de cinq (5) jours sur les délais d'acheminement de l'élément manquant.

VII. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DES RISQUES

Le transfert de propriété du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) commandé(s) est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) vous sont transférés dès la livraison du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra nous être demandé à ce titre.

VIII. DROIT DE RÉTRACTATION / RETOUR

Vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours pour changer d'avis pour votre (vos) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) à compter de la réception de votre commande.

Vous pouvez demander un remboursement au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le modèle de formulaire de rétractation accessible dans la rubrique « Rétractation » de notre site internet https://www.bouyguestelecom.fr/tarifs-conditions ou en contactant le Service Clients au 1064 (depuis un mobile Bouygues Telecom : temps d'attente gratuit puis communication décomptée du forfait, gratuit si forfait illimité ; depuis un poste fixe ou un mobile d'un autre opérateur : appels facturés selon le type d'opérateur, y compris le temps d'attente).

Le(s) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) dont le remboursement est demandé devra(ont) ensuite être renvoyé(s) sous quatorze (14) jours à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation ou communiquée par le Service Clients, dans son (leur) emballage(s) d'origine, complet(s), avec les éventuels cadeaux ou primes associés et en parfait état, accompagné(s) du bon de retour.

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

Toute commande retournée incomplète et/ou envoyée à une adresse différente que celle indiquée et/ou ne respectant pas les conditions ci-dessus ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

Si vous avez conclu un contrat de crédit auprès de Younited pour financer votre/vos Téléphone(s) Mobile(s) avec ou sans Accessoire(s), votre demande de rétractation, entraine la résiliation automatique du contrat de crédit et de votre éventuel contrat de service mobile associé.

IX. GARANTIES LÉGALES

Vous bénéficiez de plusieurs types de garanties légales lorsque vous achetez un ou plusieurs Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s). Leur mise en œuvre n'entraîne aucun frais.

- **Garantie légale de conformité (prévue par le Code de la consommation).** Elle couvre les défauts relatifs à l'usage attendu du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) (y compris les éléments numériques intégrés à ceux-ci et indispensables à leur fonctionnement). Cette garantie est valable 2 ans à compter de leur livraison. Dans ce cas, votre Téléphone Mobile et/ou Accessoire pourra être réparé ou échangé, conformément aux dispositions encadrant la garantie légale. Pour le(s) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) d'occasion, passé le délai d'un an suivant votre achat, il vous appartient de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente.
- **Garantie légale contre les vices cachés (prévue par le Code civil).** Elle couvre les défauts cachés du (des) Téléphone(s) Mobile(s) et/ou Accessoire(s) qui le(s) rendent inutilisable(s) (ou presque) et qui existaient à la date d'achat. Cette garantie est valable 2 ans à compter de la découverte du vice caché. Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou garder le Téléphone Mobile et/ou Accessoire et obtenir une réduction du prix de vente. Pour plus d'informations sur les garanties légales, vous pouvez consulter l'Annexe de ce document.

X. 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.bouyguestelecom.fr/mentions-legales. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à Bouygues Telecom, Service Informatique et Libertés, 13/15 avenue du Maréchal Juin, 92360 Meudon-la-Forêt, ou par mail : informatiqueetlibertes@bouyguestelecom.fr. Vous pouvez également émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès ou effectuer une demande de portage dans les conditions décrites dans le FAQ disponible sur notre site internet.

ANNEXE - INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES GARANTIES LÉGALES :

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

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

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

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

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

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

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

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

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

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

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

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