

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE AU 1ER JUIN 2018

### 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 et/ou cartes SIM (ci-après "Produit(s)") et des accessoires (ci-après "Accessoire(s)"). **Les Conditions Générales de Vente à Distance complètent les Conditions Générales de Service (ci-après "Conditions Générales de Service") et les Tarifs (ci-après les "Tarifs") applicables aux Services avec lesquels elles forment un ensemble indivisible (ci-après le "Contrat").**

### II. COMMANDE D'UN PRODUIT ET/OU D'UN ACCESSOIRE

Toute commande d'un Produit et/ou un Accessoire effectuée à distance (telle que sur notre site internet bouyguetelecom.fr, par téléphone ou retour de bon de commande), nécessite que vous disposiez d'une **carte bancaire valide** et que **la livraison s'effectue à votre domicile en France métropolitaine**. A l'exception des commandes par voie postale, vous devez également disposer d'une **adresse e-mail valide** accessible depuis un ordinateur.

#### II.1 Commande par internet :

- Lors de votre commande, vous choisissez le(s) Produit(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.

- Lors de votre commande, vous devez prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente à Distance, des Conditions Générales de Service, des Tarifs et les accepter. Vous recevrez ensuite, à votre adresse e-mail, une confirmation du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) choisi(s).

- Vous recevrez ensuite une confirmation avec votre commande des Conditions Générales de Service, des Conditions Générales de Vente à Distance et des Tarifs.

- Sauf mentions contraires, vous disposez d'un délai de sept (7) jours à compter de la réception de votre colis pour procéder à l'activation de votre ligne (sauf rétractation de votre part selon les modalités précisées à l'article VII). Pour ce faire, il vous suffit de demander son activation via votre suivi de commande. Sauf mentions contraires, dans ce même délai de sept (7) jours, vous devez retourner votre autorisation de prélèvement complétée et signée à votre banque.

Les données électroniques contenues dans le bon de commande complété et validé par vos soins ont valeur probatoire. Nous nous réservons le droit, préalablement à la livraison du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s), de procéder à des vérifications portant sur ces informations.

#### II.2 Commande par téléphone :

En cas d'appel téléphonique, vous avez la possibilité selon votre choix :

- d'être redirigé vers notre site internet de commande en ligne.

Dans ce cas, nous vous adresserons préalablement un e-mail récapitulatif votre commande et vous invitant à la finaliser sur notre site internet. A défaut de finalisation, la commande est annulée dans un délai de cinq (5) jours à compter de votre commande passée par téléphone. Dans l'hypothèse d'une finalisation de votre commande, les dispositions de l'article II.1 s'appliquent.

- de poursuivre et finaliser votre commande par voie postale.

Dans ce cas, nous vous adresserons avec votre commande une confirmation de l'offre acceptée par téléphone et un formulaire de souscription.

Vous vous engagez à nous retourner un exemplaire du formulaire de souscription dûment complété, signé et accompagné de l'ensemble des pièces justificatives demandées dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception de votre colis, sauf rétractation de votre part selon les modalités précisées à l'article VII.

Suite à la réception de ces documents et après vérification de leur conformité, nous procéderons à l'activation de votre ligne. En cas de vérification non conforme, nous vous contacterons et vous serez invité à retourner votre commande selon les modalités précisées à l'article VII.

### III. PRIX

Le prix applicable est celui indiqué sur le récapitulatif de votre commande. Le prix du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) est payable à la commande et indiqué 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) Produit(s) et/ou Accessoire(s) sélectionné(s).

**En l'absence d'activation de votre ligne dans le délai visé à l'article II et à défaut de rétractation de votre part selon les modalités visées à l'article VII, vous nous êtes redevable d'une somme indiquée au moment de la commande et correspondant à la valeur du Produit et le cas échéant de l'Accessoire sans souscription de ligne, et qui sera facturée à partir des coordonnées bancaires de votre carte bancaire fournie au moment de la commande.**

Jusqu'au règlement de la somme précitée, le Produit sera rendu inutilisable avec tout service de télécommunication. Pour les professionnels, tout retard de paiement entraînera de plein droit l'application d'une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal.

### IV. DISPONIBILITÉ

Les Produits et Accessoires sont disponibles tant qu'ils sont visibles sur le site.

Dans l'hypothèse où un Produit ou Accessoire est manquant, vous serez contacté dans les 48 heures ouvrées à compter de la date de votre commande :

- En cas de commande par Internet : par e-mail ;

- En cas de commande par téléphone : par e-mail (si renseigné), par téléphone ou par courrier (cachet de la poste faisant foi).

Ce contact vous permettra de connaître dans quels délais le Produit ou l'Accessoire pourrait être livré.

**En cas d'indisponibilité totale du Produit ou de l'Accessoire commandé, vous pouvez demander soit le remboursement du prix de l'ensemble de votre commande dans le cas où elle aurait été facturée et encaissée, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter du paiement, soit le remplacement par un Produit ou Accessoire d'un prix équivalent.**

### V. 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 la réception et validation de vos dossiers 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.

**Vous disposez d'un délai de 24h après la livraison du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) pour signaler tout élément manquant auprès du Service Clients Vente à Distance au 0981 660 981 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) afin de nous permettre de faire valoir vos droits auprès du transporteur retenu.** Après vérification, nous vous tiendrons informé dans un délai de cinq (5) jours sur les délais d'acheminement de l'élément manquant.

## VI. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DES RISQUES

Le transfert de propriété du (des) Produit(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) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra nous être demandé à ce titre.

## VII. DROIT DE RÉTRACTATION/RETOUR

**VII.1.** Vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours pour changer d'avis pour chacun de vos Produit(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 à l'adresse suivante : [https://www.bouyguestelecom.fr/static/cms/tarifs/Formulaire\\_De\\_Retractation.pdf](https://www.bouyguestelecom.fr/static/cms/tarifs/Formulaire_De_Retractation.pdf) ou en contactant le **Service Clients Vente à Distance (au 0981 660 981, prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) pour toute souscription à une offre BOUYGUES TELECOM**.

Le(s) Produit(s) et/ou Accessoire(s) dont le remboursement est demandé devra(ont) ensuite être renvoyé(s) sous quatorze (14) jours à l'adresse indiquée et avec le numéro de retour communiqué par le Service Clients Vente à Distance, dans son(leur) emballage(s) d'origine, complet(s), avec les éventuels cadeaux ou primes associés et en parfait état.

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 à l'adresse indiquée et/ou ne respectant pas les conditions ci-dessus et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) à une adresse différente de celle communiquée par le Service Clients Vente à Distance ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

**VII.2.** En cas de vérification non conforme, telle que mentionnée à l'article II pour une commande par téléphone, vous êtes invité à nous retourner, dans un délai de 15 jours à compter de la réception de votre commande (le cachet de la poste faisant foi de la date d'envoi), le(les) Produit(s) et/ou Accessoire(s) commandé(s) dans son(leur) emballage(s) d'origine, complet(s), avec les éventuels cadeaux ou primes associés et en parfait état, et en demandant le remboursement à l'adresse indiquée et avec le numéro de retour communiqué par le **Service Clients Vente à Distance (au 0981 660 981, prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) pour toute souscription à une offre BOUYGUES TELECOM**. Toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou ne respectant pas les conditions ci-dessus et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) à une adresse différente de celle communiquée par le Service Clients Vente à Distance ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

## VIII. GARANTIES

Nous vous fournissons une garantie commerciale et des prestations de service après-vente décrites dans les Conditions de garantie commerciale et de service après-vente, accessibles à l'adresse suivante :

[https://www.bouyguestelecom.fr/static/cms/tarifs/conditions\\_generales\\_de\\_garantie\\_commerciale.pdf](https://www.bouyguestelecom.fr/static/cms/tarifs/conditions_generales_de_garantie_commerciale.pdf)

Nous sommes tenus de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Si vous agissez en garantie de conformité :

- Vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation ;
- Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois de délivrance du bien ; ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

Vous pouvez mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Article L.217-4 du code de la consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultants de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.217-5 du code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L.217-16 du code de la consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article L.217-12 du code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article 1641 du code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 alinéa 1er du code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

## IX. DONNÉES PERSONNELLES

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans la Politique d'utilisation des données personnelles, accessible à l'adresse suivante : [https://www.bouyguestelecom.fr/static/cms/tarifs/Politique\\_De\\_Confidentialite.pdf](https://www.bouyguestelecom.fr/static/cms/tarifs/Politique_De_Confidentialite.pdf).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition à communication et de suppression auprès de BOUYGUES TELECOM, Informatique et Liberté, 13/15 avenue du Maréchal Juin 92360 MEUDON.