



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE AU 1^{ER} OCTOBRE 2022

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 0981660 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

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 dans la rubrique "Rétractation" de notre site internet <https://www.bouyguetelecom.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) 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.

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 demander le remboursement à l'adresse indiquée et avec le numéro de retour communiqués par 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). 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 LEGALES

Vous bénéficiez de plusieurs types de garanties légales lorsque vous achetez un produit. Leur mise en œuvre n'entraîne aucun frais.

- **Garantie légale de conformité (prévues par le Code de la consommation).** Elle couvre les défauts relatifs à l'usage attendu du produit (y compris les éléments numériques intégrés à ce produit et indispensables à son fonctionnement.) Cette garantie est valable 2 ans à compter de la délivrance du produit. Dans ce cas, votre produit pourra être réparé ou échangé conformément aux dispositions encadrant la garantie légale. Pour les produits d'occasion, passé le délai d'un an suivant votre achat, il vous appartient de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente.

- **Garantie légale contre les vices cachés (prévues par le Code civil).** Elle couvre les défauts cachés du produit qui le rendent inutilisable (ou presque) et qui existaient à la date d'achat. Cette garantie est valable 2 ans à compter de la découverte du vice caché. Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou garder le produit et obtenir une réduction du prix de vente.

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

IX. DONNÉES PERSONNELLES

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans la Politique d'utilisation des données personnelles, accessible dans la rubrique "Protection des données personnelles" de notre site internet <https://www.bouyguetelecom.fr/tarifs-conditions>.

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.

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.