

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE APRÈS-VENTE AU 1^{ER} MARS 2015

Nous vous présentons les conditions générales dans lesquelles vous pouvez bénéficier de garanties et de prestations du Service Après-Vente des équipements, y compris leurs accessoires d'origine contenus dans le coffret (« Equipement ») et les accessoires (« Accessoire ») achetés en Club Bouygues Telecom ou à distance (sur notre site Internet bouyguetelecom.fr, par téléphone ou retour de bon de commande).

Si vous êtes clients Forfaits, vous pouvez également bénéficier de conditions spécifiques de garantie et de prestations du Service Après-Vente selon les modalités figurant dans les « Tarifs ».

La garantie légale de conformité et celle des vices cachés, auxquelles est tenue RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM (en cas d'achat en Club Bouygues Telecom) ou BOUYGUES TELECOM (en cas d'achat à distance) et reproduites en partie à la fin des présentes Conditions, s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

Quelles sont les garanties prises en compte ?

A compter de la date d'achat (pour les achats effectués en Club Bouygues Telecom) ou de la date de livraison portée sur la lettre de livraison (pour les achats effectués à distance), vous bénéficiez d'une garantie commerciale en France métropolitaine de :

- **3 mois pour les câbles USB Apple,**
- **12 mois pour les autres Accessoires mobile (kit oreillette, batterie, chargeur, montres, équipements audio, objets connectés), les Equipements Apple, RIM BlackBerry, Motorola, et les Equipements achetés sans forfait avec engagement,**
- **24 mois pour les mobiles d'autres marques et les Accessoires fixe.**

Dans le cadre de la garantie commerciale et sur présentation de votre facture d'achat, les Equipements et Accessoires reconnus défectueux seront réparés ou échangés par des équivalents remis à neuf. Afin de bénéficier de cette garantie, vous devez vous rendre dans un Club **BOUYGUES TELECOM** dont vous pouvez obtenir les coordonnées à l'adresse suivante www.sav.bouyguetelecom.fr ou par téléphone au Service SAV 0981 660 930 (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

Cette garantie est valable pour un usage normal de l'Equipement ou de l'Accessoire et ne couvre pas :

- Les dommages dont la cause lui est extérieure: les phénomènes mécaniques, chimiques, électriques, électromagnétiques ou logiciels, la négligence, une mauvaise installation ou utilisation, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets de surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux ou incendies, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente,
- Les dommages consécutifs à un mauvais fonctionnement et, notamment, toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- La perte, le vol ou le bris,
- L'utilisation sur un autre réseau que celui exploité par BOUYGUES TELECOM, y compris ceux avec lesquels BOUYGUES TELECOM a un accord, ou avec des services annexes non agréés par BOUYGUES TELECOM. Une garantie constructeur peut également s'appliquer. Nous vous invitons à vous rapprocher du constructeur concerné pour connaître les modalités de sa mise en œuvre.

Quels sont les conséquences liées à une absence de garantie ?

En cas de panne non garantie ou hors garantie affectant l'Equipement ou l'Accessoire, vous recevrez :

- soit un devis à nous retourner sous 15 jours avec votre décision d'acceptation ou de refus,
- soit un avis de non réparation si celle-ci n'est pas réalisable.

Le prix de la réparation ou de l'échange est payable pour les clients Forfait sur la prochaine facture, pour les clients Prépayés par chèque à l'ordre de Bouygues Telecom, à la restitution de l'Equipement/Accessoire réparé ou à la remise de l'Equipement/Accessoire échangé.

En cas d'échange, si l'Equipement restitué s'avère présenter une panne non couverte par la garantie, l'équipement de substitution vous sera facturé conformément aux modalités qui vous auront été préalablement communiquées lors du diagnostic effectué au 614.

Quels sont les modalités liées à la réparation et la restitution ?

- La réparation ou l'échange de votre Equipement/Accessoire peut entraîner, notamment en cas de mise à jour du logiciel, la perte de données stockées (photos, vidéos, numéros enregistrés, etc.).
- En cas d'échange standard ou de remplacement de la carte mère/logique, l'Equipement pourra être verrouillé sur le réseau BOUYGUES TELECOM. Dans cette hypothèse, vous pourrez demander gratuitement son déverrouillage depuis le site bouyguetelecom.fr ou sur simple appel à votre Service Client.
- Vous serez informé par mail et/ou SMS du retour de votre Equipement/Accessoire soit à l'adresse de livraison que vous nous avez indiquée lors de

votre prise en charge via votre Espace client sur www.bouyguetelecom.fr soit dans le Club Bouygues Telecom où vous l'avez déposé.

- En cas de SAV depuis un Club Bouygues Telecom, vous vous engagez à venir rechercher votre Equipement/Accessoire dans les 45 jours à compter de la date de signature du bulletin d'intervention. Au-delà de ce délai, vous acceptez que sa propriété nous soit transférée de plein droit, et si une réparation a été effectuée que le prix de la réparation soit encaissé ou prélevé.
- En cas d'échange, vous vous engagez à venir chercher votre nouvel Equipement/Accessoire dans les 15 jours à compter de la livraison en Club.
- En cas de SAV depuis www.bouyguetelecom.fr, si vous êtes absent lors de la livraison vous devrez récupérer votre équipement dans les 10 jours à compter du dépôt de l'avis de passage et à l'adresse indiquée sur ce dernier. Passé un délai de 45 jours si la restitution de l'équipement n'a pas pu être effectuée, vous acceptez que sa propriété nous soit transférée de plein droit, et si une réparation a été effectuée que le prix de la réparation soit encaissé ou prélevé.

Quelles sont les modalités de prêt d'un Equipement suite au dépôt d'un tel produit en Club Bouygues Telecom ?

Dans le cas d'un envoi en réparation, nous mettons à votre disposition un coffret de prêt. Dans les 15 jours qui suivent le retour de réparation de votre Equipement, vous devez nous restituer, en bon état, l'intégralité du coffret de prêt.

- Clients prépayés et Forfaits Bloqués, le prêt d'un Equipement est subordonné à la remise d'un dépôt de garantie de 150 € par chèque à l'ordre de Bouygues Telecom qui sera conservé jusqu'à la restitution dudit Equipement.
- Client Forfait, vous serez prélevé sur votre prochaine facture en cas de non-restitution à la date convenue, restitution incomplète ou en mauvais état, de l'un des montants suivants : de 150 € pour un Equipement, 45 € pour une batterie ou un chargeur, 10 € pour un autre élément du coffret de prêt. L'encaissement des sommes entraînera le transfert de la propriété de l'Equipement prêté non restitué à votre profit.

ARTICLE RELATIF A LA GARANTIE COMMERCIALE

Article L211-16 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.”

ARTICLES RELATIFS A LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE ET A LA GARANTIE DES VICES CACHES

Article L211-4 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 L211-5 du Code de la Consommation :

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

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.”

Article L211-12 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 du Code Civil 1er alinéa :

“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.”