

Si vous avez effectué une commande à distance (par exemple par téléphone ou sur internet), vous avez le droit de changer d'avis sans nous donner de motif. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour nous informer de votre rétractation. Ce délai court à compter du jour de la commande de votre Service. Ce délai est respecté si vous nous transmettez votre souhait de vous rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours.

## **1. Comment nous en informer**

### **Si vous avez commandé un forfait mobile**

- **Si vous avez souscrit un nouveau forfait, pour une prise en compte immédiate de votre rétractation, nous vous invitons à nous contacter au 1064** (depuis un mobile Bouygues Telecom Business - Distribution : 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).
- **Si vous étiez déjà client d'une offre mobile et avez demandé à changer d'offre :** pour une prise en compte immédiate de votre rétractation, contactez-nous au 1064 (depuis un mobile Bouygues Telecom Business - Distribution : 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).

Vous pouvez également nous informer de votre rétractation en utilisant le « Formulaire de rétractation » ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire. Ce formulaire doit être exclusivement envoyé à l'adresse suivante :

**Bouygues Telecom Business - Distribution - Service Client - TSA 59013 - 60643 CHANTILLY CEDEX.**

## **2. Comment nous vous remboursons**

En cas de rétractation, nous vous rembourserons votre commande, y compris les frais de livraison (dans la limite du tarif du mode de livraison standard que nous vous proposons, si vous avez choisi un mode de livraison plus coûteux).

Vous recevrez votre remboursement dans les 14 jours qui suivent le jour où nous sommes informés de votre rétractation.

Le remboursement est effectué, sans frais, par le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour votre commande.

Si vous avez demandé à bénéficier de vos services au cours de la période de rétractation, une facture sera établie avec le prix de vos consommations, et le prorata de vos abonnements, services ou options jusqu'à la date où vous nous avez informés de votre rétractation.

## **Formulaire de rétractation**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Votre numéro de commande :

A l'attention de Bouygues Telecom Business - Distribution (à renvoyer selon les modalités précisées ci-dessus)

Je vous notifie par la présente ma rétractation pour la prestation de service ci-dessous (indiquer le service concerné et le nom de l'offre ou de l'équipement) :

Commandé le (\*) / reçu le (\*) :

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Signature du consommateur :

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date :

(\*) Rayez la mention inutile