

# Conditions générales et particulières du service "Pro" Janvier 2022

Les présentes conditions générales et particulières (ci-après les « Conditions ») sont applicables à tout Service souscrit par le Client pour les besoins de son activité professionnelle, directement auprès de BOUYGUES TELECOM ou auprès d'un intermédiaire habilité. La signature du formulaire de souscription emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions.

## conditions générales

### Définitions

« **Accessoires** » : élément(s) d'un Terminal (batterie, chargeur...).

« **Client** » : la personne morale ou la personne physique titulaire du Contrat, ayant souscrit au Service pour les besoins de son activité professionnelle. Le Client est seul responsable vis à vis de BOUYGUES TELECOM des obligations décrites dans les présentes conditions générales.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article 2 ci-dessous.

« **Débit** » : sauf mention contraire, les débits indiqués par Bouygues Telecom sont des maximums théoriques. Ils dépendent, de l'emplacement géographique, du nombre d'utilisateurs à un instant donné et de l'Équipement et du matériel utilisé. De plus, pour les Services Fixes, les débits et les offres accessibles dépendent de la compatibilité de la ligne qui raccorde le Site aux installations de Bouygues Telecom, celles de ses opérateurs techniques et notamment de France Telecom dans les cas de dégroupage partiel.

« **Dégroupage** » : consiste en la fourniture d'un accès aux paires de cuivre nues de l'opérateur historique à BOUYGUES TELECOM, et lui permettant d'installer alors lui-même ses propres Équipements de transmission sur ces paires et pouvoir relier ces lignes à son propre réseau.

Le dégroupage se décline en deux possibilités :

Le dégroupage « total », consiste en la mise à disposition de l'intégralité de la paire de cuivre. Le Client n'est alors plus relié au réseau de l'opérateur historique, mais à celui de BOUYGUES TELECOM.

Le dégroupage « partiel », consiste en la mise à disposition partielle de la paire de cuivre. Le Client conserve son service et le cas échéant sa facture téléphonique auprès de l'opérateur historique, BOUYGUES TELECOM fournissant au Client l'ensemble des autres services de communications (internet...).

« **Desserte Interne** » : ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement des Services fournis via le Réseau Fixe (génie civil, chemins de câbles, câbles, prises terminales) ou RTC situées entre la tête de câble du réseau de l'opérateur historique (point de terminaison) situé sur le Site et l'Équipement.

« **Équipement** » : tout matériel ou logiciel appartenant à BOUYGUES TELECOM et mis à disposition du Client, ou qui lui sont prêtés afin d'accéder au Service (notamment Carte SIM, modem, décodeur TV, ...).

« **Équipement du Client** » : les équipements et logiciels du Client nécessaires pour accéder au Service.

« **Espace Client** » : les Sites Internet accessibles à l'adresse [bouyguetelecom.fr/pro](https://www.bouyguetelecom.fr/pro) permettant au Client, d'administrer ses Services. L'accès à l'Espace Client du Client requiert préalablement une identification au moyen de codes (login et mot de passe) qui sont personnels et confidentiels. Toute commande additionnelle ou modification du Contrat faite à partir de l'espace Client sera réputée faite par le Client qui se reconnaît donc seul responsable des conséquences de l'utilisation de ses codes d'identification et s'engage à prendre les mesures propres à en assurer la confidentialité.

« **Flotte** » : désigne l'ensemble des lignes mobiles et/ou fixes souscrites par le Client auprès de BOUYGUES TELECOM.

« **Ligne** » : désigne la ligne téléphonique mobile ou fixe fournie par BOUYGUES TELECOM dans le cadre du Contrat et à laquelle est affecté un ou plusieurs numéro(s) de téléphone.

« **Parties** » : BOUYGUES TELECOM et le Client.

« **Réseau Fixe** » : désigne le réseau de télécommunications fixe de BOUYGUES TELECOM permettant de fournir le Service relatif aux offres Fixe-Internet de BOUYGUES TELECOM.

« **Réseau Mobile** » : désigne le réseau de télécommunications mobile de BOUYGUES TELECOM permettant de fournir le Service relatif aux offres mobiles de BOUYGUES TELECOM.

« **Service** » : le ou les services fournis par BOUYGUES TELECOM dans les conditions prévues au Contrat.

« **Site(s)** » : désigne le lieu géographique de fourniture du Service.

« **Terminal(aux)** » : Équipement commercialisé par BOUYGUES TELECOM et qui peut être associé à ses Services (téléphone, tablette, ...).

« **Utilisateur** » : toute personne que, le cas échéant, le Client désignerait sous sa seule responsabilité comme utilisateur du Service.

« **Zone de Couverture** » : est constituée par les zones géographiques situées en France métropolitaine et dans lesquelles le Service est accessible.

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les obligations de chacune des Parties et les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM fournit au Client le ou les Service(s) souscrit(s) par ce dernier.

Lorsque les spécificités du Service souscrit par le Client l'exigent, les Conditions Générales sont complétées par des Conditions Particulières.

BOUYGUES TELECOM s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du ou des Services, conformément à la réglementation et aux normes professionnelles en vigueur. Le Client est informé que, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des réseaux, le ou les Services peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions.

## ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Services sont fournis par BOUYGUES TELECOM conformément aux dispositions des documents suivants, y compris leurs annexes, listés par ordre de préséance.

- Les Conditions Particulières,
- Les Conditions Générales,
- Le formulaire de souscription,
- Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (Les Tarifs Pros), ci-après « Tarifs ».

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...). A compter de l'acceptation du Contrat par le Client, les Conditions seront applicables à tous les Services souscrits par le Client.

Sans préjudice de ces dispositions, dès lors que le Client souscrit à un nouveau Service ou en renouvelle un, il reconnaît avoir pris au préalable connaissance des Conditions en vigueur, avoir pu demander toutes précisions qu'il souhaitait à Bouygues Telecom et partant avoir accepté lesdites Conditions en toute connaissance de cause.

BOUYGUES TELECOM pourra être amenée à faire évoluer les Conditions dont la nouvelle version sera alors publiée sur le site <https://www.bouyguetelecom.fr/pro>. Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions vaut acceptation de celles-ci. Ces nouvelles Conditions s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par le Client, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

## ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCÈS ET D'ÉVOLUTION AU SERVICE

### 3.1 Conditions d'accès au Service

#### 3.1.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client, notamment en considération de sa solvabilité financière.

Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du Service sauf accord préalable et écrit de BOUYGUES TELECOM

#### 3.1.2 Souscription au Service

##### 3.1.2.1 L'accès au Service peut être subordonné :

- à la signature du formulaire de souscription par le Client,
- à l'activation du Service sur l'Espace client,
- à la fourniture par le Client des documents justificatifs précisés ci-après à l'article 3.1.2.2,
- à la fourniture à BOUYGUES TELECOM d'une ou plusieurs Garanties financières telles que visées à l'article 3.1.3 ci-après.
- le cas échéant, à la fourniture par le Client du mandat de prélèvement automatique SEPA dûment complété et signé.

##### 3.1.2.2 Le Client doit fournir les documents justificatifs suivants :

- pour une société, entrepreneur, artisan, profession libérale ou un commerçant, d'un relevé d'identité bancaire, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité au nom du souscripteur, d'un extrait du Kbis datant de moins de trois mois, et d'un document à en-tête, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société.
- Pour une association, les statuts doivent être joints.

### 3.1.3 Garanties financières

3.1.3.1 Si (i) la situation financière du Client, (ii) un défaut ou un incident de paiement, ou (iii) une augmentation substantielle de consommation le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire, peuvent être demandés par BOUYGUES TELECOM.

3.1.3.2 L'avance sur consommation sera déduite sur la facturation mensuelle jusqu'à récupération totale de l'avance. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un mois suivant l'expiration du Contrat sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations.

3.1.3.3 Le Client est tenu de prévenir immédiatement par lettre recommandée BOUYGUES TELECOM de tout changement d'adresse ou de raison sociale et, en cas de prélèvement automatique, de coordonnées bancaires.

### 3.2 Conditions d'évolution du Service

Le Client est informé que BOUYGUES TELECOM modifie périodiquement ses Services de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution de son secteur d'activité. Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Le cas échéant, BOUYGUES TELECOM communiquera au Client, sur support durable, tout projet de modification du Contrat au moins 1 (un) mois avant son entrée en vigueur. Le Client pourra alors résilier le Contrat sans frais jusque dans un délai de 4 (quatre) mois suivant cette notification, exceptée si les modifications (i) sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, (ii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou (iii) découlent directement de la législation applicable. A défaut d'opposition du Client au terme du délai précité, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution ou la suppression.

## ARTICLE 4 - DURÉE - MISE EN SERVICE

### 4.1 Durée du Contrat

Sauf offre commerciale particulière, les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement à compter de leur mise en service et précisée dans les Tarifs. Ils sont prolongés ou résiliés conformément aux conditions prévues par les Tarifs et les Conditions.

### 4.2 Mise en service

Pour les Offres Mobiles, la date de mise en service est de 8 (huit) jours à compter de la réception du dossier du Client comprenant l'ensemble des pièces justificatives.

Pour les Offres Fixe-internet, la date de mise en service est de 30 (trente) jours à compter de la réception du courrier de confirmation du Client. En cas d'intervention d'un technicien sur le Site du Client, ce délai est décompté à partir de la date de l'installation réalisée.

En cas de dépassement des délais susvisés, et sauf faute du Client, ce dernier bénéficie sur demande écrite d'un dédommagement correspondant au nombre de jours où le Service n'a pas été fourni. Il prend la forme d'un avoir pour les forfaits des Services Mobiles et les Services Fixes-Internet, ou du versement d'1€/jour dans la limite de 30 (trente) jours.

## ARTICLE 5 - PRIX

### 5.1 Prix du Service

Le prix du Service et des services optionnels souscrits est défini dans les Tarifs de BOUYGUES TELECOM en vigueur à la date de signature du Contrat et/ou sur l'Espace Client pour les Services proposés sur ce dernier.

BOUYGUES TELECOM peut modifier le prix du Service par application de la « Formule d'Indexation » prévue ci-après, qui est basée sur un indice publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation. BOUYGUES TELECOM ne révisera le prix du Service que si la variation annuelle à la date de publication de l'indice est supérieure à 5%. BOUYGUES TELECOM n'appliquera alors que la moitié de la variation constatée. Pour en savoir plus, le Client peut obtenir des informations pratiques dans la FAQ sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr). L'indice retenu pour la Formule d'Indexation est l'indice du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHtrv-TS [code1565192]. Le Client peut consulter cet indice sur le site internet de l'Insee [www.insee.fr](http://www.insee.fr) rubrique Indices.

1) Calcul de la variation de l'indice ICHtrv-TS : Variation indice en % = (indice nouveau - indice ancien) / indice ancien.

2) Calcul du prix mensuel révisé : Prix révisé = Prix ancien x (1 + [0,5 x variation de l'indice en %])

En cas de disparition de l'indice, BOUYGUES TELECOM communiquera préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.

En cas de hausse de prix du Service (sauf en cas d'application de la Formule d'Indexation), BOUYGUES TELECOM la met en œuvre dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation et telles que décrites à l'article 3.2 ci-avant. A défaut d'opposition dans les conditions précitées, la hausse sera réputée acceptée par le Client. En cas de baisse de prix, BOUYGUES TELECOM pourra en faire bénéficier les Clients de façon automatique.

### 5.2 Prix des Terminaux

Dans le cas où des Terminaux sont acquis directement auprès de BOUYGUES TELECOM, les prix applicables, sont ceux en vigueur à la date de signature du Contrat. Le transfert de propriété des Terminaux vendus par BOUYGUES TELECOM et des Accessoires est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix. Dans l'intervalle, le Client s'interdit de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété des équipements vendus par BOUYGUES TELECOM. Ainsi, en cas d'intervention d'un tiers sur les Équipements, le Client doit impérativement en informer BOUYGUES TELECOM sans délai, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, les risques de perte ou de détérioration des Terminaux vendus par BOUYGUES TELECOM sont transférés à l'acheteur, dès livraison.

En cas de non-paiement total ou partiel du montant de la commande d'Équipements, le Client s'engage à les restituer sans délai à BOUYGUES TELECOM. Dans les deux cas, le Client supporte également les frais de remise en état des Équipements.

Le Client est informé que le prix des Terminaux peut comprendre un montant de rémunération pour copie privée qui varie selon la nature et la capacité de stockage du Terminal. Le montant, la notice explicative de cette rémunération et les modalités de remboursement au profit des professionnels par Copie France sont consultables sur le site suivant : <http://www.copieprivee.culture.gouv.fr>.

Le Client bénéficie de la garantie à raison des vices cachés sur les Terminaux vendus par BOUYGUES TELECOM conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

## ARTICLE 6 – FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 6.1 Facturation du Service

Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client selon le cycle de facturation déterminé par la date de signature du Contrat.

La facturation du Service débute à compter de sa date de mise en service. Toutefois, dans les cas indiqués à l'article 3.1.3 ci-dessus, BOUYGUES TELECOM se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité après en avoir avisé le Client, ou de demander à tout moment le paiement des sommes dues.

Le Client est informé que, pour une même facture, la période facturée peut ne pas être identique pour chacun des services souscrits. De même, du fait de leur spécificité, certains Services peuvent faire l'objet d'une facturation distincte.

En cas de résiliation totale ou partielle du Contrat, les montants des abonnements aux Services concernés au titre du mois en cours sont dus dans leur totalité.

Les communications émises et reçues depuis l'étranger peuvent ainsi être facturées au plus tard dans les 3 (trois) mois suivant leur émission ou leur réception, un décalage pouvant survenir dans la facturation faite par l'opérateur étranger à BOUYGUES TELECOM.

Les factures comprennent, notamment :

- les frais de mise en service, les frais de livraison, les frais de location, le cas échéant, le prix des Équipements fournis par BOUYGUES TELECOM,
- les prix des communications pour la période de facturation écoulée,
- les redevances périodiques relatives aux Services et options ainsi que les consommations afférentes,
- les éventuelles sommes dues aux éditeurs de services pour lesquels le Client délègue le paiement à Bouygues Telecom.

En fonction du Service souscrit, les redevances périodiques peuvent inclure une quantité forfaitaire de communications, perçues d'avance pour le mois suivant.

La première facture comprendra également un prorata de la redevance périodique correspondant à la période écoulée entre la date de la mise en service et la date d'émission de la première facture correspondant au début du cycle de facturation appliqué au Client. Toute nouvelle connexion au réseau après interruption ou suspension, pour une raison imputable au Client, pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service. En cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles par BOUYGUES TELECOM. Tous les éléments (ticket d'appel...) émanant des systèmes de facturation de BOUYGUES TELECOM ou le cas échéant de l'éditeur de services, servant de base à la facturation des Services, ainsi que leurs reproductions sur support électronique, conservés par ce dernier sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve. A compter de sa date d'émission, le Client dispose d'un délai de deux <sup>(2)</sup> mois pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception une facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture.

### 6.2 Facture Électronique Certifiée

Ce service permet au Client d'accéder à ses factures au format électronique certifié, depuis un ordinateur connecté à Internet, à condition que le Client ait opté pour le règlement des factures par prélèvement automatique ou par virement bancaire. Par défaut, BOUYGUES TELECOM adressera au Client les factures sous format électronique certifié. Le Client pourra demander une facture sous format papier, qui pourra lui être facturé selon les modalités figurant dans le document « les Tarifs ».

La facture électronique certifiée (ci-après « Facture certifiée ») comporte une

signature électronique assurant l'authenticité et l'intégrité des informations qu'elle contient. La Facture certifiée se substitue aux factures sur support papier envoyées au Client par courrier postal. La Facture certifiée constitue un justificatif juridique et fiscal conformément à l'article 96 F-I de l'annexe III du Code Général des impôts.

Il appartient au Client d'informer BOUYGUES TELECOM de toute modification de l'adresse électronique précitée, à défaut cette dernière ne pourra assurer l'accès du Client à la facture.

L'enregistrement de la Facture certifiée et son archivage au format original, dans les conditions requises par la législation en vigueur, relèvent de la responsabilité exclusive du Client. L'attention du Client est attirée sur le fait que l'impression de sa Facture certifiée à partir du fichier PDF mis à sa disposition ne saurait constituer un justificatif juridique et fiscal.

À la réception de la Facture certifiée, il appartient au Client de vérifier l'authenticité et l'intégrité du document au moyen des données du certificat électronique.

Le Client peut résilier le Service Facture certifiée à tout moment par l'intermédiaire de son Espace Client ou en contactant son service clients. En cas de résiliation du Service et si le Client demeure titulaire d'une offre Bouygues Telecom, le Client recevra automatiquement ses factures sur support papier à l'adresse déclarée lors de la souscription du Contrat. La résiliation du Contrat par le Client entraîne automatiquement la résiliation de la Facture certifiée, la dernière facture émise au titre du service est alors émise sur support papier.

### 6.3 Modalités de paiement

Les factures sont payables en Euros par prélèvement automatique, ou à défaut par virement bancaire, par chèque ou par carte bancaire, au plus tard dans les 15 (quinze) jours suivant la date d'établissement de la facture. Tout moyen de paiement autre que le prélèvement automatique pourra donner lieu à facturation selon des modalités figurant dans le document « les Tarifs » dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte. En cas de retard de paiement, BOUYGUES TELECOM appliquera une pénalité égale à trois <sup>(3)</sup> fois le taux de l'intérêt légal. Ces intérêts courent du jour de l'échéance jusqu'au paiement total de la créance, et seront exigibles de plein droit sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire. A cette pénalité s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40 €), qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par Bouygues Telecom. Il est convenu entre les Parties que BOUYGUES TELECOM se réserve la faculté de payer par compensation les sommes dues par le Client à BOUYGUES TELECOM au titre du Service et/ou des Terminaux et celles qui pourraient être dues par BOUYGUES TELECOM au Client pour quelque cause que ce soit au titre du présent Contrat.

### 6.4 Prescription

Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par BOUYGUES TELECOM dans un délai d'un an à compter de la date de son exigibilité est réputée prescrite. Toutefois, tout envoi par BOUYGUES TELECOM ou un de ses prestataires d'un courrier contenant une demande de paiement des sommes dues par le Client interrompt la prescription.

## ARTICLE 7 - ÉQUIPEMENTS

**7.1** Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services.

BOUYGUES TELECOM installe ou met à disposition du Client, dans le délai défini le cas échéant aux Conditions Particulières les Équipements dont la fourniture est nécessaire à la réalisation du Service.

**7.2.** Les Parties conviennent expressément que BOUYGUES TELECOM ou ses fournisseurs demeureront pleinement propriétaires des Équipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client. Sous réserve d'en informer préalablement le Client, BOUYGUES TELECOM peut modifier/échanger les Équipements s'il l'estime nécessaire. Le Client assume sur les Équipements les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Équipements chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par BOUYGUES TELECOM. En conséquence, le Client s'interdit tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété de BOUYGUES TELECOM et l'avisera de toute atteinte à son droit. Notamment le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation des Équipements, de modifier le câblage des cartes, de modifier la configuration des Équipements. En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement BOUYGUES TELECOM, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes les mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause. De la même manière, le Client est tenu d'aviser immédiatement BOUYGUES TELECOM de toute procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du Client. Le Client s'engage à ne pas déplacer entre ses Sites les Équipements sauf accord exprès et écrit de BOUYGUES TELECOM.

**7.4** À la cessation du Contrat quelle qu'en soit la cause, le Client procédera à la désinstallation et restituera à ses frais les Équipements sauf cas spécifique préalablement signalé par BOUYGUES TELECOM.

**7.5** En cas de non-restitution ou de dégradation des Équipements, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de facturer au Client une indemnité forfaitaire définie dans le guide des Tarifs.

BOUYGUES TELECOM assure le bon fonctionnement des Équipements, incluant leur

entretien (pièces et main d'œuvre), sous réserve d'une utilisation par le Client dans des conditions normales.

Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles, ou dans tout cas de force majeure telle que définie à l'article 16.

Dans ces différents cas, les frais de remise en état par BOUYGUES TELECOM sont à la charge du Client.

## ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ DE BOUYGUES TELECOM

**8.1** Outre les cas de limitation qui pourraient être prévus dans les Conditions Particulières applicables au Service souscrit, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne saurait être engagée notamment :

- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- en cas de difficultés liées aux lieux et aux conditions de réception, inadéquation du poste de la personne qui effectue l'appel en vue de joindre le Client ou qui reçoit l'appel du Client et de façon générale, perturbations ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de BOUYGUES TELECOM,
- en cas de mauvaise installation dans un véhicule du Terminal et/ou de ses Accessoires,
- en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur Internet et/ou l'Espace client du Client,
- en cas de faute du Client, et notamment en cas de :
  - Non-respect des recommandations émises par BOUYGUES TELECOM et relatives à l'utilisation du Service,
  - Utilisation d'un Équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
  - Intervention non autorisée sur les Équipements,
  - Transmission accidentelle de virus, ou autres éléments nuisibles, dont la protection incombe au Client,
  - Utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et plus généralement, l'utilisation du Service par une personne non autorisée.
- en cas de défaillance momentanée des réseaux de BOUYGUES TELECOM, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations du réseau,
- en cas de retard ou d'impossibilité de livrer des Terminaux du fait d'un tiers, notamment en cas de cessation de la production d'un modèle de Terminal à l'initiative de son fabricant, ou de rupture de stock du fait de ce dernier,
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 16 des présentes.

**8.2** BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu responsable, pour quelque cause que ce soit, des prestations rendues au Client par des prestataires de services indépendants (éditeurs de services, installateurs, intégrateurs, distributeurs etc..). Toute réclamation concernant ces services doit être exclusivement adressée aux prestataires les ayant rendus.

**8.3** La responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes. Pour tenir compte des obligations respectives des Parties mais aussi de l'attractivité des tarifs de BOUYGUES TELECOM, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués par le Client au titre du Service au cours des trois <sup>(3)</sup> derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.

**8.4** Aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre BOUYGUES TELECOM plus d'un <sup>(1)</sup> an après la survenance de l'évènement.

**8.5** Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros, il a droit à une indemnité dans les cas et selon les règles suivantes :

1° En cas de retard de portage du numéro : par jour de retard, un cinquième (1/5<sup>e</sup>) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du Service par le nouveau fournisseur. L'indemnité n'est due par BOUYGUES TELECOM que si BOUYGUES TELECOM est responsable du retard de portage du numéro ;

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : vingt-quatre (24) fois le prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. L'indemnité est n'est due par BOUYGUES TELECOM que si BOUYGUES TELECOM est responsable de la perte du numéro ;

3° En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : par jour de retard, le cinquième (1/5<sup>e</sup>) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

## ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DU CLIENT

**9.1** Le Client met à la disposition de BOUYGUES TELECOM tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat et fournira dans les meilleurs délais à BOUYGUES TELECOM toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat. Dans ce cadre, le Client s'engage à communiquer rapidement de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une incidence sur le Service ou les Équipements, ainsi que celles relatives à son environnement technique et informatique. Le Client permet également à BOUYGUES TELECOM ou à un tiers mandaté d'accéder aux Sites en sa présence ou celle d'un de ses représentants. Le Client s'engage à informer BOUYGUES TELECOM sans délai de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

**9.2.** Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable et non-frauduleux dans le cadre de l'utilisation du Service.

L'usage raisonnable est précisé, pour chaque offre ou service, dans les Conditions Particulières, dans les Tarifs de Bouygues Telecom et/ou la documentation spécifique aux dits services ou offres. Il peut impliquer notamment le respect par le Client :

- d'un nombre minimum ou maximum d'offres ou de services pouvant être souscrits,
- d'un plafond mensuel de communications,
- de l'exclusion des appels vers certains numéros spécifiés,
- d'une durée maximum en continue des appels ou des connexions,
- d'une interdiction de certaines utilisations professionnelles des offres et services en raison des volumes de communications qu'elles génèrent (centre d'appels, télémarketing...).

En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions des articles 10 et 11 des présentes.

**9.3** Par ailleurs, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse du Service telle que notamment :

- utiliser le Service pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;
- en détourner la finalité comme par exemple insérer la carte SIM destinée au Service Mobile dans tout équipement permettant d'accéder au Service Fixe ou inversement.
- l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications),
- l'utilisation ininterrompue de l'offre ou du Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros,
- l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques,
- l'utilisation d'offres ou services « voix » à des fins d'usage data, notamment pour les besoins d'applications de type Machine to Machine.

**9.4** Le Client utilise l'accès Internet dans le cadre d'un usage professionnel et déclare en accepter les caractéristiques et limites, et s'engage à en faire un usage licite. Le Client est seul responsable de faire transiter ses informations sur le réseau Internet, et, à ce titre, met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de (i) préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, (ii) protéger ses équipements informatiques de toute intrusion ou virus et (iii) assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

Concernant les logiciels intégrés dans l'Équipement Fixe (hors spécificités open source), le Client s'engage à ne pas :

- démonter, décompiler, décomposer, examiner ou analyser de quelque manière que ce soit les logiciels ;
- modifier, adapter les logiciels, créer des logiciels dérivés ;
- extraire les logiciels à quelques fins que ce soit, et en particulier à des fins de commercialisation ;
- diffuser des informations ou analyses relatives aux performances des logiciels (notamment des tests de performance).

Concernant l'Équipement Fixe, le Client doit respecter les instructions d'utilisation et ne pas installer des logiciels autres que ceux que BOUYGUES TELECOM (ou les éditeurs partenaires) met à disposition ou propose au téléchargement. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services et l'Équipement Fixe à des fins de Piratage. L'accès à internet ne doit pas être utilisé à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise.

## ARTICLE 10 - SUSPENSION

BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services souscrits, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours, en cas de :

- non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- fausse déclaration du Client,
- retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Équipements, et notamment des versements prévus aux articles Garanties financières et Facturation.

BOUYGUES TELECOM se réserve également le droit de suspendre l'accès aux Services souscrits, sans mise en demeure préalable, après simple information du Client, et sans que ce dernier ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les cas suivants :

- en cas d'utilisation d'un équipement portant gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de BOUYGUES TELECOM,
- d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service,
- en cas d'atteinte à la sécurité du Service ou des réseaux par suite, notamment, de tentatives de piratage, d'attaques de déni de service, ou de toute autre activité malveillante,
- force majeure.

La suspension du Service du fait du Client entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. Sauf en cas de force majeure, les redevances périodiques continuent à être facturées conformément à l'article « Facturation et modalités de paiement ».

## ARTICLE 11 - RÉSILIATION

### 11.1 Résiliation au terme de la période initiale d'engagement

A l'issue de la période initiale prévue à l'article Durée, le Contrat peut être dénoncé par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de 10 jours minimum avant la date d'échéance. Lorsque le Contrat est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article Durée, celui-ci pourra être résilié à tout moment dans les mêmes conditions.

### 11.2 Résiliation pour manquement

En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties d'une des obligations listées ci-dessous l'autre Partie aura la faculté, dix (10) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les 10 (dix) jours qui suivent la réception par la Partie défaillante d'un second courrier actant de la résiliation.

Le Contrat pourra être résilié dans les cas suivants :

- 1) Manquements de BOUYGUES TELECOM relatifs à l'accès au(x) Service(s), tels que définis dans les Conditions Particulières ;
- 2) Manquements du fait exclusif de BOUYGUES TELECOM dans la délivrance des Terminaux et/ou des Accessoires ;
- 3) Défaut de paiement par le Client des factures afférentes au(x) Service(s) ;
- 4) Manquements du Client aux obligations détaillées à l'article 9 ;
- 5) Manquements des Parties aux obligations relatives à la cession du Contrat, conformément aux articles 3.1.1 et 15 des présentes Conditions ;

A compter du 10<sup>ème</sup> jour suivant la suspension du ou des Service(s) dans les conditions de l'article 10.

Les Parties renoncent expressément aux dispositions des articles 1221 et 1222 du code civil.

En cas de résiliation du Contrat dans les cas évoqués ci-avant, sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait demander BOUYGUES TELECOM, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les redevances périodiques restant dues par le Client.

### 11.3 Résiliation anticipée par le Client

En dehors des hypothèses ci-avant, si le Client souhaite résilier le Contrat de façon anticipée avant son échéance, il est redevable vis-à-vis de l'autre du montant des redevances périodiques restant dues pour la durée totale du Service et/ou des services en option souscrit(s), ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service souscrit, prévus, le cas échéant, par les Conditions Particulières.

La résiliation du Contrat de façon anticipée devra être effectuée, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un délai de préavis de dix (10) jours.

Le calcul des frais de résiliation est établi sur la base du tarif hors remise du Service, en fonction de la date de mise en service du Service souscrit. Le calcul du dédit susvisé ne peut être inférieur à un montant minimum fixé dans les Tarifs. Pour les Offres mobiles ou les Offres comprenant des lignes fixes, ce calcul est appliqué ligne par ligne en fonction de la date de mise en service de chaque ligne.

## ARTICLE 12 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

BOUYGUES TELECOM assure la portabilité des numéros du Client dans les conditions définies par le CPCE et la décision n°2012-057 de l'ARCEP en date du 10 mai 2012.

## ARTICLE 13 – DONNEES PERSONNELLES – ANNUAIRE UNIVERSEL – SERVICE CLIENTS – SECURITE

### 13.1 Données personnelles

Chaque Partie s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Les traitements de données personnelles mis en œuvre par BOUYGUES TELECOM sont décrits dans la politique d'utilisation des données personnelles de BOUYGUES TELECOM, 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)

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou, pour le Service Mobile, d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM. Le Client peut exercer son droit d'accès auprès de : PREVENTEL – Service des consultations TSA 54315 - 77050 Melun cedex.

BOUYGUES TELECOM précise que tout appel par le Client au Service Clientèle de BOUYGUES TELECOM effectué en composant le numéro court (3 chiffres) indiqué au Client sera automatiquement identifié par le service clientèle. Si le Client ne souhaite pas être identifié, il pourra contacter le service clientèle en composant un autre numéro qui lui sera indiqué.

Dans le cadre des Offres Mobiles, lors d'un appel émis par le Client, son numéro de téléphone apparaîtra automatiquement sur le téléphone de son correspondant si celui-ci a accès au service correspondant auprès de son opérateur de télécommunications.

BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle de son numéro qui pourrait être faite par le correspondant du Client.

A l'exception des numéros d'urgence, le Client peut supprimer cette fonctionnalité lorsque le Terminal inclut cette possibilité.

### 13.2 Annuaire universel

Vous pouvez nous communiquer, sous votre responsabilité, vos coordonnées (numéro de téléphone et nom, prénom ou initiales sous réserve d'homonymie, raison sociale, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) en vue de les faire figurer gratuitement dans nos listes destinées aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements. Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaires internet et services de renseignements téléphoniques. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection (interdiction d'utiliser vos informations à des fins commerciales) et anti-annuaire inversé (impossibilité de retrouver vos informations personnelles à partir de votre n° de téléphone) ou en nous communiquant partiellement vos coordonnées (adresse partielle pour les particuliers ou initiales du prénom). Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur [bouyguestelecom.fr](http://bouyguestelecom.fr) ou auprès du Service Clients.

### 13.3 Service Clients

Bouygues Telecom peut contacter le Client par écrit, par téléphone ou par l'envoi d'un SMS ou e-mail, voire par un message sur répondeur.

Le Client peut :

1°) contacter le Service Clients par téléphone ou écrire au Service Clients Bouygues Telecom, Service Clients Bouygues Telecom, 60436 NOAILLES Cedex. Les retours d'Équipements ne peuvent être envoyés à cette adresse.

2°) en cas d'insatisfaction relativement à la réponse du Service Clients, écrire au Service Satisfaction Client Pro, 60436 Noailles Cedex.

### 13.4 Sécurité

Dans le cadre de sa politique de sécurité, BOUYGUES TELECOM applique les mesures de sécurité nécessaires à la prévention des incidents et met en œuvre les moyens lui permettant de réagir à un incident pour limiter l'indisponibilité des Services et l'impact sur les données de ses Clients.

## ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le présent Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service et des Équipements mis à disposition, y compris les documentations et guides d'utilisation fournis par BOUYGUES TELECOM. Les droits de propriété intellectuelle restent acquis à BOUYGUES TELECOM ou aux éditeurs partenaires de BOUYGUES TELECOM le cas échéant.

BOUYGUES TELECOM concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les éléments nécessaires à l'utilisation du Service et des Équipements mis à sa disposition dans le cadre du Service. Ce droit est consenti pour

la durée du Contrat. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces éléments, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de BOUYGUES TELECOM.

Les droits de propriété intellectuelle sur les Terminaux sont concédés au Client par les fabricants sans que la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne puisse être recherchée à ce titre.

Par ailleurs, le Client autorise BOUYGUES TELECOM à faire état de l'existence du présent Contrat auprès des tiers à titre de référence commerciale et autorise, exclusivement à cette fin, l'usage de son nom, de sa marque et de son logo.

## ARTICLE 15 – CESSIBILITÉ DU CONTRAT

BOUYGUES TELECOM peut céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Elle en informera préalablement le Client.

Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère BOUYGUES TELECOM des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, BOUYGUES TELECOM ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

## ARTICLE 16 - FORCE MAJEURE

BOUYGUES TELECOM et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non-exécution ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux prévus à l'article 1218 du Code civil, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux de BOUYGUES TELECOM, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime BOUYGUES TELECOM.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat, elle devra en informer l'autre Partie par écrit dès la survenance de l'événement. Dans l'hypothèse où le cas de force majeure perdurerait pendant une période de plus de trente (30) jours, alors chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

## ARTICLE 17 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes sont régies par le droit français.

Le Client est informé de la possibilité qui lui est offerte en cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, d'avoir recours au médiateur des entreprises : Le Médiateur des entreprises | [economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr)

EN CAS DE LITIGE POUR L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DES PRESENTES, LA COMPETENCE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS, APPEL EN GARANTIE OU REFERE.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES MOBILE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de son Service mobile.

### I – DESCRIPTION DU SERVICE MOBILE

Le Service mobile est le service de communications électroniques permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM, et lorsqu'il se trouve dans une zone couverte par le Réseau Mobile BOUYGUES TELECOM, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un Terminal compatible, ou à partir de tout autre Équipement expressément autorisé par BOUYGUES TELECOM.

Dans ce cadre, le Client bénéficie d'une ligne mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications Voix et/ou SMS/MMS, et/ou data mobile, dans la limite de la Zone de Couverture du Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM et de ses partenaires pour les communications en itinérance.

BOUYGUES TELECOM s'engage à fournir le Service mobile conformément aux règles de l'art applicables à son activité, à la réglementation en vigueur et aux autorisations administratives dont elle est titulaire. Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM fournit le Service mobile conformément à ses obligations telles que prévues par l'article D.98-4 du Code des Postes et des Communications

Électroniques (CPCE), au titre desquelles la permanence, la disponibilité et la qualité du réseau et des services.

L'attention du Client est attirée sur les points suivants :

-Le Service mobile est fourni sans engagement de niveau de service, en ce qui concerne le débit ou le taux de couverture du(des) Site(s) du Client.

-Les Clients titulaires d'une offre Mobile PRO peuvent, sous réserve d'éligibilité accéder aux Services de télévision sur l'application BTv. Les conditions notamment tarifaires de ces services figurent dans les Tarifs en vigueur.

Les offres data mobile ne sont pas compatibles avec les usages de type « Machine to Machine » (M2M), tels que définis par l'ARCEP, qui nécessitent l'attribution de numéros mobiles spécifiques. Le Client s'interdit en conséquence tout usage de ce type. Les services M2M font l'objet de conditions contractuelles spécifiques.

## II – SERVICE MOBILE « ACCÈS DEPUIS L'ÉTRANGER »

BOUYGUES TELECOM propose un service d'itinérance permettant d'accéder à d'autres réseaux mobiles étrangers avec la même Carte SIM, aux conditions définies par BOUYGUES TELECOM notamment dans les Tarifs.

Le Client est expressément informé que, conformément au Règlement européen n°2015-2120, BOUYGUES TELECOM aura la possibilité de facturer des frais supplémentaires dès lors que sera constaté un usage abusif des Lignes ; l'usage sera considéré comme abusif lorsque BOUYGUES TELECOM observera :

- une consommation et une présence plus élevées dans l'Espace Economique Européen qu'en France métropolitaine pendant une période de quatre <sup>(4)</sup> mois consécutifs.

- une inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive.

- une activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Client en itinérance.

Dans ce cas, BOUYGUES TELECOM informera le Client qui devra, dans un délai de 15 (quinze) jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs. A défaut de régularisation par le Client à l'issue dudit délai de 15 (quinze) jours calendaires, BOUYGUES TELECOM pourra lui facturer des frais supplémentaires conformément à la réglementation en vigueur.

## III - FACTURATION DÉTAILLÉE

Le Client est informé qu'il bénéficie automatiquement du service facture internet détaillée lui permettant d'accéder, en ligne, aux informations détaillées relatives à sa facture de communications, par l'intermédiaire du site bouyguetelecom.fr/pro. Le Client a la possibilité dans ce cadre d'obtenir la communication, soit des 6 premiers chiffres des numéros appelés, soit, sur demande écrite du Client, la communication de l'intégralité des numéros appelés. Les informations concernées ne sont qu'indicatives et ne sauraient engager la responsabilité de BOUYGUES TELECOM. Seule la facture adressée au Client en fin de cycle vaut état des communications au titre de la période concernée.

## IV – SERVICES APRÈS VENTE ENTREPRISES

Définitions

« Panne à la mise en service » : toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date de mise en service de la ligne.

« Panne garantie ou sous garantie » : toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans un délai d'un an à compter de la date d'acquisition du Terminal. Les Accessoires sont garantis dans les mêmes conditions à l'exception de la batterie et de l'antenne dont la durée de garantie est de trois mois à compter de l'achat du Terminal.

« Panne hors garantie » : toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après le délai défini par le constructeur du Terminal.

« Panne non garantie » : sont considérés comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant :

- d'une cause extérieure au Terminal : la négligence, une mauvaise utilisation, une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par BOUYGUES TELECOM et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente.

- d'un bris accidentel du Terminal ou des Accessoires,
- d'une suppression, dégradation ou modification de l'identifiant IMEI du Terminal.

### 1. Échange sur Site

Contenu des Prestations

Au titre du service Echange sur Site BOUYGUES TELECOM s'engage, selon les conditions visées dans les Tarifs, à procéder sur le Site du Client au remplacement du Terminal, hors Iphone, ou de l'Accessoire défectueux.

Le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal

ou d'un Accessoire remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

### Transfert de propriété et garantie

La propriété du Terminal ou de l'Accessoire remplacé est transférée à BOUYGUES TELECOM au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement. Le Terminal de remplacement est garanti :

- un an à compter de la date d'échange dans le cas où l'échange intervient suite à une Panne à la mise en service.
- trois mois à compter de sa date d'échange dans les autres cas. Toutefois, si la panne intervient plus de trois <sup>(3)</sup> mois avant la date d'expiration de la garantie du Terminal d'origine, le Terminal de remplacement est garanti jusqu'à l'expiration de ladite garantie.

### Prix

Le service Echange sur Site est facturé d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans les Tarifs en vigueur, auquel s'ajoute le montant éventuellement dû au titre du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement. Les prix forfaitaires applicables au titre du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement sont disponibles auprès du service clientèle. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par BOUYGUES TELECOM.

Par ailleurs, à défaut pour le Client de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, le Client sera facturé du coût de l'intervention.

Mode opératoire

Le Client doit contacter par téléphone le service clientèle de BOUYGUES TELECOM, en indiquant le lieu d'échange étant rappelé que le service n'est fourni qu'en France métropolitaine. Le Client recevra le Terminal de remplacement le jour ouvré suivant le jour de son appel au service clientèle ou le mardi suivant en cas d'appel un samedi sous réserve que l'appel du Client intervienne avant 17h30. Dans le cas contraire, la livraison du Terminal de remplacement s'effectuera dans un délai maximal de deux jours ouvrés suivant l'appel du Client au service clientèle.

## V - OFFRES ET OPTIONS DATA MOBILE

### 2. Souscription - Mise en service

**2.1** En cas d'utilisation d'un Mobile ou d'un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou 4G ne faisant pas partie des gammes de BOUYGUES TELECOM, il appartient au Client préalablement à la souscription des Offres data de se renseigner sur la compatibilité des équipements précités avec les Équipements mis en place sur son réseau de radiocommunication par BOUYGUES TELECOM en particulier du réseau 4G. L'attention du Client est également attirée sur le fait que l'utilisation d'un terminal sur le réseau 4G peut nécessiter la réalisation de paramétrages spécifiques sur le terminal en particulier lorsque le terminal n'a pas été fourni par BOUYGUES TELECOM.

**2.2** Sauf conditions commerciales différentes, le Contrat prend effet dès sa date de souscription pour la période initiale, éventuellement prolongée de la durée prévue à l'article 4 des Conditions Générales (qui est décomptée à partir de la date de mise en service). La mise en service interviendra dans les 10 (dix) jours suivant la réception par BOUYGUES TELECOM du ou des Contrat(s) dûment rempli(s) et signé(s), accompagné(s) des pièces justificatives et le cas échéant des garanties prévues dans les Conditions Générales.

**2.3** Dans l'hypothèse où le Client souhaite donner à ses Utilisateurs un accès en mode GPRS/EDGE et/ ou UMTS/HSDPA et/ou 4G aux applications informatiques hébergées par le(s) système(s) d'information via le Service mobile, il appartient au Client de procéder sous sa seule responsabilité aux développements informatiques nécessaires. Dans ce cas et à la demande expresse du Client, la mise en service sera exceptionnellement différée pendant un délai ne pouvant excéder deux mois à compter de la réception de la commande. Le Client avisera BOUYGUES TELECOM de la réalisation desdits développements afin de lui permettre d'assurer la mise en service dans le délai de 10 (dix) jours, précité. En tout état de cause, la mise en service interviendra automatiquement à l'expiration du délai susmentionné de deux mois.

**2.4** S'agissant des échanges data à l'international, le Client peut, sur demande expresse auprès de BOUYGUES TELECOM, bénéficier d'un dispositif d'alerte et de blocage des communications, dès l'atteinte des seuils de consommation prévus dans le cadre du service Suivi de consommation des communications tel que décrit dans le document les Tarifs.

### 3. Responsabilité

**3.3** Dans le cas prévu à l'article 2.3, BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu pour responsable des difficultés de connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou 4G aux applications hébergées par le Client résultant d'un dysfonctionnement des applications hébergées sur son système d'information.

**3.4** BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que le Client pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.

**3.5** Pour la bonne administration de son réseau, BOUYGUES TELECOM peut mettre en œuvre des mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des débits en cas de congestion d'un Service) afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus.

## VI - LE RÉSEAU PARTAGÉ

BOUYGUES TELECOM, les collectivités locales et les autres opérateurs GSM français se sont associés pour couvrir en France métropolitaine des zones ne bénéficiant d'aucune couverture par les réseaux GSM (ci-après dénommées « Réseau partagé »). Le Service mobile peut faire l'objet de restrictions lorsque le Client est connecté au Réseau dit « partagé » au sens de la réglementation. Le Client sera informé de la connexion au Réseau partagé par l'affichage d'un code spécifique sur l'écran de son Terminal. Lorsque le Client est connecté au Réseau partagé, il a accès à un service limité dont les conditions sont précisées dans les Tarifs.

## VII – RADIOFREQUENCES

Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme «peut-être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre. Le Client est informé des précautions d'usage et de sécurité à respecter à l'adresse suivante : <http://www.radiofrequences.gouv.fr/les-bons-gestes-pour-limiter-son-exposition-a99.html>.

Le Client est également invité à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : [www.who.int/peh-emf/fr](http://www.who.int/peh-emf/fr) –Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health>.

## VIII – UTILISATION DE LA CARTE SIM

Sans préjudice de l'application des dispositions précédentes, s'agissant plus spécifiquement des cartes SIM, le Client s'interdit toute utilisation avec un boîtier de raccordement radio ou avec toute autre solution technique ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services en option. Le Client s'interdit en outre toute utilisation anormale, non raisonnable ou frauduleuse tant de la Carte SIM que du Service ou des services optionnels comme par exemple la pratique du publipostage sauvage (SPAM) ou encore l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre imposant de réponses. Par ailleurs, en cas de vol ou de perte de la Carte SIM, le Client s'oblige à respecter scrupuleusement la procédure prévue à cet effet. Il doit immédiatement informer BOUYGUES TELECOM du vol ou de la perte de sa Carte SIM afin que sa ligne soit mise hors service en téléphonant au numéro suivant : 0 800 29 1000 (24 heures sur 24). Il adresse à BOUYGUES TELECOM une lettre recommandée avec accusé de réception confirmant le vol ou la perte, accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

En cas de contestation, la mise hors service sera présumée avoir été effectuée à la date de la réception par BOUYGUES TELECOM de cette lettre. L'usage de la Carte SIM et le paiement des communications passées avant cette date est de la responsabilité du Client. Le Contrat reste en vigueur et le Client reste redevable des redevances périodiques associées au Service facturées. BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégramme, ou tout autre moyen similaire qui n'émanerait pas du Client. Après réception de la nouvelle Carte SIM par le Client, celle-ci sera remise en service sur simple demande du Client et à ses frais.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES FIXE

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de ses Services Fixes Pro et des services complémentaires qui peuvent y être associés.

## I - SERVICES BOX PRO

### 1. Définitions

Les termes ci-après mentionnés ont la signification suivante :

« Box Pro » : Équipement fourni par BOUYGUES TELECOM pour accéder aux services compris dans les offres box version Pro. Les caractéristiques et conditions d'utilisation sont décrites dans la notice d'installation. La Box Pro reste la propriété de BOUYGUES TELECOM et devra lui être restituée dans les conditions prévues par les Conditions Générales en cas de cessation du Contrat.

### 2. Description des Services

Le Service Fixe Pro comprend tout ou partie des services suivants :

#### A. SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE

Le Service de téléphonie fixe est un service de téléphonie sur IP. Ce service comprend le raccordement du Site du Client au réseau de Bouygues Telecom via une Ligne d'accès, ainsi que l'acheminement, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client qui peuvent être soit un numéro porté et un numéro affecté soit deux numéros affectés par BOUYGUES TELECOM au Client. Le Client est par ailleurs informé que l'interruption du Service de téléphonie fixe, en cas de panne électrique ou pour quelque cause que ce soit, entraîne une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers...).

En cas d'information erronée ayant conduit BOUYGUES TELECOM à livrer le Service sur un Site non approprié, BOUYGUES TELECOM pourra exiger du Client le versement de pénalités au montant total des dépenses engagées par BOUYGUES TELECOM pour livrer son Service sur ledit Site.

#### B. SERVICE INTERNET

Ce service permet au Client de bénéficier d'un accès permanent et illimité à Internet depuis son Site. Il est précisé que l'accès internet est fourni par l'intermédiaire d'une Liaison dont la capacité (bande passante) est mutualisée, dans le cadre d'un raccordement IP, avec le Service de téléphonie fixe tel que décrit ci-dessus. En conséquence, l'attention du Client est attirée sur le fait que la capacité (bande passante) est affectée prioritairement à l'acheminement du trafic voix. Dès lors, BOUYGUES TELECOM ne peut garantir le débit réservé au trafic Internet. Par ailleurs, le débit disponible dépend de l'éligibilité technique du Site du Client, notamment sa distance vis-à-vis d'un nœud de raccordement d'abonné dégroupé par BOUYGUES TELECOM ou ses opérateurs partenaires.

#### C. SERVICE DE TÉLÉVISION

Les Clients titulaires d'une Offre Fixe Pro peuvent, sous réserve d'éligibilité, souscrire à une offre incluant des Services de télévision. Les conditions, notamment tarifaires de ces Services et des éventuels Équipements relatifs à leur utilisation figurent dans les Tarifs en vigueur.

Seule est autorisée l'utilisation des Services et options TV par chaque personne physique Utilisateur dont le Client est responsable, à titre individuel et pour son propre usage. Toute communication publique est interdite, notamment en présentiel dans les locaux du Client et/ou de l'Utilisateur.

## 3. Conditions préalable d'accès au Service

L'accès au Service nécessite, outre la collaboration active du Client, la mise en œuvre des prérequis techniques et administratifs suivants.

#### A. ÉLIGIBILITÉ DU SITE

Le Client est informé que l'accès au Service via le Réseau Fixe, fibre avec raccordement final en câble coaxial ou fibre optique jusqu'au bureau nécessite au préalable une étude d'éligibilité du ou des Site(s). Même si une préqualification technique est faite par BOUYGUES TELECOM avant la signature du Contrat, la mise en service du Service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site, de disponibilité de la technologie, et qui pourront conduire BOUYGUES TELECOM à proposer au Client, avant ou pendant l'exécution du Contrat, le Service en le dotant d'une technologie autre que celle initialement prévue. Dans ce dernier cas, BOUYGUES TELECOM communiquera au Client l'éventuel surplus de facturation induit par la modification technologique.

Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettaient pas à BOUYGUES TELECOM de délivrer le Service ou de ne pouvoir le délivrer qu'avec une technologie différente comme évoqué ci-dessus. BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu responsable de l'inéligibilité d'un Site. Dans le cas où BOUYGUES TELECOM ne serait pas en mesure de délivrer le Service au(x) Site(s), le Service sera résilié de plein droit sans formalité.

Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la perspective de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe, dans les conditions et selon un calendrier déterminé par l'ARCEP et Orange. Si des Sites devaient être concernés par la fermeture du réseau cuivre, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi d'une solution de substitution qui pourrait le cas échéant être proposée au Client.

#### B. DÉGROUPEMENT

La fourniture du Service via le Réseau Fixe peut nécessiter le Dégroupage total par BOUYGUES TELECOM des accès dont le Client est titulaire sur les Sites concernés. A ce titre le Client donne mandat à BOUYGUES TELECOM afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires au dégroupage de la ligne indiquée par le Client. Le Client est informé que le Dégroupage total de sa ligne entraînera la résiliation des abonnements téléphoniques correspondants. La mise en œuvre du Dégroupage pourra entraîner par ailleurs la résiliation des services haut débit associés à sa ligne et ce conformément aux conditions contractuelles du fournisseur desdits services. L'opérateur historique en sa qualité de propriétaires des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le Site du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'opérateur historique intervient aux Jours ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès dégroupé. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemple : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions. Le Client fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de la propriété desservie, des ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès à la boucle locale. Le Client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électromagnétique de ses locaux. Sur la demande de l'opérateur historique, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des

conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...). Le Client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de son accès dégroupé à BOUYGUES TELECOM. L'opérateur historique détermine seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale. Il peut être amené à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques, notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau.

#### 4. Mise en service

##### A. MISE À DISPOSITION DES EQUIPEMENTS

Les Équipements sont remis au Client en boutique ou bien envoyés à l'adresse qu'il a indiqué à BOUYGUES TELECOM lors de la souscription.

##### B. INSTALLATION

Prérequis d'installation :

Le Client doit disposer d'un environnement conforme aux prérequis techniques pour recevoir lesdits Équipements et notamment d'une alimentation 220 V disponible à proximité. Le Client fait notamment son affaire de fournir une alimentation sécurisée et secourue, prérequis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages à l'Équipement qui pourraient être causés par des surtensions électriques. Il appartient au Client de procéder à ses frais aux éventuelles mises en conformité des locaux, préalablement à l'installation des Équipements de BOUYGUES TELECOM.

Installation par le Client ou un tiers :

La Box Pro peut être installée par le Client de manière autonome. Le Client respecte les étapes décrites dans la notice d'installation présente dans le colis, sous réserve d'avoir reçu le SMS de confirmation de l'activation des Services, ou d'avoir constaté le dégroupage de sa ligne téléphonique dans le cas où celle-ci était déjà support d'un service Internet haut débit. Le non-respect de la notice d'installation et les éventuels dommages consécutifs sur les Équipements peuvent nécessiter une intervention sur Site d'un technicien. Cette intervention sera facturée au tarif en vigueur d'une intervention de SAV. Dans l'hypothèse où le Client souhaite recourir à un prestataire tiers pour installer le Service, l'installation est de la seule responsabilité dudit prestataire et devra néanmoins être conforme aux exigences de BOUYGUES TELECOM relatives au Service.

Installation sur Site par Bouygues Telecom :

Dans les trente (30) jours suivant la souscription initiale au Service Box Pro, le Client peut demander à BOUYGUES TELECOM une prestation d'installation sur Site par un technicien. Au titre de cette prestation, BOUYGUES TELECOM ou son sous-traitant assure l'installation et la mise en service des Équipements nécessaires au bon fonctionnement du Service. Le Client devra faciliter l'accès à son Site pour permettre la réalisation de cette prestation, et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet. Le Client devra accepter l'un des créneaux de rendez-vous proposé par BOUYGUES TELECOM ou tout tiers désigné pour la réalisation de cette prestation. Dans l'hypothèse où BOUYGUES TELECOM constaterait lors du rendez-vous d'installation qu'il ne peut réaliser la prestation pour une raison imputable au Client, BOUYGUES TELECOM pourra facturer au Client un montant forfaitaire correspondant aux frais de déplacement du technicien. La prestation comprend le branchement des Équipements fournis sur la prise téléphonique (prise gigogne en T) ou prise coaxiale, et la vérification du bon fonctionnement de la solution.

La prestation ne comprend notamment pas :

- La mise à disposition d'un câblage plus long que celui fourni avec les Équipements.
- D'éventuels travaux dans les locaux du client.
- La prestation inclut également le paramétrage des ordinateurs (jusqu'à 2 postes), la mise en place des lignes téléphoniques VoIP et, le cas échéant, du service de télévision sur un poste de télévision.

##### C. MISE EN SERVICE

La mise en service intervient :

- soit à la réception du SMS de confirmation de l'activation des services, dans le cas d'une installation des Équipements directement par le Client
- soit à la date d'intervention du technicien mandaté par BOUYGUES TELECOM si le Client a opté pour la prestation d'installation sur Site.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en raison des contraintes inhérentes aux opérations de dégroupage, un délai de plusieurs jours peut s'écouler entre la coupure de l'accès Internet et la mise en service effective du Service Fixe Pro. Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité d'une telle interruption de l'accès Internet. A défaut, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne pourra être engagée ni aucun préjudice lui être réclamé.

##### D. SERVICE APRÈS-VENTE

Cellule Assistance commerciale Horaires : du lundi au samedi – de 8h à 20h Service d'assistance en ligne :

Bouygues Telecom met à la disposition du Client un service d'assistance en ligne accessible sur le site [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro), rubrique Assistance.

Cellule Assistance Technique :

Le Service Client de BOUYGUES TELECOM assure la prise en charge et le suivi des Incidents notifiés par le Client selon les modalités décrites ci-après.

Le Service Client est accessible par téléphone au n° 611 (appel gratuit depuis un n° fixe) de 8h00 à 20h du Lundi au Dimanche (hors jours fériés).

« Période de Couverture de Garantie » : période du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 (hors jours fériés) et le samedi de 8h à 14h (hors jours fériés).

- Le Client doit s'assurer préalablement à la notification d'un Incident que celui-ci ne se situe pas sur ses propres équipements ou sur son installation.
- Le Client communiquera au Service Client toutes les informations nécessaires à son identification et la qualification de l'Incident.
- Le Client pourra suivre l'évolution du traitement de son Incident depuis l'espace Client et sera informé par SMS de la résolution de l'Incident.

Garantie de temps d'intervention :

Selon l'offre souscrite, les Clients peuvent bénéficier d'une Garantie de Temps d'Intervention (GTI) en cas d'incident dans les conditions décrites ci-après. Les Offres incluant ce service sont décrites dans les Tarifs. En cas d'incident signalé par le Client au Service Client et diagnostiqué par BOUYGUES TELECOM comme se situant sur la Box Pro (hors installation privée du Client) et ne pouvant être traité à distance, Bouygues Telecom s'engage à faire intervenir un technicien sur le Site du Client dans un délai de 8 heures. Ce délai d'intervention est décompté à partir de l'heure de l'appel confirmant le rendez-vous par le Service Client, pendant les heures de la Période de Couverture de Garantie. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister BOUYGUES TELECOM dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du délai d'intervention. Il est précisé que l'incident au sens du présent article s'entend d'une interruption totale du Service Internet et/ou téléphonique intervenant hors période d'activation, de déménagement ou de modification du Service.