

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE COMMERCIALE ET DE SERVICE APRES-VENTE AU 4 SEPTEMBRE 2018

Nous vous présentons les conditions dans lesquelles nous vous fournissons en France métropolitaine une garantie commerciale et des prestations de service après-vente pour les équipements que nous vous vendons (en boutique ou en vente à distance).

I. ÉTENDUE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

La garantie commerciale couvre les équipements suivants, vendus avec ou sans la souscription concomitante d'un Forfait Bouygues Telecom :

- Équipements neufs et d'occasion accueillant une carte SIM et dotés d'un numéro IMEI, tels que téléphones mobiles, tablettes 3G/4G, clés 3G/4G (ci-après « Appareil(s) Mobile(s) ») ;
- Accessoires mobile neufs (tels que casques et kits mains-libres, batteries, chargeurs) ;
- Objets connectés neufs (tels que tablettes Wi-Fi et montres) ;
- Accessoires neufs pour le service fixe.

La garantie commerciale s'applique également à l'équipement réparé ou échangé dans le cadre de cette garantie.

Les clients d'une offre de services de communications électroniques à destination des entreprises ne sont pas éligibles à la garantie commerciale.

II. DURÉE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

Pour les Appareils Mobiles neufs, la durée de la garantie commerciale est de :

- **12 mois** pour les marques Apple et BlackBerry ;
- **24 mois** pour les autres marques.

Pour les autres équipements neufs, la durée de la garantie commerciale est de :

- **12 mois** pour les accessoires mobile et objets connectés ;
- **24 mois** pour les accessoires pour le service fixe.

Pour les Appareils Mobiles d'occasion, la durée de la garantie commerciale est de **12 mois**.

La durée de garantie commerciale commence à courir à compter de la date d'achat en boutique ou de la date d'expédition en vente à distance.

Le remplacement ou l'échange ne prolongent pas la durée de la garantie commerciale, qui se poursuit pour la durée résiduelle du contrat initial.

III. CONTENU DE LA GARANTIE COMMERCIALE

L'équipement éligible à la garantie commerciale et reconnu défectueux sera gratuitement réparé (uniquement pour les téléphones mobiles, pour lesquels vous pouvez également bénéficier d'une prestation de prêt selon les modalités de l'article 5 ci-après) ou échangé par un équipement équivalent remis à neuf.

Si vous êtes client d'un Forfait Bouygues Telecom, vous pouvez également bénéficier selon le forfait détenu de conditions spécifiques de service après-vente selon les modalités figurant dans les « Tarifs ».

IV. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE COMMERCIALE ET DU SERVICE APRÈS-VENTE

Afin de bénéficier de prestations de service après-vente ou de la garantie commerciale, qui peuvent nécessiter un diagnostic préalable, vous pouvez vous rendre :

- Sur le site internet bouyguetelecom.fr, où vous trouverez un outil d'assistance en ligne ;
- Dans une boutique Bouygues Telecom, dont vous pouvez obtenir les coordonnées sur le site internet bouyguetelecom.fr.

Nous vous informons que les prestations de réparation et d'échange de votre équipement entraînent la réinitialisation de son système d'exploitation, conduisant à une perte des données qu'il contient (photos, vidéos, numéros enregistrés, etc.). Par conséquent, nous vous conseillons de procéder à une sauvegarde préalable des données stockées dans votre équipement puis de le réinitialiser.

Vous serez informé par mail et/ou SMS de la mise à disposition de votre équipement réparé ou échangé :

- En cas de demande depuis le site internet : si vous êtes absent lors de la livraison, vous devrez récupérer l'équipement dans les 15 jours à compter de la date figurant sur l'avis de passage et à l'adresse indiquée sur ce dernier.
- En cas de demande dans une boutique Bouygues Telecom : vous devrez venir chercher l'équipement dans les 15 jours à compter de la livraison en boutique Bouygues Telecom.

Passé ces délais, nous vous facturerons des frais de garde détaillés dans le bulletin d'intervention. Tout équipement non récupéré au bout de 1 an sera détruit.

V. MODALITÉS DE MISE À DISPOSITION D'UN COFFRET MOBILE

V.1 . Prêt initial

Si vous êtes client d'un Forfait Bouygues Telecom, nous mettons gratuitement à votre disposition un coffret mobile composé d'un téléphone mobile et ses accessoires pour la durée de la réparation de votre téléphone mobile.

Ce prêt vous est exclusivement consenti en boutique Bouygues Telecom et après la signature d'un bulletin d'intervention. Dans les 15 jours qui suivent le retour de réparation de votre téléphone mobile, vous devez nous restituer le coffret mobile prêté selon les modalités de l'article 5.3 ci-après.

Passé ce délai et à défaut de restitution du coffret mobile, vous pouvez conserver le coffret mobile en location, selon les modalités de l'article 5.2 ci-après.

V.2. Location à l'issue du prêt

La location débute à l'expiration du délai de restitution du coffret mobile prêté, et vous est consentie pour une durée indéterminée.

Pendant la durée de la location, vous vous engagez à payer mensuellement le loyer figurant sur le bulletin d'intervention, dans les mêmes conditions que celles applicables à votre Forfait Bouygues Telecom.

Il pourra être mis fin à la location :

- Immédiatement, en cas de résiliation de votre Forfait Bouygues Telecom.
- À votre initiative : à tout moment en nous restituant le coffret mobile.
- À notre initiative :

- Après vous avoir contacté et en l'absence de régularisation de votre part dans un délai de 9 jours en cas de :
 - Non-paiement d'une facture, d'une échéance ;
 - Absence d'information lors de votre changement de coordonnées bancaires ;
 - Non-respect de vos engagements.
- Immédiatement après vous avoir contacté dans les cas suivants :
 - Fausse déclaration, usurpation d'identité ;
 - Défaut de régularisation d'un dossier incomplet.

La fin de la location entraîne l'obligation de nous restituer immédiatement le coffret mobile selon les modalités de l'article 5.3 ci-après.

V.3 . Votre qualité de gardien

À compter de la remise du coffret mobile qui vous est prêté ou loué dans le cadre des présentes, vous en devenez gardien et supportez en conséquence les risques comme le vol, la perte ou la détérioration. À ce titre, nous vous conseillons de l'assurer.

Pendant toute la durée de mise à disposition du coffret mobile, vous ne pouvez ni le céder, louer, prêter sous quelque forme que ce soit à un tiers. Vous devez nous restituer le coffret mobile complet, dans son emballage et dans le même état (matériel et logiciel) que celui dans lequel il vous a été remis.

Si des dégradations sont constatées lors de la restitution du coffret mobile, ou en cas de perte ou de vol de celui-ci, ou si celui-ci est restitué sans désactivation des comptes Google, Samsung, Apple ou de la fonction « localiser mon iPhone », et sauf cas de force majeure, nous vous facturerons les frais détaillés dans le bulletin d'intervention et aucun remboursement ne pourra nous être demandé.

VI. EXCLUSIONS DE GARANTIE

La garantie commerciale est valable pour un usage normal de l'équipement 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 ;
- Pour les professionnels : 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.

VII. INTERVENTIONS HORS GARANTIE

En cas de panne non couverte par la garantie commerciale ou au-delà de la durée de garantie commerciale, vous recevrez :

- Soit un devis pour lequel nous attendons sous 15 jours votre décision d'acceptation ou de refus par le biais du lien transmis dans le SMS et/ou mail.

En cas d'acceptation, le paiement est immédiat.

- Soit un avis de non réparation si celle-ci n'est pas réalisable.

VIII. DONNÉES PERSONNELLES

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans le bulletin d'intervention ainsi que dans la Politique d'utilisation des données personnelles qui est accessible à l'adresse suivante :

https://www.bouyguestelecom.fr/static/cms/tarifs/Politique_De_Confidentialite.pdf.

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

IX. DISPOSITIONS LÉGALES

Indépendamment de la garantie commerciale, Bouygues Telecom reste tenu en tant que vendeur de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

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

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

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

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

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

Article L.217-12 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 L.217-16 du code de la consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

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

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