

GARANTIES LEGALES ET CONDITIONS DU SERVICE APRÈS-VENTE AU 1^{ER} JANVIER 2022

INFORMATIONS

Pour tout produit acheté à compter du 1er janvier 2022, seules les garanties légales et de Service Après-Vente sont applicables aux clients personnes physiques qui utilisent le produit pour un usage privé. Les professionnels et entreprises n'y sont pas éligibles.

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans le bulletin d'intervention et dans notre politique de confidentialité qui est accessible à l'adresse suivante sur notre site internet : https://www.bouyguetelecom.fr/static/cms/tarifs/Politique_De_Confidentialite.pdf. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à Bouygues Telecom, Service Informatique et Libertés, 13/15 avenue du Maréchal Juin 92360 Meudon-La-Forêt, ou par mail : informatiqueetlibertes@bouyguetelecom.fr. Vous pouvez également émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès ou effectuer une demande de portabilité dans les conditions décrites sur notre site internet.

I. GARANTIES LEGALES

Vous pouvez mettre en œuvre la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation. Elle couvre les défauts relatifs à l'usage attendu du produit (y compris les éléments numériques intégrés à ce produit et indispensables à son fonctionnement.)

Si vous souhaitez mettre en œuvre la garantie légale de conformité :

- Vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir.
- Pour les produits d'occasion, passé le délai d'un an suivant votre achat, il vous appartient de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente.

Dans ce cas, votre produit pourra être réparé ou échangé conformément aux dispositions encadrant la garantie légale.

Un défaut de conformité peut être, à titre d'exemples : un défaut de fabrication, un défaut résultant de l'installation faite par le vendeur ou sous sa responsabilité ou un défaut d'instruction de montage.

Vous pouvez également mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Elle couvre les défauts cachés du produit qui le rendent inutilisable (ou presque) et qui existaient à la date d'achat. Cette garantie est valable 2 ans à compter de la découverte du vice caché. Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou garder le produit et obtenir une réduction du prix de vente.

II. INTERVENTION HORS GARANTIES LEGALES

En cas de panne non couverte par les garanties légales ou au-delà du délai de 2 ans, vous recevrez :

- Soit un devis pour lequel vous disposez de 15 jours pour nous faire part de 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.

III. SERVICE APRES VENTE

Dans le cadre des garanties légales et en cas d'intervention hors garanties légales, un diagnostic préalable peut être nécessaire :

- Soit sur le site internet bouyguetelecom.fr, où vous trouverez un outil d'assistance en ligne ;
- Soit dans une boutique Bouygues Telecom.

Si votre produit doit être réparé ou échangé, vous pourrez alors l'envoyer au Service Après-Vente ou le déposer en boutique.

Les prestations de réparation et d'échange de votre équipement entraîneront 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 produit puis de le réinitialiser.

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