

Vous avez souscrit une offre Bouygues Telecom et nous vous remercions de votre confiance.

Les Conditions Générales s'appliquent quelle que soit l'offre souscrite : Forfait non bloqué Bouygues Telecom (ci-après "Forfait Bouygues Telecom") - Carte Bouygues Telecom - Carte Universal Mobile - Forfait PC Internet Mobile - Forfait bloqué Universal Mobile (ci-après cumulativement les "Offres") décrites dans le document "Les Tarifs". Ces Conditions Générales comprennent des Conditions Particulières. Ces Conditions, le Formulaire de souscription et le document "Les Tarifs" (ci-après "Tarifs") qui vous ont été remis constituent le Contrat (ci-après le "Contrat"). Nous vous recommandons de prendre connaissance de l'ensemble des dispositions de votre Contrat.

ARTICLE 1 – OBJET

Bouygues Telecom fournit :

- un Service de radiocommunication publique selon la norme GSM vous permettant dans la zone couverte par le réseau Bouygues Telecom, d'émettre et de recevoir des communications au moyen d'une Carte SIM à insérer dans un mobile compatible GSM 1800/900.

- un Service permettant de vous connecter au réseau internet au moyen d'une Carte SIM à insérer dans une carte compatible ou un modem (ci-après "Carte Modem") en souscrivant au Forfait PC Internet Mobile.

Sont interdits les usages prohibés par l'article 10.

Le "Service" peut être complété par des services optionnels (ci-après "Services Optionnels").

En cours d'utilisation, il peut survenir des perturbations ou indisponibilités locales dues à la propagation des ondes électromagnétiques. L'utilisation du Service et des Services Optionnels pouvant comporter des risques d'intrusion ou de contamination par des virus et provoquer des dommages au mobile, à la Carte Modem ou aux données qu'ils contiennent, Bouygues Telecom vous en informe pour que vous puissiez vous protéger contre ces risques.

S'agissant d'un Forfait Bouygues Telecom ou d'un Forfait PC Internet Mobile, vous pouvez avec une Carte SIM compatible 3G et une Carte Modem ou un mobile compatible, accéder au réseau 3G+ en cours de déploiement. En cas d'indisponibilité ou de perturbation, vous accédez au réseau GSM.

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION, MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT

2.1. Conditions de souscription

Le Contrat est conclu sous réserve de :

1. La réception par Bouygues Telecom du Formulaire dûment rempli et signé, et de la copie recto verso des pièces justificatives demandées :

- carte Nationale d'Identité ou Passeport ou Permis de Conduire (UE, Monaco, et Andorre pour Forfait bloqué Universal Mobile ou Forfait Bouygues Telecom) ou carte de séjour ou de résident encore valables 6 mois et pouvoir du représentant légal pour les personnes morales ;

- et en plus pour Forfait Bouygues Telecom et Forfait bloqué Universal Mobile : chèque annulé et RIB d'un compte domicilié en France ou Monaco, et, lorsque l'adresse postale portée sur le formulaire n'apparaît sur aucune des pièces justificatives ci-dessus, un justificatif de domicile (de moins de 3 mois).

En cas de dossier incomplet, vous disposez d'un délai de huit jours pour fournir à Bouygues Telecom les pièces manquantes.

2. L'encaissement effectif par Bouygues Telecom de l'avance sur consommation dans les hypothèses visées à l'article 3.

A défaut, le Contrat sera résolu de plein droit.

Le nombre total de lignes pouvant être souscrites par un professionnel ou assimilé (associations, fondations, syndicats...) est limité selon les modalités figurant dans Les Tarifs.

S'agissant de Carte Bouygues Telecom et Carte Universal Mobile, la souscription de plus de 10 lignes sur une période d'un an par une même personne ou la souscription de 4 lignes ou plus simultanées doit être soumise à l'approbation de Bouygues Telecom.

2.2. Mise en service

2.2.1. Bouygues Telecom s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès au Service, au plus tard dans les 5 jours ouvrés (8 jours en matière de vente à distance) suivant la réception des documents mentionnés à l'article 2.1 et le cas échéant, de l'encaissement de l'avance sur consommation visé au même article, et, pour Carte Prépayée, du premier appel de votre part selon les modalités figurant dans Les Tarifs.

En cas de dépassement de ce délai, vous pouvez, par courrier, sauf dans les cas de l'article 9.2, bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir correspondant à la part de la mensualité du Service non fourni depuis l'expiration de ces délais. S'agissant de Carte Bouygues Telecom et de carte Universal Mobile, vous pouvez bénéficier d'un report de la durée d'utilisation de votre crédit pour un délai correspondant au nombre de jours de Service non fourni depuis l'expiration de ce délai.

2.2.2. Si vous avez acheté votre Carte SIM ou votre coffret dans un point de vente qui ne procède pas à la mise en service.

Vous devez effectuer vous-même la mise en service selon les instructions fournies par Bouygues Telecom. Vous accédez alors à un crédit de communication dont le montant et les conditions sont définis dans la documentation fournie avec la Carte SIM ou le coffret. Immédiatement après l'achat de votre Carte SIM, vous devez nous retourner la copie des pièces justificatives visées à l'article 2.1.

A défaut de la réception de votre dossier complet dans les 7 jours suivant votre premier appel, nous suspendrons votre ligne dans les 19 jours suivants ce délai par dérogation à l'article "Suspension". Vous disposez ensuite de 60 jours pour

régulariser votre situation avant que votre ligne ne soit définitivement résiliée par dérogation à l'article "Résiliation". Le premier appel doit être effectué avant la date indiquée sur la documentation fournie avec la Carte SIM ou le coffret.

2.3. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu avec ou sans période d'engagement selon les modalités figurant dans les Tarifs. Pour Forfait bloqué Universal Mobile et Forfait Bouygues Telecom, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période d'engagement selon les modalités indiquées sur le Formulaire de souscription.

2.4. Vente à distance

Pour toute souscription ou modification effectuée à distance, vous disposez d'un délai de 7 jours à compter de votre acceptation pour vous rétracter. Lorsque ce délai expire un week-end, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Cependant, si vous utilisez le Service ou un Service Optionnel avant la fin du délai, vous renoncez à votre droit de rétractation.

ARTICLE 3 – AVANCE SUR CONSOMMATION

Pour Forfait Bouygues Telecom et Forfait bloqué Universal Mobile, Bouygues Telecom peut vous demander une avance sur consommation qui viendra en déduction des sommes que vous devez dans les cas suivants :

3.1 A la souscription :

- dossier incomplet, ou lorsque le nombre total de lignes mises en service pour un même souscripteur au titre du Contrat et/ou d'un autre est supérieur ou égal à 2 : 229€ pour Forfait Bouygues Telecom (395€ pour Forfait bloqué Universal Mobile si supérieur à 5 lignes) ;

- en cas d'absence de chèque annulé : 50€ pour Forfait Bouygues Telecom (ou 39,80€ pour Forfait bloqué Universal Mobile) ;

- en cas d'absence de chèque annulé et de carte bancaire : 400€.

3.2 A la souscription et/ou en cours de contrat :

- inscription sur le fichier Préventel visé à l'article 7.2 ou de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers : 400€.

Pour Forfait Bouygues Telecom, vous pourrez uniquement accéder à un Forfait avec blocage selon les modalités des Tarifs ;

- souscription au Service Voyage + visé à l'article III.2 des Conditions Particulières : 400€ ;

- pour Forfait Universal Mobile, en cas de paiement par mandat compte : 400€ ;

- pour Forfait Bouygues Telecom, en cas d'augmentation substantielle de vos consommations et services en cours excédant une somme de 50€ au-delà du montant des redevances périodiques de l'article 5.2. Cette avance sur consommation ne pourra pas excéder votre encours et les sommes que vous devez.

ARTICLE 4 – CARTE SIM

4.1. La propriété du logiciel intégré à la Carte SIM ne vous est pas transmise.

4.2. Vous êtes responsable de l'utilisation et de la conservation de la Carte SIM qui peut être remplacée sans délai, pour des raisons techniques ou en cas de fraude, et sans frais en l'absence de faute de votre part.

4.3. Vous vous interdisez d'intégrer la Carte SIM dans un équipement autre qu'un mobile ou qu'une Carte Modem pour l'offre Forfait PC Internet Mobile. En outre, vous ne pouvez ni l'utiliser pour des communications dont l'acheminement est détourné ou re-routé ni l'utiliser par le biais d'une numérotation automatique pour l'émission ininterrompue d'appels ou de messages.

4.4. Si vous composez successivement 3 codes PIN erronés, la délivrance par Bouygues Telecom d'un code de déblocage de la Carte SIM (code PUK) est faite à vos frais conformément aux Tarifs. La manipulation successive de dix codes erronés entraîne le blocage définitif de la carte SIM.

4.5. En cas de vol ou de perte, vous devez immédiatement informer Bouygues Telecom par téléphone, afin que votre ligne soit mise hors service. Vous devez ensuite envoyer au Service Clients une lettre recommandée avec accusé de réception confirmant la perte ou le vol, accompagnée dans ce dernier cas d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

Le Contrat reste en vigueur et les redevances, abonnements et/ou frais d'accès périodiques associés au Service et aux Services Optionnels continuent à être facturés ou décomptés.

Après réception de la nouvelle Carte SIM (adressée dans les 5 jours suivant la réception de votre demande), celle-ci sera mise en service sur simple demande.

ARTICLE 5 – PRIX / PAIEMENT

5.1. Le prix du Service ou des Services Optionnels est défini dans Les Tarifs et est susceptible d'évoluer. En cas de hausse du prix du Service, Bouygues Telecom vous en informera au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Vous pourrez résilier le Contrat sans frais par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse du prix. Lorsque le prix du Service ou des Services Optionnels a été octroyé en contrepartie d'une période d'engagement, Bouygues Telecom s'engage à maintenir ce prix pendant cette période, sauf si la modification du prix résulte d'une décision législative ou réglementaire.

5.2. Les sommes dues au titre du Service ou des Services Optionnels fournis par Bouygues Telecom peuvent comprendre :

- les frais de mise en service de la ligne et des Services Optionnels ;

- l'abonnement aux Services Optionnels, perçus d'avance pour le ou les mois suivants; les redevances périodiques (tel que le forfait incluant une quantité forfaitaire de communications décomptées en temps, à l'acte ou au kilo-octet) perçus d'avance pour le ou les mois suivants; pour le premier paiement, un prorata pour la période écoulée entre la date de mise en service de la ligne ou du Service Optionnel et la date d'émission de la facture ou du paiement suivant la mise en service;
- le montant des communications, décomptées en temps, à l'acte ou au kilo-octet.

ARTICLE 6 – MODALITES DE PAIEMENT

6.1. Pour Forfait Bouygues Telecom, sauf conditions particulières, les factures sont payables au plus tard 15 jours suivant la date de facturation mensuelle. Le moyen de paiement choisi peut être facturé conformément aux Tarifs.

6.2. Tout retard de paiement entraînera l'application d'une pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture impayée. Si vous êtes un non professionnel, cette pénalité, d'un montant minimum indiqué dans les tarifs sera due, après relance, à compter du quinzième jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture impayée.

6.3. En cas d'inscription sur le fichier Préventel, de retard ou d'incident de paiement, ou encore d'augmentation substantielle des consommations visée à l'article 3.2, Bouygues Telecom peut, après vous avoir contacté, demander à tout moment le paiement des sommes dues ou, avec votre accord, faire varier la date de facturation.

6.4. Le tarif d'un rejet d'un moyen de paiement est mentionné dans Les Tarifs.

6.5. Vous déléguez Bouygues Telecom en paiement des sommes dues aux éditeurs de contenus au titre de l'accès à leurs services.

6.6. Pour Forfait bloqué Universal Mobile, en cas de prélèvement automatique, la date du premier prélèvement vous est communiquée au moment de l'activation de votre ligne. Les prélèvements suivants sont effectués tous les 30 jours à compter de la date d'activation jusqu'à la date de résiliation. Vous serez informé chaque mois par un SMS 2 jours avant la date de prélèvement.

ARTICLE 7 – "INFORMATIQUE ET LIBERTES"

7.1. Vos données personnelles sont collectées par Bouygues Telecom conformément à la loi du 6 janvier 1978.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en écrivant à : Bouygues Telecom, Informatique et Libertés, Directeur des systèmes d'information, 20 quai du Point du Jour, 92640 Boulogne Billancourt Cedex.

Bouygues Telecom utilise vos données (y compris les données de trafic) pour l'exploitation de ses services. Sauf opposition de votre part à l'adresse ci-dessus, vous autorisez Bouygues Telecom à utiliser ces données pour promouvoir ses services, à les céder à des tiers à des fins de promotions commerciales et/ou à des fins d'études et de sondages. Nous pouvons être amenés à transférer vos données personnelles à des prestataires situés hors de l'Union Européenne (Tunisie et Maroc) afin de vous proposer nos offres et Services. Ce transfert est réalisé dans le strict respect de la loi du 6 janvier 1978, notamment par la mise en œuvre avec nos prestataires des clauses types émises par la Commission Européenne afin de vous garantir un niveau de protection équivalent à celui de l'Union Européenne.

Toutefois, la prospection directe au moyen d'un automate d'appels, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique nécessite votre accord préalable à l'exception de la promotion par Bouygues Telecom de produits et de services analogues à laquelle vous pouvez vous opposer via un numéro gratuit (603) depuis votre mobile ou en vous rendant sur le site www.bouyguestelecom.fr

7.2. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations qui vous concernent sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM et filaire. Vous pouvez exercer votre droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL, Service des Consultations, TSA n° 90 003, 93588 ST OUEN CEDEX. Ce droit d'accès, ainsi que le droit de rectification, peut être exercé auprès de Bouygues Telecom à l'adresse visée à l'article 7.1.

7.3. Tout appel vers le numéro court du Service Clients de Bouygues Telecom est automatiquement identifié par ce dernier.

7.4. A l'exception des numéros d'urgence, vous pouvez vous opposer à l'identification de votre numéro d'abonné par vos correspondants soit appel par appel soit en souscrivant gratuitement au service "Appel Incognito" de Bouygues Telecom.

7.5. L'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par Bouygues Telecom, et le cas échéant par l'éditeur dudit service, des données de localisation géographique et d'identification du mobile. La durée de conservation de ces données est limitée à la fourniture du service.

ARTICLE 8 – ANNUAIRE UNIVERSEL

Vous, et le cas échéant l'utilisateur de la ligne, pouvez demander à faire figurer gratuitement vos coordonnées (numéro de mobile et nom, prénom ou initiale sous réserve d'homonymie, raison sociale, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité communiqués sous votre responsabilité) dans les listes établies par Bouygues Telecom et destinées à être communiquées aux éditeurs d'annuaire universel et services universels de renseignements.

Vous pouvez limiter gratuitement la parution de vos coordonnées avec les listes anti-prospection et anti-annuaire inversé ou en communiquant partiellement vos coordonnées (adresse partielle pour les particuliers ou première lettre de leur prénom).

Vous pouvez modifier vos coordonnées ou l'utilisation qui en est faite à tout moment et gratuitement.

Vous exercez ces choix à tout moment sur le site www.bouyguestelecom.fr rubrique "Esp@ce Client" ou sur www.universalmobile.fr ou auprès du Service Clients.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITES DE BOUYGUES TELECOM

Si vous êtes un client Professionnel tel que défini à l'article IV des Conditions Particulières, les dispositions de l'article suivant ne vous sont pas applicables. Reportez-vous aux dispositions de l'article IV.2 des Conditions Particulières.

9.1. Bouygues Telecom s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la qualité du Service.

En cas d'interruption totale du Service, vous pouvez sur demande écrite, sauf dans les cas des articles 9.2 et 11, bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir correspondant à la part de la mensualité du Service interrompu, et pour Carte Bouygues Telecom et Carte Universal Mobile sous la forme d'un report de la durée d'utilisation de votre crédit pour un délai correspondant au nombre de jours interrompus.

Dans cette hypothèse, Bouygues Telecom s'engage à rétablir le Service dans un délai de 2 semaines maximum. A défaut, vous pourrez bénéficier d'un dédommagement supplémentaire selon les mêmes formes et conditions, et depuis l'expiration de ce délai.

9.2. La responsabilité de Bouygues Telecom ne peut pas être engagée en cas de :

- mauvaise utilisation de votre part du Service ou des Services Optionnels ou de la carte SIM, ou d'utilisation du Service ou des Services Optionnels par une personne non autorisée consécutive à une faute de votre part ;
- messages non sollicités reçus d'un tiers (SPAM) ;

9.3. L'utilisation de données (informations, logiciels, images, photos...) peut être réglementée ou protégée par un droit de propriété dont chaque utilisateur, auteur ou diffuseur est responsable.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1. Le Contrat est conclu en considération de votre personne. Sauf accord exprès préalable de Bouygues Telecom, vous vous interdisez de céder, transmettre ou commercialiser auprès d'un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM (y compris le ou les numéros de téléphone qui y sont associés).

10.2. Conformément aux dispositions pénales et civiles en vigueur, vous vous interdisez toute utilisation frauduleuse du Service ou des Services Optionnels comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage ou de nature à nuire au bon fonctionnement ou à la disponibilité du réseau ou des serveurs.

10.3. Tout usage susceptible de dégrader le Service ou les Services Optionnels est interdit. A ce titre, sont prohibés les usages de type voix sur IP (technique permettant d'utiliser Internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques), peer to peer et/ou newsgroups (services permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou un serveur sur le réseau et les usages dont la liste est mise à jour sur www.bouyguestelecom.fr

10.4. Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, vous vous engagez à accéder au réseau pour un usage personnel et à ne pas dépasser une durée de 3 heures consécutives par appel. Bouygues Telecom se réserve la possibilité de mettre fin aux communications dépassant cette durée.

10.5. Vous devez prévenir immédiatement Bouygues Telecom par courrier de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

ARTICLE 11 – RESTRICTION / SUSPENSION

11.1. Sans que vous puissiez vous prévaloir d'une quelconque indemnité, Bouygues Telecom peut :

1. Sans préavis :
 - suspendre l'accès au Service :
 - en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet (article 2.1) dans un délai de 8 jours à compter de la demande de Bouygues Telecom ;
 - en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service (notamment article 10.2) ou des Services Optionnels.
2. Après vous avoir contacté :
 - interrompre la possibilité d'émettre des appels et suspendre l'accès 9 jours après cette limitation en cas de :
 - non-paiement d'une facture ou d'une échéance (la suspension intervient si la cause n'a pas disparue) ;
 - non respect des dispositions des articles : 4.3, 10.1, 10.3, 10.5 et V des Conditions Particulières.
 - suspendre votre ligne en cas de non respect des obligations décrites à l'article 3.

11.2. Dans ces hypothèses, les redevances périodiques restent dues sauf en cas de force majeure ou dans les cas énumérés aux articles 12.3 et 12.4.

ARTICLE 12 – RESILIATION

Si vous êtes un client Professionnel tel que défini à l'article IV des Conditions particulières, les dispositions des articles 12.1 et 12.2 ne vous sont pas applicables. Reportez-vous aux dispositions de l'article IV.1 des Conditions Particulières.

12.1. A partir du 1^{er} juin 2008, à tout moment, vous pouvez résilier le Contrat en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception. Votre résiliation prendra effet dans un délai de 10 jours à compter de la réception de cette lettre. Sauf dans les cas de l'article 12.5, Bouygues Telecom ne se réserve cette possibilité qu'au-delà de votre période d'engagement.

12.2. A partir du 1^{er} juin 2008, à l'exception des articles 12.3, 12.4 et 5.1, si vous résiliez pendant votre période d'engagement, vous devez vous acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme des 12 premiers mois et d'un quart des redevances restant dues au-delà.
Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles déduction faite des éventuels avoirs dus par Bouygues Telecom.

12.3. Vous pouvez résilier le Contrat pour motifs légitimes tels que :

1. force majeure définie par les Tribunaux français ;
2. non respect par Bouygues Telecom de ses engagements prévus dans le Contrat ;
3. handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation du Service ;
4. déménagement en dehors de la zone de couverture par le réseau GSM ;
5. difficultés financières ayant entraîné une notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
6. chômage faisant suite à un licenciement dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée et dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement.

Il est nécessaire de joindre à votre lettre les pièces justificatives. Toutefois dans le cas 4, la demande de résiliation ne pourra être effectuée dans les 3 mois suivant le début de votre période d'engagement.

12.4. Vous pouvez résilier le Contrat, en cas de :

- échec de la procédure de conservation du numéro imputable à Bouygues Telecom dans les conditions de l'article II des Conditions Particulières dans un délai de 12 jours suivant cet échec ;
- service inaccessible de votre domicile depuis le réseau GSM dans des conditions normales et habituelles, par lettre recommandée avec accusé de réception précisant ce motif, dans un délai de 7 jours (le cachet de la poste faisant foi) à compter de la mise en service initiale ou du refus de votre part de l'avance sur consommation demandée au moment de la souscription du Contrat, dans un délai de 7 jours à compter de cette demande.

Vous disposerez d'un délai de 8 jours à compter de la réception de l'accord écrit de Bouygues Telecom pour remettre la carte SIM, et, contre remboursement, le kit Bouygues Telecom en parfait état au lieu qui vous sera indiqué.

La résiliation prendra effet à la date de votre dernière communication émise.

12.5. Le Contrat peut être résilié par Bouygues Telecom sans indemnité :

1. à tout moment et sans préavis en cas de retrait ou suspension de l'autorisation accordée à Bouygues Telecom par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
2. avec un préavis d'un mois après vous avoir contacté en cas d'arrêt de la commercialisation d'une offre ;
3. à partir du quinzième jour suivant la restriction ou la suspension si la cause n'a pas disparu en cas :
 - d'absence de réception du Contrat ou de régularisation d'un dossier incomplet (article 2) ;
 - de non communication à Bouygues Telecom des informations relatives au changement de domicile ou de vos coordonnées bancaires (article 10.5) ;
 - de non versement de l'avance sur consommation (article 3) ;
 - de non paiement des factures ou d'une échéance (article 6).
4. à partir du quinzième jour suivant la restriction ou la suspension en cas :
 - de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service ou des Services Optionnels (article 11.1) ;
 - de cession d'appels (article V des Conditions Particulières).

Dans les hypothèses 3 et 4, vous devez vous acquitter des sommes restant dues jusqu'au terme de votre engagement dans les conditions de l'article 12.2, ou pour les professionnels dans les conditions de l'article IV.1. Ces sommes sont alors immédiatement exigibles.

12.6. La résiliation des Services Optionnels n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

12.7. Les sommes dues par Bouygues Telecom (y compris les éventuels avoirs) viennent en déduction des sommes que vous devez et le cas échéant font l'objet d'un remboursement.

12.8. A l'issue de la durée de validité de votre ligne pour Carte Bouygues Telecom ou Carte Universal Mobile, si vous n'avez pas effectué de rechargement, votre Carte SIM sera désactivée et vous perdrez votre numéro de téléphone.

ARTICLE 13 – CESSIBILITE DU CONTRAT PAR BOUYGUES TELECOM

Bouygues Telecom peut céder, transférer ou apporter à un tiers les droits et obligations nés du Contrat.

ARTICLE 14 – CONTACT DU CLIENT ET REGLEMENT AMIABLE

14.1. Lorsque Bouygues Telecom s'engage à vous "contacter", elle remplit son obligation par écrit ou par téléphone, ou, en cas d'impossibilité de vous joindre, en laissant un message sur votre répondeur mobile ou par l'envoi d'un SMS ou d'un e-mail.

14.2. Toute réclamation concernant Bouygues Telecom doit être adressée en premier recours au Service Clients Bouygues Telecom, 38218 VIENNE Cedex.

En deuxième recours, les réclamations transmises par vos soins et par les associations de consommateurs ou d'utilisateurs sont traitées par le Service Consommateurs Bouygues Telecom, 38218 VIENNE Cedex dans un délai de 30 jours à compter de leur réception. A défaut vous bénéficiez, sur demande écrite à ce service, d'un dédommagement égal à 1 minute d'appels offerte par jour de retard, utilisable au tarif de la minute incluse dans le forfait souscrit, dans la limite de 30 minutes. S'agissant d'une Carte Bouygues Telecom ou Carte Universal Mobile, vous bénéficiez d'un report de la durée d'utilisation de votre crédit pour un délai correspondant au nombre de jours de retard depuis l'expiration de ce délai et dans la limite de 30 jours. Lorsque vous n'avez pas obtenu satisfaction du Service Consommateurs, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques. Pour cela, vous devez soit directement, soit par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, adresser un courrier accompagné d'une copie des documents justifiant votre demande à l'adresse communiquée dans la réponse du Service Consommateurs.

Conditions particulières :

I – KIT BOUYGUES TELECOM OU UNIVERSAL MOBILE :

Le kit comprend :

- une Carte SIM permettant l'accès au Service,
- un mobile ou une Carte Modem bénéficiant de la garantie figurant dans le kit ou sur www.bouyguetelecom.fr

Afin de vous protéger contre le vol, un verrouillage spécial empêche l'utilisation du mobile, de la Carte Modem avec une Carte SIM autre que celle(s) remise(s) par Bouygues Telecom. Cette protection peut être supprimée sans frais six mois après la conclusion du Contrat, ou le cas échéant, après votre dernier renouvellement de mobile.

II – CONSERVATION DU NUMERO / PORTABILITE

Avant toute demande de portabilité, vous devez vous assurer que :

- vous êtes le titulaire du contrat ou bénéficiez d'un mandat du titulaire pour effectuer cette demande.
- votre numéro de mobile métropolitain ci-après "Numéro" est en cours de validité jusqu'à la date de portage.
- votre Numéro ne fait pas l'objet d'une portabilité en cours.
- vous disposez de votre Relevé d'Identité opérateur, ci-après "RIO", consultable sur le serveur vocal de l'opérateur que vous quittez, ci-après "Opérateur Donneur", qui vous le confirmera par SMS.

II.1. En arrivant chez Bouygues Telecom.

Pour conserver votre Numéro, vous devez transmettre à Bouygues Telecom, lors de la souscription du Contrat de Service : votre RIO, le Numéro que vous souhaitez conserver, la date de portage souhaitée (entre 7 jours et 2 mois (hors dimanche et jours fériés nationaux) à compter de la souscription de votre Contrat). Bouygues Telecom résiliera pour votre compte le contrat auprès de votre Opérateur Donneur. Votre demande de portabilité est définitive et ne peut faire l'objet d'une annulation. Si vous ne remplissez pas les critères d'éligibilité à la portabilité, Bouygues Telecom vous communiquera le motif de refus invoqué par l'Opérateur Donneur. En cas d'échec de la portabilité, le numéro provisoirement associé à la Carte SIM Bouygues Telecom deviendra définitif. Le Contrat reste en vigueur, sauf résiliation dans les conditions visées à l'article 12.4.

II.2. En quittant Bouygues Telecom.

Vous devez mandater directement l'Opérateur Receveur qui résiliera votre contrat auprès de Bouygues Telecom et demandera le portage de votre Numéro. Si vous êtes sous engagement à la date du portage du Numéro, vous serez redevable des redevances périodiques restant à courir conformément à l'article 12.2.

III – SERVICES OPTIONNELS

La résiliation d'un Service Optionnel n'emporte pas la résiliation du Contrat. En cas de résiliation d'un Service Optionnel avec engagement, vous devrez vous acquitter des redevances périodiques conformément à l'article 12.2.

III.1. Services éditeurs (WAP, i-mode®...).

Pour les services WAP et i-mode®, la résiliation des services s'effectue auprès des éditeurs, y compris en cas de vol ou perte de la carte SIM.

Les services (WAP et i-mode®...), référencés ou non, sont mis en ligne sous la responsabilité de leur éditeur et aux conditions fixées par celui-ci sur son site. La réclamation doit être adressée à l'éditeur. Concernant les éditeurs référencés, leurs coordonnées sont disponibles à partir de la page d'accueil de leur site. Les services référencés sont facturés ou décomptés de votre crédit par Bouygues Telecom au prix et selon les modalités définies par l'éditeur et indiquées sur son site.

III.2. Communications internationales

Selon les offres, vous pouvez accéder à tout ou partie de la couverture internationale de Bouygues Telecom à tous les réseaux GSM avec lesquels Bouygues Telecom a signé des accords.

Les conditions d'utilisation, les pays permettant la fourniture de ce service et les tarifs des communications reçues et émises à l'étranger sont définis dans Les Tarifs, ou

sur simple appel au Service Clients sur www.bouyguetelecom.fr ou sur www.universalmobile.fr

La consultation du répondeur étant payante à l'étranger, Bouygues Telecom, dans les cas des articles 7.1 et 14.1, vous remboursera la durée de consultation du message laissé par Bouygues Telecom sur simple demande auprès du Service Clients.

Les informations relatives aux communications sont transmises par les opérateurs étrangers dans un délai de 3 mois maximum et sont facturées par Bouygues Telecom dans ce délai.

III.3. Service BlackBerry® avec Forfait Bouygues Telecom

Le service BlackBerry® est fourni par la société Research In Motion UK Limited (RIM) aux conditions définies par celle-ci sous sa seule responsabilité.

L'accès à ce service nécessite l'acceptation préalable depuis un mobile BlackBerry® compatible ou depuis internet des conditions générales d'utilisation et de licence proposées par RIM lors du premier accès au service.

Ces conditions peuvent être consultées à partir du site : www.bouyguetelecom.fr

IV – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS

Vous êtes un client Professionnel (ou assimilé tel que association, syndicat, fondation) lorsque vous avez souscrit un Forfait Bouygues Telecom pour des besoins en rapport direct avec votre activité professionnelle. A cette fin vous avez communiqué à Bouygues Telecom votre numéro SIREN.

IV.1. Résiliation

(i) A tout moment, vous pouvez résilier votre contrat en adressant à Bouygues Telecom une lettre recommandée avec accusé de réception. Votre résiliation prendra effet dans un délai d'un mois à compter de la réception de cette lettre. Sous réserve des cas prévus à l'article 12.5 des Conditions Générales, Bouygues Telecom pourra résilier le Contrat dans les mêmes conditions au-delà de votre période d'engagement, (ii) A l'exception des cas visés aux articles 12.3, 12.4 et 5.1 des Conditions Générales, si vous résiliez pendant votre période d'engagement, vous devez vous acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme de ladite période d'engagement.

Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles déduction faite des éventuels avoirs dus par Bouygues Telecom.

IV.2. Responsabilité de Bouygues Telecom

Bouygues Telecom s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la qualité du Service.

Bouygues Telecom réparera les dommages directs qui pourraient vous être causés en cas de manquement à ses obligations au titre du Contrat. Si dans la zone couverte par le Service, le Service n'est pas accessible en raison d'une faute imputable à Bouygues Telecom, pendant plus de 2 jour(s) consécutif(s), vous avez droit à titre de réparation forfaitaire des dommages résultant de l'interruption, au remboursement de la part de la mensualité de Service correspondant à la durée totale de l'interruption que vous avez subie, sur demande écrite adressée à Bouygues Telecom, à l'exception des articles 9.2 et 11 des Conditions Générales.

Toute perte de chiffres d'affaires, de clientèles, de profits ou de données et plus généralement tout préjudice immatériel quelle qu'en soit la nature ou la cause qui seraient subis dans le cadre d'une utilisation du Service ou des Services Optionnels, ne pourront donner lieu à réparation, notamment financière, de la part de Bouygues Telecom.

IV.3. Le service Echange sur Site accessible uniquement en France métropolitaine avec un kit Bouygues Telecom et dans la limite d'un échange par an et par mobile, comprend les prestations suivantes :

- en cas de panne à la mise en service (déclarée dans un délai de 7 jours à compter de la date de mise en service de la ligne), le remplacement sur votre site du mobile ou des accessoires (batterie, chargeur, antenne, clip) en panne par du matériel neuf identique ou similaire.

- dans les cas de panne sous garantie (survenant dans un délai d'un an à compter de la date d'achat du mobile matérialisée par la date de signature du Contrat), de panne non garantie (cause externe au mobile et postérieure à la vente, bris, utilisation du mobile sur un autre réseau que celui exploité par Bouygues Telecom) ou d'une panne hors garantie (panne survenant après un délai d'un an à compter de la date d'achat du mobile matérialisée par la date de signature du Contrat), le remplacement sur votre site soit du mobile en panne par un mobile remis à neuf dont les caractéristiques techniques sont équivalentes à celles du mobile remplacé, soit de l'accessoire en panne par un accessoire neuf identique.

Sont expressément exclus du service Echange sur Site, la perte, le vol, le bris non accidentel ou intentionnel du mobile ou de ses accessoires.

IV.4. La propriété du mobile remplacé est transférée à Bouygues Telecom au jour de l'échange tandis que vous devenez propriétaire du mobile de remplacement.

En cas d'échange suite à une panne à la mise en service, le mobile de remplacement est garanti un an à compter de la date d'échange. Dans les autres cas, le mobile de remplacement est garanti trois mois à compter de sa date d'échange. Toutefois, si la panne intervient plus de 3 mois avant la date d'expiration de la garantie, le mobile de remplacement est garanti jusqu'à la fin de la période de garantie du mobile remplacé.

IV.5. Le remplacement du mobile ou de l'accessoire est facturé, sur la base d'un prix forfaitaire disponible auprès du Service Clients, uniquement en cas de panne hors garantie ou de panne non garantie appréciée par le réparateur agréé de Bouygues Telecom. Par ailleurs, à défaut de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, vous serez facturé du coût de l'intervention (disponible auprès du Service Clients).

V – LES OFFRES “ COMMUNICATIONS ILLIMITÉES ” OU EN SERIE LIMITEE

Les conditions, notamment la liste des communications autorisées, le nombre maximum d'offres pouvant être souscrites sont définies dans les documents spécifiques remis.

Dans l'hypothèse où vous souscrivez à plusieurs offres illimitées, les conditions du présent article sont applicables par carte SIM.

V.1. Pratiques Interdites

Lorsque les communications illimitées sont possibles elles ne sont autorisées qu'entre deux individus et pour un usage privé à l'exclusion de :

- toute utilisation partagée du Service ou d'un Service Optionnel ;
- toute cession, définie, à l'article 10.1. La cession est présumée, sauf preuve contraire de votre part, lorsque vous appelez, durant une même période de facturation, plus de 99 correspondants différents au moyen de 4 terminaux identifiés par leur numéro de série (IMEI) ;
- toute communication dont l'acheminement est détourné ou re-routé via un boîtier radio.

En cas de non respect de ces dispositions Bouygues Telecom peut, après vous avoir contacté, restreindre le Service en cas de cession des communications ou suspendre le Service dans les autres hypothèses. Le Contrat est ensuite résilié conformément à l'article 12.

Les communications interdites émises jusqu'à la restriction ou la suspension seront facturées au prix d'une communication hors forfait ou décomptées de votre crédit pour Carte Bouygues Telecom et les offres Universal Mobile.

V.2. Facturation des communications avec Forfait Bouygues Telecom

Sont exclues du bénéfice des “ communications illimitées ” et facturées au prix d'une communication hors forfait après information de l'atteinte de ce seuil : les communications émises à partir d'un 4^{ème} mobile ou les communications émises au-delà de 99 correspondants différents, au cours d'un même cycle de facturation. En fonction de l'offre souscrite, ces seuils peuvent être revus à la hausse selon les conditions définies dans les documents spécifiques remis.

Les communications vers plateformes téléphoniques sont toujours facturées au prix d'une communication hors forfait.

V.3. Communications DATA

Sont interdits :

- toute utilisation partagée du Service ou d'un Service Optionnel et notamment d'associer la Carte SIM à un équipement de type routeur à des fins de partage de l'accès entre plusieurs utilisateurs ;
 - les usages de type modem, à l'exception des dispositions visées à l'article VII.
- En cas de non respect de ces dispositions, Bouygues Telecom peut, après vous avoir contacté, suspendre puis résilier le Contrat conformément aux articles 11 et 12.

Afin de permettre l'accès au réseau dans les meilleures conditions à l'ensemble de nos clients, nous nous réservons la possibilité de réduire votre débit au-delà de 500 Mo de communications Data par mois.

VI – PROGRAMME DE RENOUELEMENT DU MOBILE AVEC FORFAIT BOUYGUES TELECOM

Le renouvellement du mobile est accessible si :

- vous avez une ancienneté d'au moins 12 mois révolus à compter de la souscription du Contrat au titre duquel le renouvellement est demandé ou à compter du dernier renouvellement,
- vous êtes à jour des paiements de vos factures et,
- vous remplissez les conditions définies dans les Tarifs en vigueur,
- vous vous acquittez d'un complément monétaire et moyennant un réengagement de 12 ou 24 mois au choix à compter de la date de la commande.

Le programme peut être modifié ou prendre fin à tout moment, sous réserve que Bouygues Telecom vous en informe par écrit et moyennant le respect d'un préavis de 1 mois.

Le bénéfice du programme de renouvellement ne peut faire l'objet d'aucun échange ou remboursement, d'une contre-valeur monétaire et, sauf accord exprès de Bouygues Telecom, ne peut être cédé, transféré ou apporté, même partiellement, à un tiers, sous quelque forme que ce soit.

Tout incident ou retard de paiement rend inaccessible le programme de renouvellement. Le programme redevient accessible et utilisable une fois le paiement de vos factures régularisé.

VII – FORFAIT PC INTERNET MOBILE

La liste des Cartes Modem et des configurations compatibles figure dans les Tarifs et sur www.bouyguetelecom.fr. Vous devez paramétrer votre équipement en suivant les instructions fournies par le fournisseur de la Carte Modem. En cas d'indisponibilité du Service sur le réseau GSM pendant 2 semaines à compter de la mise en service visée à l'article 2.2, vous pouvez, à l'issue de ce délai, résilier votre Contrat sans frais pendant un mois. Dans ce délai, vous contacterez par téléphone le Service Clients afin d'être informé de la procédure de résiliation. Celle-ci prendra effet à compter de la remise par vos soins de la carte SIM, et, contre remboursement, de la Carte Modem en parfait état au lieu qui vous sera indiqué par Bouygues Telecom.