

AVRIL 2016

# LES TARIFS PRO

OFFRES  
**MOBILE**

OFFRES  
**BOX**

OFFRES  
**INTERNET  
EN MOBILITÉ**



Vous trouverez dans ce guide une présentation claire et détaillée des offres Bouygues Telecom réservées aux professionnels (artisans, commerçants, entrepreneurs, professions libérales, TPE<sup>(1)</sup>) et assimilés dotés d'un N° SIREN (accessibles jusqu'à 20 lignes maximum). Retrouvez également toutes les informations sur [www.bouyguestelecom.fr/pro](http://www.bouyguestelecom.fr/pro) Sauf mention contraire, les prix indiqués sont hors taxe.



# SOMMAIRE

## TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR

### Offres mobile ou Internet mobile

Communications métropolitaines.....	3
SMS/MMS .....	4
Internet Mobile/TV.....	5
Communications depuis le réseau partagé.....	7
Communications vers et depuis l'Outre-Mer.....	7
Communications vers et depuis l'étranger ..	9
Modalités de décompte et de règlement... ..	13
Changer d'opérateur sans changer de numéro.....	16
Changer de mobile .....	16
Changer d'offre sans changer de numéro ..	17
Annuaire Universel .....	18
Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™ ..	18
Accès aux services avec abonnement ..	18
Offre réservée aux clients inscrits sur le fichier PREVENTEL .....	19
Autres Services .....	19

### Offres box

Conditions de conservation du numéro fixe.....	20
Souscrire une Offre Bbox sans ligne fixe.....	20
Changer d'offre.....	21
Modalités de règlement .....	21

Frais annexes.....	21
Remplacement des équipements défectueux.....	21

## LES OFFRES

### Remises multi-lignes..... 23 |

### Offres mobile

Forfaits version PRO.....	24
---------------------------	----

### Offre Internet mobile

Forfaits Internet mobile 1 Go évolutif ..	26
Forfaits Internet mobile 50 Go .....	26

### Offres box

Offre Bbox version Pro .....	27
Offre Bbox MIAMI version Pro .....	29
Offre Bbox Sensation Très Haut Débit version PRO .....	31

## SERVICES, AVANTAGES ET OPTIONS

Offres mobile .....	31
Offres mobile et Internet mobile .....	34
Offres box .....	35

## LES INFORMATIONS CONTRACTUELLES

Conditions générales et particulières de service Pro.....	45
---	----

**Bouygues Telecom est titulaire d'autorisations d'utilisation de fréquences mobiles délivrées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.**

**TVA intra communautaire n° FR74397480930**

# TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LES OFFRES MOBILE OU INTERNET MOBILE

- **Offres mobile** : Forfaits 2h, 24/24 20 Mo, 2h 1 Go, 24/24 3 Go Sensation, 24/24 5 Go France B&YOU, 24/24 5 Go Europe B&YOU, 24/24 5 Go Sensation, 24/24 10 Go, 24/24 40 Go.
- **Offres Internet mobile** : Forfait Internet mobile 1 Go évolutif & Internet mobile 50 Go.

## ■ Communications métropolitaines

### APPELS REÇUS sur votre mobile en France métropolitaine (hors appels DATA)

Ces appels sont gratuits quel que soit l'opérateur de l'appelant. L'appelant est facturé ou décompté par son opérateur (voir prix publics de l'opérateur concerné).

### APPELS ÉMIS depuis votre mobile depuis la France métropolitaine

Les appels métropolitains vers les N<sup>os</sup> métropolitains fixes, mobiles, 087... et 09... (hors n<sup>os</sup> courts, spéciaux) sont décomptés du forfait au prix d'une communication métropolitaine selon l'offre choisie.




### AUTRES APPELS ÉMIS depuis votre mobile

<b>N<sup>os</sup> D'URGENCE :</b> 15 (SAMU), 17 (Police), 18 (Pompiers), 112 (Urgences Européennes), 115 (SAMU social), 119 (Enfance Maltraitée), 116 000 (N <sup>o</sup> d'urgence européen pour les enfants disparus)	
<b>N<sup>os</sup> SERVICE CLIENTS :</b> - Depuis votre mobile (614) - Depuis un poste fixe (1064)	
<b>AUTRES N<sup>os</sup> COURTS :</b> 602 (Annuaire Universel : information, inscription et modification des coordonnées) 623 (Accès depuis et vers l'étranger) 654 (pour connaître votre numéro) 3179 (Relevé d'identité opérateur) 660 (Répondeur) 680 (Suivi Conso)	GRATUIT
<b>RENVOI ET FILTRAGE D'APPEL :</b> Appel au 610 (activation ou modification du renvoi ou du filtrage d'appel) Appel renvoyé vers un N <sup>o</sup> Bouygues Telecom ou un fixe en France métropolitaine Appel renvoyé vers un autre N <sup>o</sup> métropolitain (hors N <sup>os</sup> courts spéciaux et DATA)	Décompté du forfait au prix d'une communication métropolitaine Facturé hors forfait au prix d'une communication métropolitaine
<b>VOS APPELS EN 3G</b>	Décompté au prix d'une communication métropolitaine
<b>VOS APPELS ET VOS APPELS VIDÉO EN 4G</b> En France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur <a href="http://bouyguetelecom.fr">bouyguetelecom.fr</a> , dans les magasins du réseau Club Bouygues Telecom et 614.	Illimité sur les forfaits 24/24 ou décompté pour les forfaits 2h (0,17€/min au-delà). Pour un usage en vidéo, également décompté de l'enveloppe internet. Offre de lancement : jusqu'au 31/12/2016 les appels vidéo ne sont pas décomptés de l'enveloppe internet.

## CONSERVATION DU NUMÉRO FIXE :

Depuis le 27/04, vous pouvez demander la conservation de votre numéro fixe même si votre ligne n'est plus active, à condition que votre ligne soit résiliée depuis moins de 40 jours. Vous devez récupérer votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO) en appelant le 3179 depuis la ligne fixe dont vous souhaitez conserver le numéro.

## APPELS ÉMIS depuis votre mobile vers les numéros spéciaux

Catégorie	Tarification
<b>0 801 123 456</b>  0800 à 0805 et numéros courts commençant par 30 et 31.	N° gratuits : Le 100% gratuit symbolisé par le numéro vert Quelque soit l'offre <b>fixe ou mobile</b>
<b>0 806 123 456</b>  0806 à 0809 et certains numéros courts (hors 30 et 31).	N° à tarification <b>banalisée</b> : Le service est gratuit L'appel est facturé au prix d'une communication vers le fixe L'appel est inclus dans les illimités
<b>0 825 123 456</b>  081X, 082X, 089X et numéros courts (hors 30 et 31).	N° à tarification <b>majorée</b> : Le service est payant (prix fixé par l'éditeur) L'appel est facturé au prix d'une communication vers le fixe Illimités : seul le prix du service éditeur est facturé

Les numéros en 06 dédiés à radiomessagerie et aux téléphones satellitaires font l'objet d'une tarification particulière décrite dans la rubrique Tarif des Communications Métropolitaines.

Appels décomptés par palier de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.

## APPELS AU SERVICE CLIENTS

Pour nous aider à améliorer la qualité de nos services, votre appel est susceptible d'être enregistré et écouté.

## 

### SMS

Pour tout connaître des tarifs des SMS depuis la France vers l'étranger selon l'offre choisie, rendez-vous p.7 à 13. Les SMS mentionnés et les prix indiqués concernent uniquement les SMS de 160 caractères maximum.

### MMS

Vous pouvez envoyer des MMS depuis et vers tous les téléphones mobiles compatibles des clients des opérateurs français et vers n'importe quelle adresse e-mail. Les émissions et réceptions de MMS sont limitées à 600 Ko par envoi.

		Numéro métropolitain	Numéro étranger et Outre-Mer
en France métropolitaine	Émission	Acte (Inclus)	0,92€ / MMS / destinataire
	Réception	GRATUIT	GRATUIT
à l'étranger et Outre-Mer	Émission	Acte (inclus) + Volume Internet	0,92€ / MMS / destinataire + Volume Internet à l'étranger
	Réception	Volume Internet	Volume Internet à l'étranger

L'envoi de MMS vers des adresses mails est facturé comme les MMS vers la France métropolitaine. Si le destinataire du MMS ne possède pas de mobile compatible MMS, il recevra un SMS de notification l'invitant à consulter le MMS sur Internet.

La fonction MMS est activée sur simple appel au Service Clients. Si vous ne parvenez pas à envoyer ou recevoir un MMS, votre mobile est peut-être mal configuré : connectez-vous sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr).

## SMS+/MMS+/118XXX PAR SMS

La surtaxe des SMS+ et des MMS+ est facturée hors forfait et non incluse dans les Options SMS/MMS.

	SMS+/MMS+ Services à l'acte <sup>(1)</sup> prix maximum	SMS+ Services avec inscription <sup>(2)</sup> prix maximum par SMS reçu
3 XXXX	prix d'envoi d'un SMS ou MMS	-
4 XXXX	0,042€ + prix d'envoi d'un SMS ou MMS	-
5 XXXX	0,17€ + prix d'envoi d'un SMS ou MMS	0,17€
6 XXXX	0,30€ + prix d'envoi d'un SMS ou MMS	0,30€
7 XXXX	0,55€ + prix d'envoi d'un SMS ou MMS	0,42€
8 XXXX	3,75€ + prix d'envoi d'un SMS ou MMS	2,50€

Services fournis par des éditeurs tiers. Prix susceptibles d'évoluer. En cas d'appel d'un de ces numéros, renseignez-vous auprès de l'éditeur concerné pour connaître le tarif en vigueur.

(1) Si le service nécessite l'envoi de plusieurs SMS+ ou MMS+, vous en êtes informé par l'éditeur de service.

(2) L'inscription se fait via SMS (prix d'envoi d'un SMS), WAP (prix d'une communication WAP) ou par Internet. Le service vous est facturé à réception des SMS, les alertes de consommation sont gratuites.

Les 118XXX par SMS sont des services d'annuaire envoyés par SMS depuis la France métropolitaine vers des numéros spéciaux à 6 chiffres commençant par 118. Les 118XXX par SMS sont facturés hors forfait et non inclus dans les Options SMS/MMS.

### 118 XXX par SMS

Tarif de l'éditeur du service + prix d'envoi d'un SMS

**Le tarif de l'éditeur du service est facturé hors forfait.**

Services fournis par des éditeurs tiers. Prix susceptibles d'évoluer.

## ■ Internet Mobile / TV

### DEPUIS VOTRE MOBILE

Pour en savoir plus sur l'Internet Mobile, les offres, les services et leur tarification, rendez-vous p.7 à 15. L'Internet Mobile correspond à l'échange de données sur les sites Internet et WAP ainsi qu'à l'échange d'e-mails depuis votre mobile sous réserve qu'il soit compatible.

### E-MAILS

Avec un mobile compatible, vous pouvez paramétrer vos propres comptes de messagerie (exemples : Gmail, La Poste...) et envoyer et recevoir vos e-mails depuis votre mobile. Pour plus d'informations, consultez la liste des mobiles et messageries compatibles sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)

Envoi et réception avec mobile et messagerie compatibles, supportant les protocoles POP, IMAP et SMTP et dans la limite de 30 Mo par mail.

Votre mobile doit être paramétré à l'aide de l'interface disponible sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) ou en appelant votre Service Clients. Seuls les paramètres fournis par Bouygues Telecom peuvent permettre le fonctionnement du service.

L'accès au service de votre fournisseur de messagerie peut être payant. Plus d'infos sur son site. Le nombre de comptes de messagerie, la taille de votre boîte de réception ainsi que la fréquence d'interrogation du serveur de votre compte de messagerie dépendent du téléphone et des paramètres effectués par vos soins.

**Si vous êtes déjà client** et que vous souhaitez bénéficier de la gratuité des e-mails en réception avec la tarification Internet Mobile, contactez votre Service Clients. Services et tarifs valables en France métropolitaine.

## INTERNET

Correspond à la navigation sur tous les sites Internet. Cette navigation s'effectue soit :

- sur votre mobile ou sur votre ordinateur/tablette, grâce aux Forfaits Bouygues Telecom, chaque téléchargement ou accès streaming est de 2 Go maximum.
  - sur votre ordinateur/tablette grâce à un équipement compatible et les offres Internet Mobile Pro.
- Certains mobiles comportent des fonctionnalités (de type GPS, ...) dont l'utilisation est décomptée selon la tarification Internet choisie.

Exemples d'usages (à titre indicatif et sous réserve des caractéristiques techniques, notamment logiciels, de votre mobile) :

Surf 0,25 Mo/min, réception d'un e-mail 0,5 Mo avec pièce jointe, surf en modem 2 Mo/min, vidéo en streaming 1 Mo/min, téléchargement d'une application 4 Mo.

**Certains mobiles comportent des fonctionnalités (de type GPS...) dont l'utilisation induit de l'échange de données décompté selon la tarification Internet Mobile choisie.**

**VoIP (Voix sur IP) :** usage autorisé. Technique utilisant Internet pour le transport de la voix sur un réseau de télécommunication. Pour une utilisation sur un mobile, il est nécessaire de télécharger une application d'un éditeur. Les conditions d'utilisation de cette application dépendent de l'éditeur.

**Partage de connexion (Modem) :** grâce à votre forfait mobile, votre smartphone devient diffuseur d'internet en Wi-Fi pour naviguer sur votre tablette, votre ordinateur portable ou tout autre équipement Wi-Fi. Où que vous soyez, en week-end ou en vacances, il suffit de lancer le partage de connexion (modem) de votre smartphone inclus dans tous vos forfaits. Un modem est un équipement permettant à un ordinateur de se connecter à Internet (ex : clé Internet, box,...). L'usage d'un VPN en mode modem est possible uniquement en suivant les protocoles VPN L2TP et IPSEC IKE.

## SOUSCRIPTION AUX SITES DU PORTAIL INTERNET MOBILE BOUYGUES TELECOM (avec mobiles compatibles)

Le tarif et les conditions des services, fixés par l'éditeur, sont disponibles sur son site accessible depuis votre mobile. Il est facturé, par mois calendaire (souscription) ou à l'acte, par Bouygues Telecom. Certains sites permettent, avec des mobiles compatibles, de télécharger des applications ou des jeux sauf mention contraire sur le site, leur utilisation nécessite de conserver votre abonnement auprès de l'éditeur concerné et peut générer des échanges de données payantes (par exemple : mises à jour).

## TV

Sous couverture 3G+/H+/4G de Bouygues Telecom et avec un mobile 3G+/H+/4G compatible TV, vous pouvez visionner une sélection de chaînes. Pour connaître la liste des mobiles compatibles, consultez [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr). Liste des chaînes disponibles sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) et susceptible d'évoluer. L'éditeur de la chaîne peut ne pas diffuser certains programmes.

La capacité du réseau disponible pour chacun des utilisateurs dépend de leur nombre à un même instant. En conséquence, en fonction de ce nombre, l'utilisation du service peut être dégradée.

## ■ Communications depuis le réseau partagé

En vue d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, Bouygues Telecom et les autres opérateurs se sont associés afin de permettre à chaque utilisateur d'émettre ou de recevoir des appels dans les villes de certaines zones, quel que soit son opérateur. Ce sont les zones blanches. Les opérateurs se sont engagés à couvrir chacun 1/3 de ces zones. Le principe est simple. Vous pouvez utiliser votre portable pour passer ou recevoir des appels lorsque vous vous situez dans l'une de ces zones, votre téléphone se connectant automatiquement au réseau de l'opérateur présent sur la zone.

### Depuis le réseau partagé, vous pouvez :

- appeler les n<sup>os</sup> d'urgence (voir liste p. 3)
- émettre et recevoir des appels et des SMS aux tarifs et aux conditions indiqués selon l'offre et le service choisis, consulter votre répondeur au 660 (gratuit). La personnalisation préalable de votre code d'accès à votre répondeur est nécessaire,
- utiliser les services Internet Mobile en mode GPRS, selon l'offre choisie,
- appeler votre Service Clients au 614 au tarif habituel.

Vos communications sont décomptées aux tarifs habituels.

Le traitement des communications peut être décalé dans le temps. Les communications, une fois portées à la connaissance de Bouygues Telecom, s'imputent en priorité sur votre forfait en cours, puis le cas échéant sur votre report des minutes et enfin sont facturées comme des communications hors forfait.

## ■ Communications vers et depuis l'Outre-Mer

### COMMUNICATIONS VERS L'OUTRE-MER

(Communications émises depuis la France métropolitaine vers l'Outre-Mer)

**DOM** : Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte.

**COM** : St-Barthélémy, St-Martin, St-Pierre-et-Miquelon.

Les autres destinations de la France d'Outre-Mer non listées ci-dessus ne bénéficient pas de la tarification DOM-COM mais de la tarification «Reste du Monde» (voir p. 8 à 15).

### OFFRES MOBILE

Les appels et SMS vers les départements d'Outre-Mer spécifiés ci-dessus sont inclus dans tous les Forfaits mobile : 2h, 24/24 20 Mo, 2h 1 Go, 24/24 3 Go Sensation, 24/24 5 Go France B&YOU, 24/24 5 Go Europe B&YOU, 24/24 5 Go Sensation, 24/24 10 Go, 24/24 40 Go.

### OFFRES BOX

Toutes les communications vers l'Outre-Mer sont décomptées à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (hors N<sup>os</sup> spéciaux facturés selon les tarifs de l'éditeur).

### Tarifs des communications vers l'Outre-Mer

Destination	DOM : Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guyane française, Mayotte, La Réunion, Martinique. COM : St-Barthélémy, St-Martin, St-Pierre-et-Miquelon.
Fixes et mobiles	incluses dans l'offre de téléphonie fixe illimitée

## COMMUNICATIONS DEPUIS L'OUTRE-MER

(Appels reçus depuis l'Outre-Mer sur votre mobile, appels émis depuis votre mobile depuis l'Outre-Mer et internet Mobile depuis l'Outre-Mer)

### OFFRES MOBILE

**Remarque :** les communications depuis l'Outre-Mer sont possibles sous réserve de disposer des Services Accès depuis l'étranger plus, voir p. 11.

**Les communications émises et reçues depuis l'Outre-Mer** vous sont facturées au plus tard dans les 3 mois suivant leurs émissions ou leurs réceptions, un décalage pouvant survenir dans la facturation, lié à l'envoi tardif du montant des communications par l'opérateur local.

### APPELS/SMS

- **Les appels** émis depuis l'Outre-Mer sont décomptés à la seconde après le 1<sup>er</sup> palier de 30 secondes (hors n<sup>os</sup> spéciaux). Les appels reçus sont décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde. Les communications reçues depuis l'Outre-Mer sont payantes, vous prenez en charge l'acheminement de l'appel de votre correspondant de la France vers le DOM visité. L'appelant est facturé au prix habituel d'un appel vers un numéro Bouygues Telecom.
- Vous pouvez échanger des SMS avec les clients des opérateurs français depuis toutes les destinations où les appels sont accessibles. Pour connaître la liste des opérateurs avec lesquels vous pouvez échanger des SMS, connectez-vous sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr).
- **L'envoi de SMS** est facturé hors forfait et non inclus dans les options SMS/MMS, ni dans les SMS/MMS inclus ou illimités des offres concernées.
- **Les appels et SMS émis et reçus depuis l'Outre-Mer** sont inclus dans les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go (voir détails p. 24).

### MMS/INTERNET, MAILS ET TV

Depuis l'Outre-Mer, vous pouvez recevoir et envoyer des MMS vers les clients des opérateurs mobiles français métropolitains et utiliser tous les services Internet Mobile, TV, streaming et options détaillées p. 34) sous réserve des fonctionnalités de votre mobile et de la disponibilité du service de l'éditeur.

L'envoi de MMS vers un correspondant étranger ou vers les DOM entraîne un surcoût de 0,92€/envoi/destinataire étranger.

L'envoi de MMS vers des adresses mails est facturé comme les MMS vers la France métropolitaine.

**L'envoi et la réception des mails depuis l'Outre-Mer** sont inclus dans l'enveloppe data des forfaits 24/24 5 Go Europe B&YOU, 5 Go Sensation, 10 Go et 40 Go (voir détails p. 24) et facturés hors forfaits dans les autres offres mobiles. L'accès à des services de télévision TV n'est pas disponible depuis l'Outre-Mer.

### Tarifs depuis l'Outre-Mer

Appels	Depuis l'Outre-Mer
vers Europe/DOM/France	du 11/04 au 01/05 : 0,19€/min <sup>(1)</sup> à partir du 02/05 : 0,05€/min <sup>(1)</sup>
vers Maghreb (hors Tunisie)/USA	0,84€/min
vers Tunisie	5€/min
vers Balkans/Turquie/ Canada	1,25€/min
vers Reste du monde	1,92€/min
Réception	du 11/04 au 01/05 : 0,05€/min <sup>(1)</sup> à partir du 02/05 : 1,14cts €/min <sup>(1)</sup>
SMS/envoi/destinataire	du 11/04 au 01/05 : 0,06€ <sup>(1)</sup> à partir du 02/05 : 2cts€ <sup>(1)</sup>
Internet mobile	0,05€/Mo <sup>(2)</sup>

(1) Destinations incluses dans les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go. (voir détails p.24)

(2) Destinations incluses dans les Forfaits 24/24 5 Go Europe B&YOU, 24/24 5 Go Sensation, 10 Go et 40 Go (voir détails p.24)



## Liste des pays et destinations disponibles pour les appels :

**Europe :** Açores (Les), Åland (Iles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (Les), Belgique, Bulgarie, Canaries (Les), Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (Ile de), Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République Tchèque, Rhodes (Ile), Roumanie, St Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

**DOM-COM :** Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte, St-Barthelemy, St-Martin, St Pierre et Miquelon.

**Maghreb :** Algérie, Maroc.

**Tunisie :** Tunisie.

**USA :** Alaska, Etats-Unis, Hawaï.

**Canada :** Canada.

**Balkans-Turquie :** Albanie, Bosnie Herzégovine, Kosovo, Macédoine, Monténégro, Serbie, Turquie.

**Reste du monde :** Afghanistan, Afrique du Sud, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas (Les), Bahrein, Bangladesh, Barbade, Belize, Benin, Bermudes (Les), Bhoutan, Biélorussie, Bolivie, Bonaire, Botswana, Brésil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Caïmans (Iles), Cambodge, Cameroun, Cap Vert, Chili, Chine, Colombie, Comores (Les), Congo, République Démocratique du Congo, Corée du Nord (République populaire démocratique de Corée), Corée du Sud (République de Corée), Costa Rica, Cote D'Ivoire, Cuba, Curaçao, Djibouti, Dominique, Egypte, Emirats arabes unis (Les), Equateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Galapagos (Iles), Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Groenland, Guam, Guatemala, Guinée équatoriale, Guinée, Guyana, Haïti, Honduras, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Israël, Jamaïque, Japon, Jordanie, Karabakh, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Libye, Macao, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives, Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mexique, Moldavie, Mongolie, Montserrat, Mozambique, Myanmar (Birmanie), Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Nouvelle-Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paques (Ile de), Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie française, Porto Rico, Qatar, République Centrafricaine, République Dominicaine, République serbe de Bosnie, Rodrigues (Iles), Russie, Rwanda, St Kits et Nevis, St Vincent et les Grenadines, Ste Lucie, St Martin (Antilles néerlandaises), Saipan, Salvador, Samoa Occidentales (Les), Samoa Orientales (Les), Sénégal, Seychelles (les), Sierra Leone, Singapour, Somalie, Soudan, Sri Lanka, Suriname, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Timor, Togo, Tonga (Le), Trinité et Tobago, Turkménistan, Turques-et-Caiques (Iles), Ukraine, Uruguay, Vanuatu (Le), Venezuela, Vietnam, Vierges Américaines et Britanniques (Iles), Yémen, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe. Appels depuis le réseau satellitaire et Maritime. Hors communications via les réseaux satellitaires Global star et Team soumises à un tarif cation particulière (Voir conditions tarifaires de l'opérateur concerné). Rwanda, Samoa, St Kits et Nevis, St Vincent et les Grenadines, Ste Lucie, Saipan, Salvador, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, Surinam, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Timor, Togo, Trinité-et-Tobago, Turkménistan, Turques-et-Caiques (Iles), Ukraine, Uruguay, Vanuatu (Le), Venezuela, Vietnam, Vierges Américaines et Britanniques (Iles), Yémen, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe.

## AUTRES SERVICES DISPONIBLES depuis les DOM

Accédez à vos numéros utiles de la même manière qu'en France ; au prix d'un appel des DOM vers la France.

- Répondeur,
- Service Clients,
- Activation ou modification du renvoi ou du filtrage d'appels,
- Service Accès depuis l'étranger (appel gratuit depuis l'étranger)...

## ■ Communications vers et depuis l'étranger

### SITUATIONS FRONTALIÈRES

En région frontalière de la France métropolitaine, votre terminal est susceptible de se connecter en itinérance de manière involontaire sur le réseau d'un opérateur étranger. Dans cette hypothèse, les SMS, MMS et services Internet Mobile sont facturés Hors Forfait au tarif en vigueur selon la zone d'appartenance de l'opérateur étranger. Ils ne sont pas inclus dans les options Internet & Mails ou SMS illimités. Les appels peuvent selon les forfaits et options choisis être inclus dans les forfaits ou être facturés hors forfait au tarif en vigueur selon la zone d'appartenance de l'opérateur étranger. Nous vous recommandons de vérifier les tarifs applicables et le cas échéant de désactiver l'ensemble de ces services en région frontalière afin d'en éviter la facturation.

# COMMUNICATIONS VERS L'ÉTRANGER

(Communications émises depuis votre mobile depuis la France métropolitaine vers l'étranger).

Vous pouvez avec votre mobile depuis la France métropolitaine :

- appeler la plupart des pays du monde (y compris les numéros en 087 et 09, dont 0876..., 0976...). Toutefois Bouygues Telecom se réserve le droit de suspendre l'accès à certaines destinations pour des raisons techniques ou de sécurité.
- échanger des SMS avec tous les clients des opérateurs français et des opérateurs étrangers partenaires (la liste des opérateurs partenaires est disponible sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)).

Les appels sont décomptés par palier de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible. Ils sont facturés hors forfait.

Les SMS envoyés vers l'étranger sont facturés hors forfait et non inclus<sup>(1)</sup>.

	Europe de l'Ouest <sup>(1)</sup>	USA/ Canada <sup>(1)</sup>	Europe de l'Est <sup>(1)</sup>	Balkans/Turquie/ Maghreb/Israël	Asie/ Pacifique	Reste du monde
Appels	0,4€/min	0,5€/min	0,56€/min*	0,68€/min**	0,88€/min	1,14€/min
SMS/envoi/destinataire	0,25€					
MMS/envoi/destinataire étranger ou DOM	0,92€ + Volume Internet					

Bahamas (Les) et Sao Tomé-et-Principe : 0,88€/min. Cap Vert : 0,54€/min. Bonaire : 0,5€/min.

(1) Destinations incluses dans les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go. \*hors Groenland : 0,68€/min. \*\*hors mobiles et fixes Algérie : 0,54€/min.

**Europe de l'ouest :** Açores (Les), Aland (Iles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Balears (Les), Belgique, Canaries (Les), Corfou, Crete, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Feroe (Iles), Finlande, Gibraltar, Grece, Guernesey, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madere, Man (Ile de), Norvege, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Rhodes (Ile), St-Marin, Sardaigne, Sicile, Suede, Suisse, Vatican, Wight (Ile de).

**Europe de l'est :** Bulgarie, Chypre, Estonie, Groenland, Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovenie.

**Europe :** Europe de l'ouest + Europe de l'est.

**USA/Canada :** Alaska, Canada, Etats-Unis, Hawaï.

**Balkans-Turquie :** Albanie, Bosnie Herzégovine, Kosovo, Macédoine, Monténégro, Serbie, Turquie.

**Maghreb :** Algérie, Maroc, Tunisie.

**Asie/Pacifique :** Afghanistan, Arabie Saoudite, Armenie, Australie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Biélorussie, Brunei, Cambodge, Chine, Christmas (Ile), Cocos (Iles), Cook (Iles), Corée du Nord (République populaire démocratique de Corée), Corée du Sud (République de Corée), Emirats arabes unis, Fidji (Iles), Georgie, Guam, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Japon, Jordanie, Karabagh, Kazakhstan, Kirghizistan, Kiribati, Kish (Ile de), Koweït, Laos, Liban, Macao, Malaisie, Maldives, Mariannes du Nord (Iles), Marshall (Iles), Micronésie, Moldavie, Mongolie, Myanmar (Birmanie), Nauru, Nepal, Niue, Norfolk (Ile), Nouvelle-Zélande, Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau, Autorité Nationale Palestinienne, Papouasie-Nouvelle Guinée, Philippines, Pitcairn (Ile), Qatar, Russie, Salomon (Iles), Saïpan, Samoa Américaines (Les), Samoa Occidentales (Les), Singapour, Sri Lanka, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Timor Oriental, Tinian, Tokelau (Les), Tonga (Les), Turkménistan, Tuvalu (Les), Ukraine, Vanuatu (Le), Vietnam, Yémen.

**Reste du monde :** Afrique du Sud, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Argentine, Aruba, Ascension, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes (Les), Bolivie, Botswana, Brésil, Burkina Faso, Burundi, Caïmans (Iles), Cameroun, Chili, Colombie, Comores (Les), Congo, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Curaçao, Diego Garcia, Djibouti, Dominique, Egypte, Équateur, Érythrée, Éthiopie, Falkland (Iles), Gabon, Galapagos (Iles), Gambie, Ghana, Grenade, Guatemala, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée équatoriale, Guyana, Haïti, Honduras, Jamaïque, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mexique, Montserrat, Mozambique, Namibie, Nicaragua, Niger, Nigéria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Panama, Paques (Ile de), Paraguay, Pérou, Polynésie française, Porto Rico, République Centrafricaine, République Démocratique du Congo, République Dominicaine, Rodrigues (Ile), Rwanda, Ste-Hélène, St Kitts et Nevis, Ste Lucie, St-Vincent-et-les Grenadines, Salvador, Sénégal, Seychelles (Les), Sierra Leone, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Suriname, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Trinité et Tobago, Turques-et-Caiques (Iles), Uruguay, Venezuela, Vierges Américaines (Iles), Vierges Britanniques (Iles), Wallis et Futuna, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe.

Les options 4h Turquie et 1h Afrique/Maghreb ont un décompte et des tarifs spécifiques, voir détails p.38

**Avertissement :** les cartes téléphoniques à code qui vous permettent de passer des communications vers la France ou l'étranger en composant un numéro spécial, sont soumises à une tarification particulière. Nous vous invitons à vous reporter aux conditions tarifaires du fournisseur lorsque vous appelez avec l'une de ces cartes depuis votre mobile.

**Pour tout savoir sur les communications depuis la France métropolitaine vers l'étranger, connectez-vous sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) ou appelez le 623 (appel gratuit).**

# COMMUNICATIONS DEPUIS L'ÉTRANGER

(Appels reçus à l'étranger sur votre mobile ; appels émis depuis votre mobile depuis l'étranger vers la France métropolitaine et l'étranger et Internet Mobile à l'étranger).

## Tarifs

Appels	depuis Europe <sup>(1)</sup>	depuis Tunisie	depuis Mahgreb/ USA	depuis Balkans/ Turquie /Canada <sup>(1)</sup>	depuis Reste du monde <sup>(1)</sup>
vers Europe/DOM/France	du 11/04 au 01/05 : 0,19€/min <sup>(3)</sup> à partir du 02/05 : 0,05€/min <sup>(3)</sup>	5€/min	0,84€/min	1,25€/min	1,92€/min
vers Maghreb (hors Tunisie)/USA	0,84€/min	5€/min	0,84€/min	1,25€/min	1,92€/min
vers Tunisie	1,25€/min	5€/min	1,25€/min	1,25€/min	1,92€/min
vers Balkans/Turquie/ Canada	1,25€/min	5€/min	1,25€/min	1,25€/min	1,92€/min
vers Reste du monde	1,92€/min	5€/min	1,92€/min	1,92€/min	1,92€/min
Réception	du 11/04 au 01/05 : 0,05€/min <sup>(3)</sup> à partir du 02/05 : 1,14cts €/min <sup>(3)</sup>	2,5€/min	0,40€/min	0,56€/min	0,84€/min
SMS/envoi/destinataire	du 11/04 au 01/05 : 0,06€/min <sup>(3)</sup> à partir du 02/05 : 2cts €/min <sup>(3)</sup>	0,50€/envoi	0,25€/envoi	0,25€/envoi	0,25€/envoi

Appels émis depuis la zone Europe : facturation à la seconde au-delà des 30 secondes indivisibles (hors N<sup>es</sup> spéciaux). Pour les autres zones : facturation par palier de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible (hors N<sup>es</sup> spéciaux). Les communications satellitaires depuis l'étranger sont facturées au tarif de l'opérateur étranger pour les appels satellitaires majoré de 15%.

	depuis zone A <sup>(2)</sup>	depuis zone B <sup>(2)</sup>	depuis zone C, D <sup>(2)</sup>	depuis zone E <sup>(2)</sup>
MMS/destinataire	Envoi : Tarif national + 0,05€/Mo Réception : 0,05€/Mo	Envoi : Tarif national + 0,45€/Mo Réception : 0,45€/Mo	Envoi : Tarif national + 8,54€/Mo Réception : 8,54€/Mo	Envoi : Tarif national + 13,34€/Mo Réception : 13,34€/Mo
Internet Mobile	0,05€/Mo <sup>(3)</sup>	0,45€/Mo	8,54€/Mo	13,34€/Mo

L'envoi de MMS vers un correspondant étranger ou vers les DOM entraîne un surcoût de 0,92€/envoi/destinataire étranger.

L'envoi de MMS vers des adresses mails est facturé comme les MMS vers la France métropolitaine.

Pour connaître votre tarif national par Ko, reportez-vous à l'offre ou à l'option que vous avez souscrite.

(1) Voir détail des zones p. 12.

(2) Voir détail p. 12-13.

(3) Destinations incluses dans les Forfaits 24/24, 5 Go B&YOU Europe et 5 Go Sensation (Internet Mobile uniquement), 10 Go et 40 Go, cf détail p.24.

L'accès depuis l'étranger est automatiquement inclus dans votre offre (Les clients Forfait Internet Mobile ne peuvent pas faire d'usages à l'étranger). Activation gratuite du service Accès depuis l'étranger plus sur simple appel au Service Clients, sauf incident ou retard de paiement (ce service est inclus par défaut dans les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go). Vous pouvez néanmoins recevoir des appels lorsque vous êtes à l'étranger dès l'activation de votre ligne.

	Accès depuis l'étranger	Accès depuis l'étranger plus
Caractéristique	Appels dans le pays visité et vers la France métropolitaine	
	Réception d'appels du monde entier sur son N° de mobile Bouygues Telecom	
	Échange de SMS avec les clients de tous les opérateurs français et avec les clients de plus de 270 opérateurs dans le monde (la liste des opérateurs partenaires est disponible sur bouyguetelecom.fr)	
	Navigation sur l'Internet Mobile depuis un ordinateur ou un mobile compatible (hors géolocalisation "Près d'ici", Télévision, streaming, GPS).	
	Appels vers tous les autres pays depuis l'étranger	

## Pour tout savoir sur l'Accès depuis l'étranger :

- connectez-vous sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr),
- appelez le 623 (appel gratuit). Numéro d'appel depuis un pays étranger : +33 660 623 623 (gratuit).

## Répondeur :

La réception d'un message sera facturée au prix d'un appel depuis l'étranger ainsi que d'un appel émis vers la France selon la zone d'appel et la durée du message sur le répondeur. La consultation du répondeur est facturée selon la zone au prix d'un appel émis vers la France. La consultation du répondeur étant payante à l'étranger, nous vous remboursons la durée de consultation d'un message laissé par Bouygues Telecom sur simple demande auprès du Service Clients.

## Liste des pays et destinations couverts :

Avec l'Accès depuis l'étranger, vous pouvez utiliser votre mobile depuis plus de 190 pays, soit plus de 260 destinations dans le monde. L'opérateur local peut suspendre l'accès à certaines destinations pour des raisons techniques et de sécurité.

**Europe :** Açores (Les), Aland (Iles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Balears (Les), Belgique, Bulgarie, Canaries (Les), Chypre, Corfou, Crete, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Feroe (Iles), Finlande, Gibraltar, Grece, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madere, Malte, Man (Ile de), Norvege, Pays- Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, Republique tcheque, Rhodes (Ile), Roumanie, St Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovenie, Suede, Suisse, Vatican.

**DOM :** Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guyane française, La Reunion, Martinique, Mayotte, St-Barthelemy, St-Martin, St Pierre et Miquelon.

**Maghreb :** Algérie, Maroc.

**Tunisie :** Tunisie.

**USA :** Alaska, Hawaï, Etats-Unis.

**Canada :** Canada

**Balkans-Turquie :** Albanie, Bosnie Herzevovine, Kosovo, Macedoine, Montenegro, Serbie, Turquie.

**Reste du monde :** Afghanistan, Afrique du Sud, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Armenie, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas (Les), Bahrein, Bangladesh, Barbade, Belize, Benin, Bermudes (Les), Bhoutan, Bielorussie, Bolivie, Bonaire, Botswana, Bresil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Caimans (Iles), Cambodge, Cameroun, Cap Vert, Chili, Chine, Colombie, Comores (Les), Congo, Republique Democratique du Congo, Coree du Nord (Republique populaire democratique de Coree), Coree du Sud (Republique de Coree), Costa Rica, Cote d'Ivoire, Cuba, Curacao, Djibouti, Dominique, Egypte, Emirats arabes unis (Les), Equateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Galapagos (Iles), Gambie, Georgie, Ghana, Grenade, Groenland, Guam, Guatemala, Guinee equatoriale, Guinee, Guyana, Haiti, Honduras, Hong-Kong, Inde, Indonesie, Irak, Iran, Israel, Jamaïque, Japon, Jordanie, Karabagh, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Libye, Macao, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives, Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mexique, Moldavie, Mongolie, Montserrat, Mozambique, Myanmar (Birmanie), Namibie, Nepal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle Caledonie, Nouvelle-Zelande, Oman, Ouganda, Ouzbekistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie-Nouvelle-Guinee, Paques (Ile de), Paraguay, Perou, Philippines, Polynesie française, Porto Rico, Qatar, Republique Centrafricaine, Republique Dominicaine, Republique serbe de Bosnie, Rodrigues (Iles), Russie, Rwanda, St Kitts et Nevis, St Vincent et les Grenadines, Ste Lucie, St Martin (Antilles neerlandaises), Saipan, Salvador, Samoa Occidentales (Les), Samoa Orientales (Les), Senegal, Seychelles (Les), Sierra Leone, Singapour, Somalie, Soudan, Sri Lanka, Suriname, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Tim or, Togo, Tonga (Le), Trinite et Tobago, Turkménistan, Turques-et-Caiques (Iles), Ukraine, Uruguay, Vanuatu (Le), Venezuela, Vietnam, Vierges Americaines et Britanniques (Iles), Yemen, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe. Appels depuis le reseau satellitaire et maritime. Hors communications via les reseau satellitaires Globalstar et Tesam soumises a une tarification particuliere (voir conditions tarifaires de l'operateur concerne). Rwanda, Samoa, St Kitts et Nevis, St Vincent et les Grenadines, Ste Lucie, Saipan, Salvador, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, Surinam, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Timor, Trinite-et-Tobago, Turkménistan, Turques-et-Caiques (Iles), Ukraine, Uruguay, Vanuatu (Le), Venezuela, Vietnam, Vierges Americaines et Britanniques (Iles), Yemen, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe.

Appels depuis le reseau satellitaire et maritime. Hors communications via les reseau satellitaires Globalstar et Tesam soumises a une tarification particuliere (voir conditions tarifaires de l'operateur concerne).

L'envoi de SMS depuis l'étranger est facturé hors forfait et non inclus dans les Options SMS/MMS.

## SMS : LISTE DES PAYS COUVERTS

Vous pouvez échanger des SMS avec les clients des opérateurs français depuis toutes les destinations où les appels sont accessibles.

Pour connaître la liste des opérateurs étrangers avec lesquels vous pouvez échanger des SMS, connectez-vous sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)

## MMS / INTERNET MOBILE

L'envoi de MMS depuis l'étranger est facturé hors forfait et non inclus dans les Options SMS/MMS.

Depuis l'étranger (voir liste des destinations disponibles ci-dessous), vous pouvez envoyer et recevoir des MMS vers les clients de l'ensemble des opérateurs métropolitains et accéder à l'Internet Mobile (hors géolocalisation "Près d'ici", TV, streaming) avec un équipement compatible depuis plus de 170 destinations :

**Zone A :** Açores (Les), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares (Les), Belgique, Bulgarie, Canaries (Les), Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (Ile de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Rhodes (Ile), Roumanie, Royaume-Uni, San Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

**Zone B :** Alaska, Canada, Etats-Unis, Hawaï.

**Zone C :** Afrique du Sud, Australie, Brésil, Cameroun, Chine, Corée du nord, Corée du sud, Costa Rica, Equateur, Ghana, Honduras, Hong-Kong, Indonésie, Israël, Japon, Mexique, Nicaragua, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pérou, Serbie, Sierra Leone, Tchad, Thaïlande, Turquie, Ukraine, Uruguay, Puerto Rico.

**Zone D :** Afghanistan, Algérie, Angola, Albanie, Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Antilles Néerlandaises, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Ascension, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Biélorussie, Bolivie, Bosnie-Herzégovine, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cap-Vert, Chili, Colombie, Comores, Congo (République du), Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, Dominique, Egypte, Emirats Arabes Unis, Erythrée, Ethiopie, Fidji, Gabon, Gambie, Géorgie, Grenade, Groenland, Guam, Guatemala, Guinée, Guinée Equatoriale, Guinée-Bissau, Guyana, Haïti, Ile Maurice, Iles Caimans, Iles Cook, Iles Falkland (Malouines), Iles Marshall, Iles Salomon, Iles Turques-Et-Caiques, Iles Vierges Américaines, Iles Vierges Britanniques, Inde, Irak, Iran, Jamaïque, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Kiribati, Kosovo, Koweït, Laos, Lesotho, Les Palaos, Liban, Liberia, Libye, Macao, Macédoine, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives, Mali, Maroc, Mauritanie, Micronésie, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Montserrat, Mozambique, Myanmar (Birmanie), Namibie, Nauru, Népal, Niger, Nigeria, Niue, Nouvelle-Calédonie, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Philippines, Polynésie Française, Qatar, République Centrafricaine, République Démocratique du Congo, République Dominicaine, Russie, Rwanda, Sainte-Lucie, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Vincent-et-Grenadines, Sainte Hélène & Tristan da Cunha, Salvador, Samoa Américaines, Samoa Occidentales, Sao-Tomé-et-Principe, Sénégal, Seychelles, Singapour, Somalie, Soudan, Sri Lanka, Sud Soudan, Suriname, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Timor Oriental, Togo, Tonga, Trinité-et-Tobago, Turkménistan, Tuvalu, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wallis-et-Futuna, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

**Zone E :** Tunisie.

Voir modalités de décomptes ci-dessous.

Si vous souhaitez envoyer et recevoir des e-mails et MMS depuis l'étranger, pensez à appeler votre Service Clients pour paramétrer votre mobile selon votre destination.

**La réception des e-mails depuis l'étranger est facturée hors forfait ou décomptée et non incluse dans les offres incluant les e-mails 24/24.**

**Afin de ne pas risquer d'être facturé hors forfait, pensez à désactiver la réception automatique de vos e-mails depuis votre téléphone avant de partir à l'étranger.**

L'envoi et la réception d'e-mail est accessible depuis l'étranger sous réserve des fonctionnalités de votre mobile, de la disponibilité du service de l'éditeur à l'étranger, d'un réseau compatible, du paramétrage de votre mobile et de vos comptes de messagerie.

## ■ Modalités de décompte et de règlement

### DÉCOMPTÉ DES APPELS

Vos communications métropolitaines, ainsi que vos appels depuis la France vers les DOM, sont décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde, pour les appels vers les téléphones fixes, vers tous les mobiles et vers les numéros courts Bouygues Telecom suivants : 610, 614 (ou 1064), sauf pour certaines destinations incluses dans les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go (voir détail p. 24). Les n<sup>os</sup> courts, internationaux, spéciaux sont facturés hors forfait.

Les appels depuis les DOM sont décomptés à la seconde après le 1<sup>er</sup> palier de 30 secondes (hors n<sup>os</sup> spéciaux) sauf pour les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go. Les appels reçus sont décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

**Avec le Forfait avec blocage en cas d'inscription PREVENTEL**, toutes les communications sont décomptées par palier de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible sauf pour les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go (voir détail p. 24).

### Depuis l'étranger

Toutes vos communications depuis l'étranger sont décomptées par palier de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible sauf pour les destinations incluses dans les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go (voir détail p. 24). Depuis la zone Europe vers la zone Europe, vos appels sont facturés à la seconde au-delà des 30 secondes indivisibles, sauf dans les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go.

Les communications reçues à l'étranger sont payantes, vous prenez en charge l'acheminement de

l'appel de votre correspondant de la France vers le pays visité. L'appelant est facturé au prix habituel d'un appel vers un mobile Bouygues Telecom.

**Les communications émises et reçues depuis l'étranger vous sont facturées au plus tard dans les 3 mois suivant leur émission ou leur réception, un décalage pouvant survenir dans la facturation, lié à l'envoi tardif du montant des communications par l'opérateur étranger.**

## DÉCOMPTE DES SMS

Les SMS envoyés depuis la France métropolitaine sont décomptés à l'unité et facturés selon l'offre et les options choisies sauf pour les destinations incluses dans les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go. (voir détail p. 10). Vos SMS ont 160 caractères maximum par envoi et sont limités à 600 Ko.

## DÉCOMPTE DE L'INTERNET MOBILE ET DE LA TV

L'Internet Mobile depuis un mobile ou un ordinateur est décompté en mode GPRS/EDGE/3G+/H+/4G au Ko (1024 Ko = 1 Mo) ou par palier de Ko. La tarification par palier est proposée par défaut. Sur simple demande, vous pouvez accéder à la tarification par Ko. La TV depuis un mobile est décomptée à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

### Depuis l'étranger

S'agissant des services Internet Mobile, la communication est facturée dans les 3 mois suivant la communication. La TV n'est pas accessible depuis l'étranger.

## SUIVI CONSO INTERNET À L'ÉTRANGER

Inclus pour les Clients offres mobile : basé sur le cycle de facturation<sup>(1)</sup>.

### Depuis Europe et DOM (Zone A)<sup>(1)</sup> :

Réception de 2 SMS d'alerte :

- 1<sup>er</sup> SMS d'alerte envoyé lorsque vos communications, e-mails, surf et MMS atteignent 80% du seuil de 1 Go soit 800 Mo.
- 2<sup>ème</sup> SMS d'alerte envoyé lorsque vos consommations Internet Mobile et MMS atteignent presque 1 Go. Ce dernier précisera :
  - que vos communications Internet Mobile et MMS seront bloquées à 1 Go,
  - la méthode de déblocage et le prix auquel le client sera facturé pour ses communications, e-mails, surf et MMS.

### Depuis le Canada et les Etats-Unis (Zone B) :

Réception de 2 SMS d'alerte :

- 1<sup>er</sup> SMS d'alerte envoyé lorsque vos communications, e-mails, surf et MMS atteignent 80% du seuil de 110 Mo soit 88 Mo.
- 2<sup>ème</sup> SMS d'alerte envoyé lorsque vos consommations Internet Mobile et MMS atteignent presque 110 Mo. Ce dernier précisera :
  - que vos communications Internet Mobile et MMS seront bloquées à 110 Mo,
  - la méthode de déblocage et le prix auquel le client sera facturé pour ses communications, e-mails, surf et MMS.

### Depuis respectivement la zone C, la zone D (voir détails p. 12) :

- 1<sup>er</sup> SMS d'alerte envoyé lorsque vos communications, e-mails, surf et MMS atteignent 80% du seuil de 5 Mo soit 4 Mo.
- 2<sup>ème</sup> SMS d'alerte envoyé lorsque vos consommations Internet Mobile et MMS atteignent presque 5 Mo. Ce dernier précisera :
  - que vos communications Internet Mobile et MMS seront bloquées à 5 Mo,
  - la méthode de déblocage,
  - le prix auquel le client sera facturé pour ses communications, e-mails, surf et MMS.

(1) Les Forfaits 24/24 10 Go et 40 Go n'intègrent pas le service Suivi conso plus Internet à l'étranger en zone A afin de permettre aux clients de bénéficier de leur Internet mobile en Europe (voir détails p. 24).

### Depuis respectivement la Tunisie (zone E) :

- 1<sup>er</sup> SMS d'alerte envoyé lorsque vos communications, e-mails, surf et MMS atteignent 80% du seuil de 3,75 Mo soit 3 Mo.
- 2<sup>ème</sup> SMS d'alerte envoyé lorsque vos consommations Internet Mobile et MMS atteignent presque 3,75 Mo. Ce dernier précisera :
  - que vos communications Internet Mobile et MMS seront bloquées à 3,75 Mo,
  - la méthode de déblocage,
  - le prix auquel le client sera facturé pour ses communications, e-mails, surf et MMS.

Vous pouvez à tout moment, en France ou à l'étranger, activer, suspendre, désactiver ou réactiver les services de suivi de consommation des communications émises depuis l'étranger de manière temporaire ou définitive.

## AVANCES SUR CONSOMMATION ET FRAIS DE MISE EN SERVICE

### À LA SOUSCRIPTION :

• Si vous ne fournissez pas les justificatifs obligatoires prévus dans votre Contrat de Service,	200€ pour les Clients forfaits
• Si vous bénéficiez déjà d'une carte SIM Bouygues Telecom.	
• En cas d'absence de chèque annulé	50€ pour les Clients forfaits

### À LA SOUSCRIPTION ET/OU EN COURS DE CONTRAT :

• En cas d'inscription sur le fichier Preventel	400€ Pour les Clients forfaits, le Service Mobile sera accessible uniquement avec un forfait mobile avec blocage et les Services Fixes selon les modalités décrites dans ce document.
• En cas d'alerte Preventel	300€
• En cas de souscription au Service Accès depuis l'étranger plus	400€
• Pour les Clients forfaits et Bbox, en cas de dépassement de votre forfait mensuel de plus de 41,81€ (en consommations et services)	Montant maximum : sommes dues (dont encours) à la date de la demande.

## AUTRES OPTIONS ET FRAIS ANNEXES

	Offres mobile individuelles et Internet Mobile
Frais de mise en service	25€ (offerts)
Conservation du numéro	12,50€ (offerts)
Changement de numéro en cours de contrat	GRATUIT
Déblocage carte SIM au 0 800 29 1000 (appel gratuit depuis un fixe et mobile)	GRATUIT
Délivrance du code PUK par un Conseiller de Clientèle	6,25€
Prix de la carte SIM pour toute nouvelle souscription	8,34€
Renouvellement carte SIM	8,34€
	sauf en cas de carte SIM défectueuse, perte ou vol : gratuit
Règlements par carte bancaire, chèque ou mandat-compte	0,84€/mois
Délivrance du code de dénetlockage du mobile :	
• dans les 3 mois suivant la mise en service ou le renouvellement de votre mobile	120€ <sup>(1)</sup>
• au-delà	GRATUIT
Duplicata de facture : copie exacte de votre facture déjà produite	6,25€ duplicata

(1) 59€ pour une clé Internet.

Le mobile est utilisable uniquement avec la carte SIM de Bouygues Telecom. Pour l'utiliser avec une carte SIM d'un autre opérateur, retrouvez les modalités sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)

### ■ Changer d'opérateur sans changer de numéro

Vous pouvez, dans les délais légaux, changer d'opérateur sans changer de numéro sur simple demande à Bouygues Telecom et sous réserve d'éligibilité de votre demande.

Dans le cadre de ce portage, vous donnez un mandat à Bouygues Telecom pour résilier en votre nom et pour votre compte la ligne dont le numéro est à porter. Ayez bien soin de prendre connaissance des conditions de résiliation du contrat vous liant à votre précédent opérateur et veillez à ce que la ligne à porter soit active le jour du portage.

### ■ Changer de mobile

**CLIENTS FORAITS MOBILE PRO**, si vous ne faites pas l'objet d'impayé au moment de la demande de renouvellement, vous pouvez changer de mobile dès 12 mois d'ancienneté Client. Vous pouvez ensuite changer de mobile tous les 12 mois, en fonction de l'ancienneté de votre mobile, avec un tarif préférentiel dès 18 mois d'ancienneté.

Pour changer de mobile, il vous suffit de reconduire votre forfait pour 12 ou 24 mois et payer le cas échéant un complément monétaire.

Si vous êtes titulaire de plusieurs cartes SIM associées à la même facture, chaque ligne bénéficie du programme de renouvellement dès 12 mois d'ancienneté mobile.

Le bénéfice du programme de renouvellement ne peut faire l'objet d'aucun échange ou remboursement d'une contrevaletur monétaire. Le renouvellement prend effet à compter du jour de la commande du mobile. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro)

**CLIENTS FORAITS INTERNET MOBILE AVEC UNE CLÉ INTERNET ET CLIENTS BBOX version PRO + CLÉ INTERNET**, nous vous proposons de changer d'équipement (hors PC ultra portables) à des conditions privilégiées, dès 12 mois d'ancienneté : renseignez-vous auprès de votre Service Clients ou rendez-vous dans votre point de vente.

**CLIENTS FORAITS B&YOU sans engagement version Pro**, possibilité de changer votre mobile si vous êtes client depuis plus de 3 mois en changeant votre offre pour un Forfait sensation, reconduire votre contrat sur 12 ou 24 mois et verser un complément monétaire.




## ■ Changer d'offre

### RÈGLES APPLICABLES AUX OFFRES PRÉSENTÉES DANS CE GUIDE.

Tout changement d'offre est possible dès le 1<sup>er</sup> mois d'ancienneté pour les Forfaits mobile et pour les offres Bbox (l'ancienneté client démarre à la souscription d'un nouveau contrat), sous réserve d'être à jour de vos paiements et d'être le titulaire de la ligne.

#### Clients Forfait et Forfait version bloquée :

- le changement n'est pas réengageant
- le changement vers un Forfait B&YOU sans engagement est possible sous réserve d'être libre d'engagement
- Si le changement intervient avant 12 mois d'ancienneté terminal (démarre à la date d'achat ou de renouvellement du dernier terminal), les frais suivants s'appliquent :

Je détiens  Je change pour

	Forfait Sensation 24/24 40 Go	Forfait Sensation 24/24 10 Go	Forfait Sensation 24/24 5 Go	Forfait Sensation 24/24 3 Go	Forfait Sensation 2h 1 Go Forfait Sensation 24/24 Forfait Sensation 2h
Forfait Sensation 24/24 40 Go	-	200€	200€	200€	200€
Forfait Sensation 24/24 10 Go	Gratuit	-	100€	100€	100€
Forfait Sensation 24/24 5 Go	Gratuit	Gratuit	-	100€	100€
Forfait Sensation 24/24 3 Go	Gratuit	Gratuit	Gratuit	-	100€
Forfait Sensation 2h 1 Go Forfait Sensation 24/24 Forfait Sensation 2h	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit

- Certains services, avantages et options ne sont pas disponibles avec toutes les offres. Le changement d'offre peut entraîner leur perte. Renseignez-vous sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro) ou auprès de votre Service Clients.
- Le changement de forfait prend effet au cycle de facturation suivant.

## ■ Annuaire Universel

L'Annuaire Universel recense les numéros de téléphones mobiles, fixes et les coordonnées des clients des opérateurs français.

En inscrivant votre N° de mobile ou de fixe à l'Annuaire Universel, vous rendez accessible votre numéro de téléphone mobile ou fixe aux interlocuteurs qui souhaitent vous joindre. Cette inscription est gratuite.

Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaires Internet et services de renseignements téléphoniques.

Vous pouvez choisir de restreindre l'accès aux informations qui vous concernent :

- **liste anti-prospection** : vos coordonnées restent visibles mais ne peuvent pas être utilisées à des fins commerciales,
  - **liste anti-annuaire inversé** : vos informations personnelles ne peuvent pas être retrouvées à partir de votre N° de mobile,
  - **liste sans adresse complète** : seuls votre code postal et votre ville apparaissent.
- ATTENTION** : pour les professionnels dont l'activité consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs, l'adresse postale complète est obligatoire,
- **liste sans prénom complet** : seule l'initiale reste visible.

Si le titulaire et l'utilisateur de la ligne sont différents, vous pouvez choisir d'inscrire l'un ou l'autre.

## ■ Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles

Mis à disposition des personnes aveugles ou malvoyantes, Mobile Speak™ facilite l'utilisation de la téléphonie mobile par la vocalisation des fonctionnalités du mobile et Mobile Magnifier™ agrandit les caractères, augmente et améliore la visibilité de tous les éléments sur l'écran. En partenariat avec HandiCapZéro. Pour plus d'informations, contactez le N° vert 0 800 39 39 51 (appel gratuit depuis un poste fixe et mobile) ou connectez-vous sur [handicapzero.org](http://handicapzero.org)

## ■ Offre réservée aux clients inscrits sur le fichier PREVENTEL

Le Forfait avec blocage sera activé si vous êtes inscrit sur le fichier PREVENTEL. Ce forfait est accessible au prix de : 2h = 25€/mois et 4h = 33,34€/mois. Ce forfait ne permet pas l'envoi de SMS et de MMS. Une fois votre temps de forfait épuisé, vos communications se bloquent dans un délai de 24h maximum. Vous ne pouvez plus alors émettre d'appel, sauf pour consulter votre répondeur Bouygues Telecom (660). Le prix à la minute en dépassement : 0,25€/min (pour des appels métropolitains vers des fixes et GSM, hors N° courts et spéciaux). Les communications WAP GPRS ne sont pas bloquées. Ce forfait est incompatible avec les Options E-mails et Internet.

## ■ Autres Services

### PRÉSENTATION DU N° DE L'APPELANT

Le numéro de la personne qui vous appelle s'affiche sur votre écran si votre correspondant ne masque pas son numéro.

> [Inclus](#)

### APPEL INCOGNITO

Ce service permet de masquer votre numéro. Votre interlocuteur ne peut donc pas voir votre numéro. Vous pouvez choisir de masquer votre numéro de façon temporaire appel par appel en faisant précéder le numéro de votre interlocuteur par le préfixe #31# ou de façon permanente en souscrivant via un Conseiller de Clientèle au Service Clients.

> [Gratuit](#)

### FACTURE ÉLECTRONIQUE CERTIFIÉE

La facture électronique certifiée est reconnue comme facture au sens fiscal et légal du terme. Ce service remplace votre facture papier. Votre facture électronique certifiée est accessible directement sur votre Espace Client en ligne : elle est consultable et téléchargeable 24h/24 et 7j/7 sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro) > Mon Compte.

> [Inclus pour toute nouvelle souscription](#)

> [A souscrire gratuitement sur \[bouyguetelecom.fr/pro\]\(http://bouyguetelecom.fr/pro\) > Mon Compte](#)

> [Ce service n'est pas disponible pour tous les clients payant par chèque ou ayant une adresse de facturation à l'étranger.](#)

### FACTURE PAPIER

Ce service vous permet de recevoir la première page de votre facture par courrier. Avec ce service, le détail de vos communications n'est pas accessible sur votre Espace Client en ligne.

> [Inclus sur demande.](#)

## FACTURE DÉTAILLÉE PAPIER

La facture détaillée papier permet de connaître les 6 premiers chiffres des numéros composés depuis votre ligne.

> [Gratuit](#)

Le mobile est utilisable uniquement avec la carte SIM de Bouygues Telecom. Pour l'utiliser avec une carte SIM d'un autre opérateur, retrouvez les modalités sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr), rubrique Assistance.

# TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LES OFFRES BOX

## ■ Dégrouper sa ligne

Le dégroupage total vous permet de ne pas conserver votre abonnement téléphonique Orange. Le dégroupage total est gratuit lors de la souscription et facturé 24,17€ dans les autres cas. **ATTENTION** : Bouygues Telecom prend en charge les aspects administratifs de la résiliation de votre abonnement principal Orange sauf les options souscrites qu'il vous appartient de résilier.

Si vous souhaitez conserver votre abonnement Orange pour raccorder un équipement de type fax, modem, minitel, alarme médicale ou de sécurité, interphone, terminal de paiement analogique,... alors nous vous recommandons d'opter pour le dégroupage partiel, c'est-à-dire une offre avec laquelle vous conservez votre abonnement téléphonique Orange et le numéro de téléphone associé. Il est interdit de brancher un standard téléphonique sur l'un des ports RJ11 de la Bbox.

## ■ Conditions de conservation du numéro fixe

Pour demander la portabilité du numéro, vous devez fournir le numéro associé à la ligne concernée et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). La ligne doit être active ou résiliée auprès de votre ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Vous devez être titulaire du numéro à porter, ne pas avoir demandé la portabilité du numéro concerné, ligne active au moment du portage, être titulaire du numéro à porter, ne pas avoir d'autres demandes de conservation du numéro en cours sur ce numéro, respecter les contraintes de faisabilité technique (notamment pour les numéros de téléphone fixe géographiques : si un déménagement a eu lieu, il est possible que votre numéro de téléphone ne puisse être conservé, car ce numéro géographique est attribué à une zone géographique donnée).

• **Vous souhaitez conserver un numéro géographique (commençant par 01, 02, 03, 04, 05) et attribué par Orange, et ce quel que soit votre Fournisseur d'Accès Internet actuel.**

- **Soit vous souscrivez une offre ADSL ou VDSL** : la conservation de votre numéro est effective au jour de l'activation de vos services.

- **Soit vous souscrivez une offre Très haut débit ou Fibre** : nous vous attribuons un numéro Bouygues Telecom provisoire et la conservation de votre numéro est effective dans un délai de 24 heures à partir de l'activation de vos services.

Dans les deux cas, le numéro de téléphone fixe devient ainsi le numéro de votre ligne IP fixe.

• **Vous souhaitez conserver un numéro fixe non attribué par Orange (géographique ou non géographique).**

Nous vous attribuons un numéro Bouygues Telecom provisoire et la conservation de votre numéro est effective dans un délai de 24 heures à partir de l'activation de vos services.

## ■ Souscrire une Offre Bbox sans ligne fixe

La construction de ligne permet d'ouvrir une ligne téléphonique ADSL ou VDSL afin de bénéficier directement d'un accès à l'Offre Bbox seule (sans offre mobile associée) depuis la ligne que vous souhaitez conserver en dégroupage total sans avoir besoin au préalable d'un abonnement téléphonique Orange.

## ■ Annuaire universel (voir p. 17)

## ■ Changer d'offre

Vous pouvez changer d'offre Bbox librement en appelant votre Service Clients Bbox. Le changement d'offre est gratuit sous réserve d'éligibilité aux nouvelles offres en vigueur dans ce guide, sauf si vous modifiez également le dégroupage de votre ligne ou si votre changement d'offre nécessite un changement d'équipement Bbox (alors facturé 24,17€).

Dans le cas d'une souscription à une offre Bbox version Pro VDSL, les changements d'offres vers l'adsl ou la fibre sont impossibles. Dans le cas de l'offre Bbox Sensation Très Haut Débit version PRO, il n'est pas possible de passer d'une offre sans TV vers une offre avec TV et inversement.

Vous pouvez passer d'une offre en dégroupage partiel (avec un abonnement Orange) à une offre en dégroupage total (sans abonnement téléphonique Orange). L'inverse n'est pas possible.

La migration d'une Offre Bbox version PRO vers une offre Internet et Fixe Bouygues Telecom peut entraîner la perte de certains services (seconde ligne, nom de domaine, création de site web, fax par email) ou leur dégradation (passage à une boîte email de 1 Go). Les clients Bbox Très Haut Débit ou fibre avec SIREN ne peuvent migrer vers l'offre Bbox Sensation Très Haut Débit version PRO.

Les principes de changement d'offre s'appliquent également en cas de déménagement : vous changez vers les nouvelles offres en vigueur dans ce guide et aux conditions de celles-ci.

## ■ Modalités de règlement

Vous êtes facturé tous les mois à compter de l'activation de la ligne.

Vous bénéficiez automatiquement de la facture électronique certifiée.

Via votre Espace Client sur Internet ou votre Service Clients Box, vous pouvez demander la facture papier. Celle-ci s'accompagne d'une facture Internet Détaillée. Plus de détails p. 18

## ■ Frais annexes

Location de la Bbox Pro	2,50€/mois
Frais en cas de résiliation de l'offre	49,17€
Frais en cas de non restitution ou de dégradation du matériel	
- En ADSL	58,34€
- En fibre avec raccordement final en câble coaxial ou fibre optique jusqu'au domicile	91,67€
- Décodeur Bbox TV	150€
Frais en cas de non restitution ou de dégradation d'un accessoire <sup>(1)</sup>	16,67€/accessoire
Frais en cas de changement d'offre nécessitant un changement d'équipement	40,84€

## ■ Remplacement des équipements défectueux

Vous êtes responsable de l'entretien et de la réparation du matériel. En cas de panne, vous devez contacter le Service Clients afin d'établir un diagnostic. Si elle n'est pas résolue à distance, il vous sera proposé de remplacer votre matériel défectueux par du matériel neuf ou remis à neuf. Il vous sera facturé en cas d'impossibilité de réparation, de perte ou de vol.

En cas de résiliation, changement d'offre ou de matériel, vous devez nous le restituer dans les 30 jours suivant la confirmation du Service Clients, en vous rendant dans le Club Bouygues Telecom qui vous aura été indiqué par le Service Clients. Le matériel ainsi que tous ses accessoires (bloc d'alimentation et ensemble des câbles fournis) doit être restitué en parfait état. <sup>(1)</sup>

(1) Retour incomplet : alimentation de la Bbox manquante ou alimentation et/ou télécommande pour le Décodeur Bbox TV.

## ■ Détails des débits

Le débit descendant minimum garanti est de 128 Kbit/s. Les débits, exprimés en IP, sont variables selon la longueur de la ligne pour les technologies ADSL et VDSL.

Bbox	ADSL	VDSL	Très haut débit Zone 30	Très haut débit Zone 100	Fibre jusqu'à 1 Gb/s
Descendant	Débit descendant atteignable en général de 1 Mb/s à 15 Mb/s	Débit descendant atteignable en général de 1 Mb/s à 15 Mb/s pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km)	Jusqu'à 30 Mb/s	Jusqu'à 100 Mb/s	Jusqu'à 1 Gb/s
Montant	Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s	Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s, pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km)	Jusqu'à 1 Mb/s	Jusqu'à 5 Mb/s	Jusqu'à 250Mb/s
Accès TV	Débit descendant minimum de 3,6 Mb/s (8,7 Mb/s pour la TV HD)		Pas de débit minimum		

# FORFAITS MOBILE VERSION PRO

## ■ Remises Multi-Lignes

Avec les Forfaits mobile Sensation et B&YOU ou Internet mobile, en souscrivant au moins deux offres, vous bénéficiez de remises<sup>(1)</sup>.

Forfaits	2h	24/24 20 Mo	2h 1 Go	24/24 5 Go France B&YOU	24/24 5 Go Europe B&YOU	24/24 10 Go	24/24 40 Go
Forfait B&YOU	3,00€ HT/mois	8,24€ HT/mois	11,24€ HT/mois	14,99€ HT/mois	22,49€ HT/mois	30,00€ HT/mois	52,50€ HT/mois
	2h	24/24 20 Mo	2h 1 Go	24/24 3 Go	24/24 5 Go	24/24 10 Go	24/24 40 Go
Forfait Sensation	8,24€ HT/mois	13,49€ HT/mois	14,99€ HT/mois	24,74€ HT/mois	30,00€ HT/mois	37,49€ HT/mois	67,49€ HT/mois

Forfaits internet mobile	1Go	50 Go
Prix avec engagement 24 mois	13,41€ HT/mois	49,41€ HT/mois
Prix sans engagement	17,91€ HT/mois	53,91€ HT/mois

## COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

– Pour tous les Forfaits mobile ou Internet mobile 4G/4G+ : -10% sur tous vos forfaits dès 2 offres détenues.

Exemple 1<sup>(2)</sup> :

$$\begin{array}{l}
 \text{1 Forfait Sensation} \\
 \text{5 Go}
 \end{array}
 +
 \begin{array}{l}
 \text{1 Forfait Internet} \\
 \text{mobile Pro 1 Go}
 \end{array}
 =
 \begin{array}{l}
 43,40€ \text{ HT/mois} \\
 \text{au lieu de} \\
 48,23€ \text{ HT/mois}
 \end{array}$$

Exemple 2<sup>(3)</sup> :

$$\begin{array}{l}
 \text{1 Forfait Sensation} \\
 \text{10 Go}
 \end{array}
 +
 \begin{array}{l}
 \text{2 Forfaits B\&YOU} \\
 \text{5 Go Europe}
 \end{array}
 =
 \begin{array}{l}
 82,48€ \text{ HT/mois} \\
 \text{au lieu de} \\
 91,64€ \text{ HT/mois}
 \end{array}$$

Exemple 3<sup>(4)</sup> :

$$\begin{array}{l}
 \text{1 Forfait Sensation} \\
 \text{10 Go}
 \end{array}
 +
 \begin{array}{l}
 \text{1 Forfait B\&YOU} \\
 \text{2h}
 \end{array}
 =
 \begin{array}{l}
 40,49€ \text{ HT/mois} \\
 \text{au lieu de} \\
 44,99€ \text{ HT/mois}
 \end{array}$$

Soit le forfait 2H B&You OFFERT

Exemple 4<sup>(5)</sup> :

$$\begin{array}{l}
 \text{1 Forfait Sensation} \\
 \text{40 Go}
 \end{array}
 +
 \begin{array}{l}
 \text{2 Forfaits B\&YOU} \\
 \text{5 Go France}
 \end{array}
 +
 \begin{array}{l}
 \text{1 Bbox Miami} \\
 \text{version Pro}
 \end{array}
 =
 \begin{array}{l}
 127,47€ \text{ HT/mois} \\
 \text{au lieu de} \\
 138,30€ \text{ HT/mois}
 \end{array}$$

(1) Pour bénéficier des remises, les lignes concernées doivent appartenir au même compte client. Application de la remise à compter du 1<sup>er</sup> cycle de facturation complet (hors prorata). En cours de contrat, l'actualisation de la remise intervient à compter du cycle de facturation suivant la souscription, la résiliation d'une ligne ou le changement d'offre. (2) prix calculé avec un forfait Sensation 5 Go et un forfait Internet mobile Evolutif 1 Go avec engagement, incluant les remises de chaque forfait. Soit 48,23€ -3,33€ (10% du forfait 5 Go) -1,50€. (3) prix calculé avec un forfait Sensation 10 Go avec engagement et deux forfaits B&You 5 Go Europe sans engagement, incluant les remises de chaque forfait. Soit 91,64€ -4,16€ (10% du forfait 10 Go), -4,99€ (2 X 10% des forfaits 5 Go Europe). (4) Prix calculé avec un Forfait Sensation 10 Go avec engagement et un Forfait B&You 2h sans engagement, incluant les remises de chaque forfait. Soit 44,99€ - 4,16€ (10% du forfait 10 Go), -0,33€ (10% du forfait 2h). (5) prix calculé avec un forfait Sensation 40 Go avec engagement, deux forfaits B&You 5 Go France sans engagement et une BBox Pro ; incluant les remises de chaque forfait mobile. Soit 138,30€ - 7,50€ (10% du forfait 40 Go), -3,33€ (2 X 10% des forfaits 5 Go France).

# FORFAITS MOBILE

Nom de l'offre	Forfaits version PRO								
Sous conditions d'éligibilité	Offre accessible en zone de couverture								
Prix de l'offre (Tarifs en HT)		2h	24/24 20 Mo	2h 1 Go	24/24 5 Go France B&YOU	24/24 5 Go Europe B&YOU	24/24 10 Go	24/24 40 Go	
	Forfaits B&YOU Prix mensuel sans engagement (carte SIM seule)	3,33€ <sup>HT</sup>	9,16€ <sup>HT</sup>	12,49€ <sup>HT</sup>	16,66€ <sup>HT</sup>	24,99€ <sup>HT</sup>	33,33€ <sup>HT</sup>	58,33€ <sup>HT</sup>	
	Forfaits SENSATION Prix mensuel avec mobile Engagement 24 mois	9,16€ <sup>HT</sup>	14,99€ <sup>HT</sup>	16,66€ <sup>HT</sup>	27,49€ <sup>HT</sup>	33,33€ <sup>HT</sup>	41,66€ <sup>HT</sup>	74,99€ <sup>HT</sup>	
	Prix au-delà du forfait voix en France métropolitaine	0,17€/min			-				
Forfaits SENSATION avec engagement : SIM offerte. Forfaits B&YOU sans engagement : SIM 10€.									
Durée d'engagement	Forfaits SENSATION avec un nouveau mobile : 24 mois Forfaits B&YOU (carte SIM seule) : sans engagement								
Description de l'offre	Communications métropolitaines (hors nos courts, spéciaux, SMS+, MMS+). Illimité à usage privé entre 2 individus MMS limités à 600 Ko/envoi.								
	2h	24/24 20 Mo	2h 1 Go	24/24 5 Go France B&YOU & 24/24 3 Go Sensation	24/24 5 Go Europe B&YOU & 24/24 5 Go Sensation	24/24 10 Go	24/24 40 Go		
	2h vers la France et les DOM	Appels illimités 24/24 vers la France et les DOM	2h vers la France et les DOM	Appels illimités 24/24 vers la France et les DOM					
Service client dédié Pro (Automatique si déclaration du n°SIREN)									
SMS / MMS illimités vers la France et SMS illimités vers les DOM									
-				Appels illimités vers 120 destinations fixes et vers les mobiles Etats-Unis, Canada, Chine + 10h vers les fixes d'Algérie					
-				5Go : utilisables en France, et 35 jours/an en Europe et DOM 1 jour = de la 1 <sup>ère</sup> communication à minuit	Appels et SMS illimités depuis la France vers l'Europe et DOM Appels et SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et DOM vers la France, Europe et DOM Enveloppe Internet 10 Go et 40 Go : utilisable en France et dans la limite de la moitié de cette enveloppe, Europe et DOM				
-				Avantages Pro mobiles : Echange sur site de votre mobile, Office 365 Petite Entreprise de Microsoft, Internet prioritaire voir détail p. 36-37				Option multi-SIM internet incluse. Commande depuis l'Espace Client. Pour plus de détails : voir p. 37	
Internet en 4G Au delà de l'enveloppe : 0,042€/Mo dans la limite de 500 Mo				Internet en 4G Au delà de l'enveloppe : 0,09€/Mo par palier de 1 Go					
TV : 0,042€/min en hors forfait avec dépassement maximum de 12,5€/mois				B tv : accès à + de 70 chaînes TV (décompté de l'enveloppe internet)					
-				World & YOU : appels et SMS gratuits et illimités depuis le monde entier vers la France métropolitaine en Wi-Fi (via l'application, à télécharger, avec téléphone compatible). Egalement disponible en 3G/4G en Europe, DOM, Etats-Unis et Canada. Les numéros spéciaux et surtaxés ne sont pas autorisés.					
-				Pour les forfaits Sensation 3 Go avec mobile (uniquement) : un bonus à choisir entre Spotify, CANALPLAY START, Gameloft (Android seulement) et la TV en direct offerte en illimité avec B tv. Bonus valable 24 mois en France métropolitaine après activation sur bouyguestelecom.fr. Bonus susceptibles d'évoluer (en nombre et en contenu). Usage décompté de l'enveloppe Internet (hors TV en direct). Changement de bonus possible 30 jours après activation du 1 <sup>er</sup> bonus et pris en compte à la date de remise à zéro du forfait.					



## Description des services annexes inclus

### Les principaux services inclus sont :

- Présentation du numéro de l'appelant,
- Double appel,
- Report des minutes (pour les forfaits 2h),
- Accès aux communications de la France vers l'étranger,
- Accès aux communications depuis l'étranger,
- En cas de panne sous garantie pour les forfaits SENSATION avec mobile :
  - échange dès le lendemain en magasin Bouygues Telecom
  - ou
  - prêt d'un mobile assurant des fonctionnalités similaires le temps de la réparation (service disponible en payant pour les forfaits B&YOU sans engagement).
- Voir détails p.34 à 40
- Appel incognito,
- Filtrage et renvoi d'appels (610),
- Répondeur (660),
- Facture Internet Détaillée,
- Suivi Conso (680),
- SMS de notification des appels sans message sur répondeur,
- Contrôle Parental mobile,
- Messagerie vocale visuelle avec mobile compatible,
- VoIP et partage de connexion (mode modem),
- Service Conférence : 3 pers. max, temps décompté multiplié en fonction du nombre de participants,
- Facture détaillée à 6 chiffres,
- Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles.

### Au-delà de l'enveloppe, en France métropolitaine :

- Pour les forfaits 2h, 24/24 20 Mo et 2h 1 Go, vous pouvez :
- Continuer à surfer en 4G, aux tarifs indiqués p.24.
- Utiliser l'option blocage disponible sans surcoût pour les forfaits 2h, 2h 1 Go et 24/24 20 Mo : blocage des appels au-delà des 2h (sauf pour le forfait 24/24 20 Mo), de l'accès à Internet au-delà de l'enveloppe incluse, des communications vers et depuis l'étranger, des SMS+/MMS+ et numéros spéciaux.
  - Pour les forfaits 3 Go et plus, vous pouvez :
- Continuer à surfer en 4G, aux tarifs indiqués p.24.
- Utiliser l'option débit réduit disponible sans surcoût au-delà de l'enveloppe Internet incluse. Option activable ou désactivable à tout moment, gratuitement et de façon immédiate sur votre espace client, en boutique ou au 614.

Pour plus d'informations, voir p.3 à 19 et p.34 à 40

## Décompte des communications incluses

Appels émis décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (DOM inclus).

En France métropolitaine, les appels reçus sont gratuits.

N<sup>os</sup> courts, spéciaux, internationaux : décomptés par palier de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.

- TV : **Forfaits 2h, 24/24 20 Mo et 2h 1 Go** : 0,042€/min avec un dépassement maximum de 12,5€/mois. **Forfaits 24/24 3 Go Sensation, 5 Go France B&YOU, 5 Go Europe B&YOU, 5 Go Sensation, 10 Go et 40 Go** : décomptés de l'enveloppe internet.
- Internet : décompte par Ko (1024 Ko = 1 Mo).
- Appels et appels vidéo en 4G : En France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur bouyguetelecom.fr, dans les magasins du réseau Club Bouygues Telecom et 614. Illimité sur les forfaits 24/24 ou décompté pour les forfaits 2h (0,17€/min au-delà). Pour un usage en vidéo, également décompté de l'enveloppe internet. Offre de lancement : jusqu'au 31/12/2016 les appels vidéo ne sont pas décomptés de l'enveloppe internet.

### Caractéristiques Internet Mobile

- En France métropolitaine :  
Pour optimiser l'accès de tous, lorsque le client a choisi de surfer en vitesse réduite au-delà de l'enveloppe Internet incluse dans le forfait, les débits sont réduits à 128 Kb/s maximum, TV compris (VoIP 12 Kb/s max).
  - Depuis l'Europe et les DOM :
    - pour les forfaits 5 Go Europe B&YOU et 5 Go Sensation (hors 5 Go France B&YOU) :
      - Pendant les 35 jours/an, lorsque le client a choisi de surfer en vitesse réduite au-delà de l'enveloppe Internet incluse dans le forfait, les débits sont réduits à 32 kb/s.
      - Au-delà des 35 jours/an, facturation au tarif en vigueur.
    - pour les forfaits 10 Go et plus : au-delà de l'enveloppe Internet, facturation au tarif en vigueur.
- Avec offre et terminal compatibles et sous réserve de couverture.

### Caractéristiques techniques/équipements

Réseaux 2G, 3G, 4G et 4G+. Détails sur [bouyguestelecom.fr](http://bouyguestelecom.fr).  
Avec équipements compatibles et sous réserve de couverture.

### Service Clients

Connexion sur votre Espace Client sur [bouyguestelecom.fr/pro](http://bouyguestelecom.fr/pro), rubrique "Mon compte".  
Appels de 8 h à 20 h du lundi au samedi :

- au **1064**, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente,
- au **614** depuis votre mobile :
  - Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : inclus.
  - Serveur vocal : gratuit.

### Options compatibles

Voir détails des options p. 34

# FORFAIT INTERNET MOBILE

Nom de l'offre : Forfaits Internet mobile

Sous conditions d'éligibilité

- Offres réservées aux professionnels détenteurs d'un N° SIREN
- Offre accessible sous couverture GSM, GPRS, EDGE, 3G+ et 4G et 4G+. Détails de la couverture sur [bouyguestelecom.fr](http://bouyguestelecom.fr).
- Pour optimiser l'accès de tous, le débit des utilisateurs procédant à des échanges de données très élevés est réduit.

Prix mensuel de l'offre

	1 Go évolutif 5€/Go supplémentaire	50 Go
24 mois	14,90 €	54,90 €
Sans engagement	19,90 €	59,90 €

Pour les forfaits Internet Mobile sans engagement et sans hotspot, carte SIM 10€

Durée d'engagement

Avec engagement 24 mois ou sans engagement

Description de l'offre

- Forfait Internet mobile 50 Go : une fois votre seuil atteint, continuez à surfer en débit réduit jusqu'au prochain cycle de facturation.
- Forfait Internet mobile 1 Go Evolutif : 5€/Go supplémentaire jusqu'à 10 Go, débit réduit au-delà.

Description des services annexes inclus

- Suivi conso sur [bouyguestelecom.fr/pro](http://bouyguestelecom.fr/pro), rubrique "Mon Compte".

Décompte des communications incluses

Internet : décompté au Ko en France métropolitaine uniquement.

Caractéristiques de l'Internet mobile

Pour optimiser l'accès de tous, les débits au-delà de l'enveloppe internet incluse dans les forfaits sont réduits à 128 kb/s maximum.

Frais additionnels

- Appels : 0,30€/min (hors n° courts, spéciaux), facturation par palier de 30 secondes après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
- SMS : 0,10€/envoi/destinataire (hors n° courts, spéciaux et SMS+).

Caractéristiques techniques / équipements

- Réseau GSM, GPRS, EDGE, 3G+, 4G.  
Avec équipements compatibles (hotspot, tablettes 3G/4G, Clé Internet, etc.)

Service Clients

- Connexion sur [bouyguestelecom.fr/pro](http://bouyguestelecom.fr/pro), rubrique "Mon Compte".
- Appels de 8h à 20h du lundi au samedi :
  - au 1021, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente,
  - au 614 depuis votre mobile :
    - mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : décompté du forfait au prix d'une communication métropolitaine.
    - serveur vocal : gratuit.

# OFFRE BBOX VERSION PRO

Offre soumise à un engagement de durée de 12 mois, disponible selon l'éligibilité de la ligne téléphonique. Service disponible uniquement avec la Bbox Pro en location (location de la Box de 2,50€/mois). Les appels doivent être passés depuis la Bbox Pro et n'incluent pas les n<sup>os</sup> courts et spéciaux. Pour connaître la liste des destinations disponibles et les tarifs des appels, voir p. 9 et p. 39. La TV via Décodeur Bbox TV nécessite un débit minimum de 3,6 Mb/s IP en zone dégroupée uniquement.

## ■ Tarifs en zone dégroupée et en zone non dégroupée par Bouygues Telecom

Nom de l'offre	Bbox version PRO (Internet - TV - Téléphonie fixe)
Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre disponible suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe,<ul style="list-style-type: none"><li>- Dans les principales agglomérations françaises Bouygues Telecom dispose de son propre réseau ADSL («Zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom»),</li><li>- Dans le reste de la zone dégroupée, appelée « zone étendue », Bouygues Telecom s'appuie sur des réseaux d'accès ADSL partenaires. Les offres Bbox sont disponibles moyennant un complément tarifaire « zone étendue », il en va de même en zone non dégroupée.</li></ul></li><li>• La TV via décodeur Bbox TV nécessite un débit minimum de 3,6 Mb/s IP. TV réservée à une utilisation exclusivement personnelle et privée.</li></ul>
Prix mensuel de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• 24,99€/mois en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom</li><li>• 31,66€/mois en zone étendue</li><li>• 37,49€/mois en zone non dégroupée</li><li>• En cas de conservation de votre abonnement téléphonique Orange, l'abonnement est en plus.</li></ul>
Équipements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Location de la Box : 2,50€/mois,</li><li>• Décodeur TV inclus dans l'offre, non disponible en zone non dégroupée.</li></ul>
Durée d'engagement	12 mois.
Frais de mise en service	49,17€.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.
Dépôt de garantie	Aucun.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<ul style="list-style-type: none"><li>• Résiliation par courrier postal auprès du Service Client avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en indiquant le numéro de la ligne fixe concernée,</li><li>• Frais de résiliation : 49,17€,</li><li>• Prime de 49,17€ pour la restitution des équipements dans un délai inférieur à 30 jours suivant la prise en compte de la résiliation,</li><li>• Détails dans les Conditions Générales de Service.</li></ul>
Débit estimé en réception (IP)	Débits variables en fonction de la longueur de la ligne : Débit descendant atteignable en général de 1Mb/s à 15Mb/s.

### Communications téléphoniques incluses

- Appels illimités vers les mobiles Europe, vers les fixes et mobiles France, DOM, USA, Canada et Chine et vers les fixes de 110 destinations<sup>(1)</sup>,
- Présentation du numéro,
- Conférence à 3,
- Rappel du dernier appelant,
- Appel incognito,
- Renvoi d'appel,
- Transfert d'appel.

### Services Pros inclus

- Accès Internet 4G en déplacement 2 Go/mois (carte SIM nécessaire)<sup>(2)</sup>,
- 2 lignes fixes avec 2 numéros différents,
- Fax par email,
- Extension capacité mail 5 Go,
- IP fixe,
- Installation sur site gratuite<sup>(3)</sup>,
- Microsoft office 365 Petite Entreprise<sup>(4)</sup>
- Pack Sécurité Norton<sup>TM(5)</sup>
- Intervention sous 8h garantie<sup>(6)</sup>

### Services, chaînes ou bouquets TV inclus

#### Services internet inclus :

- 10 comptes e-mails identifiant@bbox.fr,
- Antivirus et antispam mail,
- Contrôle parental web.

**Chaînes et services TV inclus** (non disponible en zone non dégroupée) : plus d'information p. 42 à 44.

### Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants

- Options téléphoniques :
  - 1h Maghreb,
  - 6h vers les fixes d'Algérie.
- Options Internet payantes :
  - Envoi de SMS/MMS depuis Internet,
- Options services TV (non disponible en zone non dégroupée) : plus d'informations p. 42 à 44.

### Caractéristiques techniques / équipements

- **Réseau** : ADSL / ADSL 2+
- **TV** : Accès aux chaînes en qualité HD sous réserve d'un téléviseur compatible et d'éligibilité (couverture TNT HD ou via ADSL avec un débit suffisant ou via Fibre jusqu'au bureau)
- Applications mobiles avec équipement compatible.

### Service Clients

- Connexion sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro), rubrique "Mon Compte",
- Le service technique box est ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h :
  - Depuis votre mobile Bouygues Telecom, composez le 614 (service vocal et temps d'attente gratuite, puis mise en relation avec un Conseiller de clientèle au prix d'un appel local).
  - Depuis un poste fixe, composez le 1064, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.
  - Depuis l'étranger, composez +33 653 19 09 13 ou 00 33 653 19 09 13 (coût d'un appel vers un mobile français depuis l'étranger).

# OFFRE BBOX MIAMI VERSION PRO

Offre soumise à un engagement de durée de 12 mois, disponible selon l'éligibilité de la ligne téléphonique. Service disponible uniquement avec la Bbox Pro en location (location Box de 2,50€/mois). Les appels doivent être passés depuis la Bbox Pro et n'incluent pas les N<sup>os</sup> courts et spéciaux. Pour connaître la liste des destinations disponibles et les tarifs des appels, voir p. 9 et 39. La TV via Décodeur Bbox TV nécessite un débit minimum de 3,6 Mb/s IP en zone dégroupée uniquement.

## ■ Tarifs en zone dégroupée et en Fibre jusqu'à 1 Gb/s

Nom de l'offre	Bbox Miami version PRO (Internet - TV - Téléphonie fixe)
Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre disponible suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe,</li><li>- Dans les principales agglomérations françaises Bouygues Telecom dispose de son propre réseau ADSL («Zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom»),</li><li>- Dans le reste de la zone dégroupée, appelée « zone étendue », Bouygues Telecom s'appuie sur des réseaux d'accès ADSL partenaires. Les offres Bbox sont disponibles moyennant un complément tarifaire « zone étendue »,</li><li>• Éligibilité à la TV : débit minimum de 3,6 Mb/s IP. TV réservée à une utilisation exclusivement personnelle et privée.</li></ul>
Prix mensuel de l'offre	<b>En ADSL :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 30,83€/mois en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom</li><li>• 37,49€/mois en zone étendue</li><li>• En cas de conservation de votre abonnement téléphonique Orange, l'abonnement est en plus.</li></ul> <b>En Fibre (jusqu'au bureau) :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 30,83€/mois</li></ul>
Équipements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Location de la Box : 2,50€/mois,</li><li>• Décodeur TV Miami inclus dans l'offre Bbox</li></ul>
Durée d'engagement	12 mois.
Frais de mise en service	49,17€.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.
Dépôt de garantie	Aucun.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<ul style="list-style-type: none"><li>• Résiliation par courrier postal auprès du Service Client avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en indiquant le numéro de la ligne fixe concernée,</li><li>• Prime de 49,17€ pour la restitution des équipements dans un délai inférieur à 30 jours suivant la prise en compte de la résiliation,</li><li>• Frais de résiliation : 49,17€,</li><li>• Détails dans les Conditions Générales de Service.</li></ul>
Débit estimé en réception (IP)	Débits variables en fonction de la longueur de la ligne : <ul style="list-style-type: none"><li>• En ADSL/ADSL 2+ : Débit descendant atteignable en général de 1Mb/s à 15 Mb/s.</li><li>• En VDSL : Débit descendant jusqu'à 100 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 433 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).</li></ul> En Fibre FTTH (jusqu'au bureau) : jusqu'à 1 Gb/s en réception et 250 Mb/s en émission.

### Communications téléphoniques incluses

- Appels illimités vers les mobiles Europe, vers les fixes et mobiles France, DOM, USA, Canada et Chine et vers les fixes de 110 destinations<sup>(1)</sup>,
- Présentation du numéro,
- Conférence à 3,
- Rappel du dernier appelant,
- Appel incognito,
- Renvoi d'appel,
- Transfert d'appel.

### Services Pros inclus

- Accès Internet 4G en déplacement 2 Go/mois (carte SIM nécessaire)<sup>(2)</sup>
- 2 lignes fixes avec 2 numéros différents
- Fax par email
- Extension capacité mail 5 Go
- IP fixe
- Installation sur site gratuite<sup>(3)</sup>
- Microsoft office 365 Petite Entreprise<sup>(4)</sup>
- Pack Sécurité Norton<sup>TM(5)</sup>
- Intervention sous 8h garantie<sup>(6)</sup>

### Services, chaînes ou bouquets TV inclus

- Services internet inclus :**
- 10 comptes e-mails identifiant@bbox.fr
  - Antivirus et antispam mail
  - Contrôle parental web

**Chaînes et services TV inclus :** plus d'informations p. 42 à 44.

### Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants

- Options téléphoniques :
  - 1h Maghreb,
  - 6h vers fixes d'Algérie.
- Options Internet payantes :
  - Envoi de SMS/MMS depuis Internet,
- Options et services TV inclus : plus d'informations p. 42 à 44.

### Caractéristiques techniques / équipements

#### Réseau :

- ADSL / ADSL 2+
- VDSL
- Fibre jusqu'au bureau (FTTH)

#### TV :

- Uniquement disponible avec TV HDMI
- Accès aux chaînes en qualité HD sous réserve d'un téléviseur compatible

Applications mobiles avec équipement compatible.

### Service Clients

- Connexion sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro) , rubrique "Mon Compte",
- Le service technique box est ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h :
  - Depuis votre mobile Bouygues Telecom, composez le 614 (service vocal et temps d'attente gratuite, puis mise en relation avec un Conseiller de clientèle au prix d'un appel local).
  - Depuis un poste fixe, composez le 1064, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.
  - Depuis l'étranger, composez +33 653 19 09 13 ou 00 33 653 19 09 13 (coût d'un appel vers un mobile français depuis l'étranger).

# OFFRE BBOX SENSATION TRÈS HAUT DÉBIT VERSION PRO

Offre soumise à un engagement de 12 mois, disponible selon l'éligibilité de la ligne téléphonique. Service disponible uniquement avec la Bbox Pro en location (location de la Box de 2,50€/mois). Les appels doivent être passés depuis la Bbox Pro et n'incluent pas les nos courts et spéciaux. Pour connaître la liste des destinations disponibles et les tarifs des appels, voir p. 9 et p. 39.

Nom de l'offre	Bbox Sensation Très Haut Débit version PRO (Internet - TV - Téléphonie fixe)
Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre disponible suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe,</li><li>• TV réservée à une utilisation exclusivement personnelle et privée.</li></ul>
Prix mensuel de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• 37,49€/mois pour toute souscription à une offre Très Haut Débit jusqu'à 100 Mb/s (fibre jusqu'au quartier / pied d'immeuble).</li></ul>
Équipements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Location de la Box : 2,50€/mois,</li><li>• Décodeur TV Sensation inclus dans l'offre Bbox.</li></ul>
Durée d'engagement	12 mois.
Frais de mise en service	49,17€.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.
Dépôt de garantie	Aucun.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<ul style="list-style-type: none"><li>• Résiliation par courrier postal auprès du Service Client avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en indiquant le numéro de la ligne fixe concernée,</li><li>• Frais de résiliation : 49,17€,</li><li>• Prime de 49,17€ pour la restitution des équipements dans un délai inférieur à 30 jours suivant la prise en compte de la résiliation,</li><li>• Détails dans les Conditions Générales de Service.</li></ul>
Débit estimé en réception (IP)	Selon les zones : <ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 30 Mb/s en réception et 1 Mb/s en émission,</li><li>• Jusqu'à 100 Mb/s en réception et 5 Mb/s en émission.</li></ul>
Communications téléphoniques incluses	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appels illimités vers les mobiles Europe, vers les fixes et mobiles France, DOM, USA, Canada et Chine et vers les fixes de 110 destinations<sup>(1)</sup>,</li><li>• Présentation du numéro,</li><li>• Conférence à 3,</li><li>• Rappel du dernier appelant,</li><li>• Appel incognito,</li><li>• Renvoi d'appel,</li><li>• Transfert d'appel.</li></ul>

(1) Hors n° courts et spéciaux. Voir liste des destinations p. 40.



<b>Services Pros inclus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès Internet 4G en déplacement 2 Go/mois (carte SIM nécessaire)<sup>(2)</sup></li> <li>• 2 lignes fixes avec 2 numéros différents</li> <li>• Fax par email</li> <li>• Extension capacité mail 5 Go</li> <li>• IP dynamique</li> <li>• Installation sur site gratuite<sup>(3)</sup></li> <li>• Microsoft office 365 Petite Entreprise<sup>(4)</sup></li> <li>• Pack Sécurité Norton™<sup>(5)</sup></li> <li>• Intervention sous 8h garantie<sup>(6)</sup></li> </ul>
<b>Services, chaînes, ou bouquets TV inclus</b>	<p><b>Services Internet inclus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 comptes e-mails identifiant@bbox.fr,</li> <li>• Antivirus et antispam mail,</li> <li>• Contrôle parental web.</li> </ul> <p><b>Chaînes et services TV inclus :</b> plus d'informations p. 42 à 44.</p>
<b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Options téléphoniques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1h Maghreb,</li> <li>- 6h vers les fixes d'Algérie.</li> </ul> </li> <li>• Options Internet payantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envoi de SMS/MMS depuis Internet,</li> </ul> </li> <li>• Options et services TV inclus : plus d'informations p. 42 à 44.</li> </ul>
<b>Caractéristiques techniques / équipements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre s'appuyant sur notre réseau partenaire. Fibre jusqu'au quartier ou pied d'immeuble, raccordement final via câble coaxial.</li> <li>• Applications mobiles avec équipement compatible.</li> </ul>
<b>Service Clients</b>	<p>Connexion sur <a href="http://bouyguetelecom.fr/pro">bouyguetelecom.fr/pro</a>, rubrique "Mon Compte",</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service technique box est ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Depuis votre mobile Bouygues Telecom, composez le 614 (service vocal et temps d'attente gratuite, puis mise en relation avec un Conseiller de clientèle au prix d'un appel local).</li> <li>- Depuis un poste fixe, composez le 1064, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.</li> <li>- Depuis l'étranger, composez +33 653 19 09 13 ou 00 33 653 19 09 13 (coût d'un appel vers un mobile français depuis l'étranger).</li> </ul> </li> </ul>

(2) Dans les zones de couverture dans la limite de 2 Go/mois (débit réduit au-delà) hors clé, hotspot mobile ou carte SIM.

(3) Sur appel au service clients Bbox dans les 30 jours suivants la notification de la 1<sup>ère</sup> activation. Si nécessaire, un seul déplacement par client. Installation sur 2 ordinateurs et 1 TV max.

(4) Service édité par Microsoft. 1 licence. Voir détails et conditions p. 37.

(5) Service édité par Symantec. 1 licence pour 3 ordinateurs. Voir conditions et liste des systèmes d'exploitation compatibles p. 37.

(6) Du lundi au vendredi de 8h à 18h et samedi 8h à 14h, hors jours fériés – en cas de panne d'internet ou de la téléphonie fixe signalée par le client au service client pro. Voir détails p. 40.

# SERVICES ET OPTIONS

## Services mobiles

	Clients Forfait	Clients Forfait Internet Mobile
<b>FACTURE DÉTAILLÉE À 10 CHIFFRES</b>		
Option permettant de connaître l'intégralité des numéros composés.	Gratuit	Gratuit
<b>RELEVÉ DE CONSOMMATION À 6 CHIFFRES</b>		
Permet ponctuellement d'obtenir le détail d'une facture déjà émise des communications à 6 chiffres passées depuis votre mobile ou tablette. Vous pouvez profiter de ce service chaque mois gratuitement en souscrivant à la Facture détaillée à 6 chiffres.	6,25€/relevé	6,25€/relevé
<b>DUPLICATA DE FACTURE</b>		
Copie exacte d'une facture déjà produite et envoyée au client.	Gratuite sur demande au service client	Gratuite sur demande au service client
<b>SERVICE ACCÈS DEPUIS L'ÉTRANGER</b>		
Avec ce service, vous pouvez depuis le mobile : • appeler dans le pays visité et vers la France métropolitaine et être appelé du monde entier • échanger des SMS/MMS et utiliser les services Internet Mobile (voir p.11)	Activation gratuite du service	
SERVICE ACCÈS DEPUIS L'ÉTRANGER PLUS : appeler depuis l'étranger vers tous les pays du monde (accessible uniquement pour les Forfaits Sensation)	Gratuit sur demande après examen du dossier. Une avance sur consommation de 100€ (TTC) pourra être demandée	-
<b>SERVICES DE PERSONNALISATION ACCESSIBLE PAR NUMÉROS COURTS*</b>		
665 : Annonce d'accueil du répondeur	Communication décomptée du forfait + 1,66€/appel*	-
667 et 2244 : Répondeur		-
2000, 664, 2828 et 2888 : Welcome Sound		-
2141 et 2210 : Surprise vocale		-
2142 et 2233 : Sonneries		-
2143 et 2255 : Images, fonds d'écran		-
2622 : Sonneries, images et fonds d'écran, surprises vocales		-
888 : Kiosque des services ou N° d'accès direct (8xx)	Communication décomptée du forfait + 0,29€/appel	-
888 : SMS d'information	0,30€/envoi	-
2222 : SMS de divertissement	+ prix envoi d'un SMS	-
<b>SERVICES PRATIQUES ACCESSIBLES PAR NUMÉROS COURTS</b>		
601 : Taxis	Communication décomptée du forfait + 2,10€/appel + 2,10€/min	-
612 : Annuaire		
615 : Voyance	Communication décomptée du forfait + 1,13€/appel + 0,29€/min	-
639 : Horoscope	Communication décomptée du forfait + 0,29€/min	-
811 : Taxi G7		
818 et 819 : SNCF		
820 : Allociné		
821 : Routard		
828 : Tchatche		
831 : France Info		
833 : Interflora		
842 : Crédit Mutuel		
846 : Crédit Lyonnais		
847 : HSBC		
848 : Société Générale		
849 : BRED		
852 : Crédit du Nord		

\* Tarifs valables uniquement en France métropolitaine. Appels décomptés dès la première seconde. Précisions sur ces services sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr). Services édités par des éditeurs tiers.

	Clients Forfait	Clients Forfait Internet Mobile
<b>SERVICES PRATIQUES ACCESSIBLES PAR NUMÉROS COURTS (SUITE)</b>		
861 : Geny Courses	Communication décomptée du forfait + 0,29€/min	-
863 : Astralia		
864 : Horloge Parlante		
866 : Météo France		
844 : BNP Paribas	Communication décomptée du forfait + 0,10€/min	-
<b>SERVICE APRES-VENTE MOBILE</b>		
Pour une panne sous garantie commerciale d'un mobile (12 mois pour Apple, Motorola, BlackBerry et LG, 24 mois pour les autres marques), acheté à compter du 17/11/2014 au 614, sur bouyguetelecom.fr et en magasin Bouygues Telecom.		
<b>ÉCHANGE DE VOTRE MOBILE</b>		
Echange (1 fois par an à compter de la date d'achat) dès le lendemain dans le magasin Bouygues Telecom choisi par le client après diagnostic au 614 avant 16h (hors week-end et jours fériés), par un mobile équivalent remis à neuf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forfait Sensation : Gratuit</li> <li>• Forfait B&amp;YOU : non disponible</li> </ul>	-
<b>PRÊT D'UN MOBILE</b>		
Prêt d'un mobile assurant des fonctionnalités similaires le temps de la réparation (21 jours max).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forfait Sensation : Gratuit</li> <li>• Forfait B&amp;YOU : 16,66€</li> </ul>	-
<b>LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT (non inclus dans votre offre)</b>		
Prise en main de votre mobile, de votre ordinateur (hors système d'exploitation Linux) ou de votre tablette à distance par le Service Client Bouygues Telecom : usage décompté de votre enveloppe Internet ou facturé au tarif en vigueur selon votre offre.		
<b>PACK DÉMARRAGE DU MOBILE OU TABLETTE</b>		
<b>La prestation comprend :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La création de votre compte utilisateur</li> <li>• La présentation du catalogue d'applications et le téléchargement de votre première application (hors coût de l'application)</li> <li>• La configuration de votre compte mail</li> </ul>		8,33€
<b>PACK APPLICATIONS</b>		
<b>La prestation comprend :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La création de votre compte utilisateur</li> <li>• La présentation du catalogue d'applications et le téléchargement de votre première application (hors coût de l'application)</li> </ul>		4,16€
<b>LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT (non inclus dans votre offre)</b>		
<b>PACK EMAILS</b>		
<b>La prestation comprend :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La configuration de votre compte mail</li> <li>• La présentation des fonctionnalités de rédaction de mail, d'envoi et d'insertion de pièce jointe</li> </ul>		4,16€
<b>PARAMÉTRAGE DE LA BOITE EMAILS</b>		
<b>La prestation comprend :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La configuration de votre compte mail</li> </ul>		2,50€
<b>PACK DÉCOUVERTE PERSONNALISÉ</b>		
<b>2 prestations au choix :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à l'utilisation des services Voix /SMS/MMS : Emettre, recevoir un appel, créer un contact, rédiger et envoyer un SMS ou MMS.</li> </ul>	4,16€	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à l'utilisation des services Internet et GPS de son offre : Navigation, recherche, gestion des favoris, partage de connexion en mode modem, connecter votre équipement en Wi-Fi, utilisation du GPS (localisation, itinéraire,...)</li> </ul>		4,16€
<b>DÉBLOCAGE DE VOTRE CARTE SIM</b>		
En cas de saisie de codes PIN erronés, déblocage de la carte SIM via saisie du code PUK.	Gratuit depuis serveur vocal du Service Client ou depuis l'Espace client	-
<b>PACK PERSONNALISATION DU MOBILE</b>		
<b>La prestation comprend :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Astuces pour économiser la batterie, la gestion des sons (mode silence, vibreur, notification de message) la personnalisation écran accueil et les raccourcis.</li> </ul>	4,16€	-

## ■ Description des services mobiles inclus

- **Présentation du n° de l'appelant**  
Affichage du numéro de l'appelant sur votre écran (sauf n°s masqués).
- **Double appel**  
Signal sonore vous prévenant d'un nouvel appel alors que vous êtes déjà en communication. Vous pouvez y répondre et reprendre ensuite la première conversation.
- **Appel incognito**  
Masquer votre numéro de façon temporaire en faisant précéder le numéro de votre interlocuteur par #31# ou de façon permanente en souscrivant via le Service Client.
- **SMS de notification des appels sans message sur répondeur**  
Envoi automatique d'un SMS (consultable 3 jours) en cas d'appel manqué ou lorsque votre téléphone est éteint ou hors zone de couverture, sans message sur le répondeur. Désactivable au 660 (gratuit en France métropolitaine).
- **Messagerie vocale visuelle**  
Consultation des messages vocaux directement sur l'écran de votre smartphone, en France métropolitaine avec mobiles compatibles (liste disponible sur bouyguestelecom.fr).
- **Contrôle parental mobile**  
Blocage de l'accès aux sites Internet pouvant heurter la sensibilité des enfants. Détails sur bouyguestelecom.fr, rubrique « Mon Compte » puis Contrôle Parental.
- **Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles**  
Vocalisation des fonctionnalités du mobile (Mobile Speak™), agrandissement des caractères et amélioration de la visibilité des éléments affichés à l'écran (Mobile Magnifier™). Renseignement : N° vert 0 800 39 39 51 ou handicapzero.org. Sous réserve de disposer d'un mobile compatible. 1<sup>ère</sup> installation du logiciel offerte.

## ■ Les services pros inclus dans les forfaits 5 Go et + (hors forfait B&YOU 5 Go France)

- **Internet Prioritaire**  
Internet Prioritaire permet à tous les clients SIREN éligibles de bénéficier d'un débit prioritaire en 4G et en 3G. Les clients éligibles sont ceux ayant déclaré leur SIREN et ayant souscrit aux Forfaits 5 Go et plus (hors forfait B&YOU 5 Go France). En cas d'affluence sur le réseau 4G/3G, le débit reste plus rapide que celui des utilisateurs n'ayant pas le service Internet prioritaire sauf si le débit est réduit en raison d'échanges de données très élevés.
- **Echange sur site**  
Remplacement du mobile en 24h sur le lieu choisi par le client. En cas de panne sous garantie d'un mobile Bouygues Telecom (hors iPhone), un échange sur site par an, livraison en France métropolitaine maximum 24h ouvrées suivant appel au Service Clients du lundi au vendredi avant 17h. Les clients éligibles sont ceux ayant déclaré leur SIREN et ayant souscrit aux Forfaits Sensation 5 Go et plus (hors forfait B&YOU 5 Go France).
- **Microsoft Office 365 Petite Entreprise**  
Travaillez avec des outils performants pour gagner en efficacité.
  - Inclut les services suivants : Office Web Apps, stockage et partage de fichiers (1 To), sites d'équipe, messagerie Exchange (50 Go) et calendrier, conférence web et messagerie instantanée.
  - Service inclus dans les Forfaits mobile à partir du 5 Go et plus (hors forfait B&YOU 5 Go France). Le service comprend une licence pour un utilisateur.
  - L'accès au service nécessite une connexion Internet.
  - Service compatible sur ordinateur avec les navigateurs web suivants : IE 8, IE 9, IE 10, dernière version de Mozilla Firefox, dernière version de Safari et MAC OS X (toute version).

- Service compatible sur tablettes et smartphones suivants : Windows phone 7.5 et + avec navigateur IE mobile, Tablette Windows sous Windows 7 et + et navigateur IE, iPhone avec iOS 5.0 et + avec navigateur Safari, Tablette iPad 2 et 3 avec iOS 6.0 et + (fonctionnalités limitées sur iPad 1 et 2 avec iOS 5.1), Android Mobile et tablette 4.0 et + et navigateur Android.

## Options mobile

### OPTIONS INTERNET

Accessibles en France métropolitaine selon couverture et avec mobile compatible.

#### Clients Forfaits :

Option + 100 Mo pour les forfaits 2h et 24/24 (hors version bloquée)	0,84€/mois
Recharge + 1 Go pour les forfaits 2h 1 Go et 24/24 3 Go et plus	4,17€, valable 1 mois
Recharge + 500 Mo pour les forfaits 2h 1 Go et 24/24 3 Go et plus	2,50€, valable 1 mois
Option multi-SIM Internet pour les forfaits 2h 1 Go et 24/24 3 Go et plus	1,67€/mois
Option multi-SIM Internet pour le forfait 40 Go	inclus

L'option multi-SIM Internet permet de partager l'enveloppe Internet de votre forfait mobile avec un 2<sup>ème</sup> équipement grâce à une 2<sup>ème</sup> carte SIM. Celle-ci a son propre numéro de téléphone. Usage réservé à Internet, en France métropolitaine uniquement. Tous les autres usages sont bloqués.

Souscription à l'option et activation de la carte SIM sur [bouyguestelecom.fr](http://bouyguestelecom.fr)

### OPTIONS APPELS

Option WELCOME SOUND	0,84€/mois
----------------------	------------

Permet de personnaliser la tonalité d'attente que vos proches entendent avant que vous ne décrochiez. Compatible avec tous les mobiles. En plus de l'abonnement, des tonalités payantes sont téléchargeables. Service fourni par Universal Music Online.

	Carte Bouygues Telecom	Forfaits
Info / démonstration gratuite	650	
Achat de tonalité <sup>(1)</sup> vocale sur le mobile	664 prix d'un appel métropolitain + 1,66€/appel <sup>(2)</sup>	664 appel décompté du forfait + 1,66€/appel <sup>(2)</sup>
Achat de tonalité vocale sur le web	<a href="http://bouyguestelecom.fr">bouyguestelecom.fr</a> 1,67€/tonalité	

Option 3 numéros en illimité vers les fixes et/ou mobile de votre choix, vers tous les opérateurs en France Métropolitaine.	4,17€/mois (1 <sup>ère</sup> saisie offerte*)
---	--

\* Saisie et modification des numéros:

- 1,67€ en magasins Bouygues Telecom et au service client.
- Modification et saisie limitée à 5 fois par cycle de facturation.

(1) L'utilisation d'une tonalité nécessite de conserver son abonnement. (2) Appels décomptés dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

## OPTIONS ETRANGER

### Vers l'étranger

#### • Europe/Dom/Etats-Unis/Canada/Chine

1h d'appels par mois vers tous les fixes et mobiles d'Europe, des DOM, des Etats-Unis, du Canada et de la Chine	5€/mois
---	---------

Liste des destinations prévues au 21/03/2016 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)  
Açores (Les), Aland (Iles), Alaska, Albanie, Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (Les), Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canada, Canaries (Les), Chine, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Désirade(La), Ecosse, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guadeloupe, Guernesey, Guyane Française, Hawaï, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Madère, Malte, Man (Ile de), Marie-Galante, Martinique, Mayotte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République serbe de Bosnie, République Tchèque, Réunion (Ile de la), Rhodes (Ile), Roumanie, Saintes (Les), St Barthélemy, St Marin, St Martin (FR), St-Pierre-et-Miquelon, Sardaigne, Serbie, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, Vatican, Wight (Ile de).

Appels depuis la France métropolitaine (hors n° courts et spéciaux) décomptés à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible. Incompatible avec l'option Maîtrise Appels/24h. Au-delà d'1h par mois, les appels sont facturés au tarif en vigueur. Les minutes de communication non consommées ne sont pas reportables le mois suivant.

Appels illimités vers tous les fixes et mobiles d'Europe, des DOM, des Etats-Unis, du Canada et de la Chine	12,50€/mois
---	-------------

Liste des destinations prévues au 21/03/2016 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)  
Açores (Les), Aland (Iles), Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Bahamas (Les), Baléares (Les), Belgique, Bermudes (Les), Bulgarie, Canada, Canaries (Les), Chine, Christmas (Iles), Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Désirade(La), Ecosse, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Féroé (Iles), Finlande, Georgie, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Guyane Française, Hawaï, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Madère, Malte, Man (Ile de), Marie-Galante, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République Tchèque, Réunion (Ile de la), Rhodes (Ile), Roumanie, Russie, Saintes (Les), Sardaigne, Sicile, St Barthélemy, St Marin, St Martin (FR), St-Pierre-et-Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican, Wight (Ile de).

Les illimités sont à usage privé entre 2 individus (hors appels émis à partir d'un 6<sup>ème</sup> téléphone ou vers plus de 199 correspondants différents dans le mois : facturés hors forfaits). Sont interdits : la cession des appels depuis et vers boîtiers radio.

#### • Maghreb/Afrique

1h d'appels depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles du Maghreb et d'Afrique + 50 SMS*	16,67€/mois
---	-------------

Liste des destinations prévues au 21/03/2016 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)

\* Afrique du Sud, Algérie, Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Comores (hors Mayotte), Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maroc, Maurice (Ile), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigéria, Ouganda, République Centrafricaine, République Démocratique du Congo, Rwanda, Sénégal, Seychelles, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Tunisie, Zambie, Zimbabwe.

#### • Turquie

4h d'appels depuis la France vers les fixes et mobiles de Turquie	16,67€/mois
---	-------------

#### • 120 destinations

Appels illimités vers les fixes de 120 destinations	5€/mois
---	---------

Liste des destinations prévues au 21/03/2016 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)

Açores (Les), Afrique du Sud, Alaska, Albanie, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahrein, Baléares (Les), Bangladesh, Belgique, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Canada, Canaries (Les), Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Corfou, Costa Rica, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Georgie, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guam, Guernesey, Guyane française, Hawaï, Hong Kong, Hongrie, Iles Aland, Iles Caimans, Iles Christmas, Iles Cook, Iles Féroé, Ile de Man, Iles de Pâques, Ile de Wight, Iles Mariannes du nord, Iles Pitcairn, Ile Rhodes, Iles vierges américaines, Inde, Indonésie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, La Réunion, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Maroc (sauf les nos commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553), Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays de Galles, Pays-Bas, Panama, Paraguay, Pérou, Pologne, Porto-Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, St-Barthélemy, St Marin, St Martin, St Pierre et Miquelon, Saipan, Samoa Américaines, Sardaigne, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande, Tinian, Trinité-et-Tobago, Vatican, Venezuela.

## Depuis l'étranger

### • Option Voyage

Appels émis et reçus et SMS (hors numéros courts, spéciaux, SMS+). Appels décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

## Clients Forfaits Bouygues Telecom (hors versions bloquées)

Depuis l'Europe et les DOM	Option 30 min + 30 SMS (Compatible avec les forfaits 2h, 24/24 20 Mo, 2h 1 Go, 24/24 3 Go Sensation, 24/24 5 Go France B&YOU et 24/24 5 Go Europe B&YOU et 5 Go Sensation)	Appels et SMS émis et reçus depuis l'Europe <sup>(1)</sup> & les DOM vers la France métropolitaine.	2,50€/mois
	Option 60 min + SMS illimités (Compatible avec les forfaits 2h, 24/24 20 Mo, 2h 1 Go, 24/24 3 Go Sensation, 24/24 5 Go France B&YOU et 24/24 5 Go Europe B&YOU et 5 Go Sensation)		10€/mois
	Option + 100 Mo (Compatible avec les forfaits 2h, 24/24 20 Mo, 2h 1 Go, 24/24 3 Go Sensation et 24/24 5 Go France B&YOU)	100 Mo à utiliser depuis l'Europe et les DOM <sup>(2)</sup>	3,34€/mois

Offres valables du jour de la souscription à l'expiration du deuxième mois de facturation.

Souscription au 630 ou dans l'Espace Client sur bouyguetelecom.fr

(1) Zone Europe : Açores (Les), Aland (Iles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (Les), Belgique, Bulgarie, Canaries (Les), Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Guyane française, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (Ile de), Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République tchèque, Réunion (Ile de la), Rhodes (Ile), Roumanie, St Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

(2) A la fin de votre option, facturé en hors forfait puis bloqué dès 60€ de hors forfait.

Depuis les DOM	Option 1h et SMS illimités (Compatible avec les forfaits 2h, 24/24 20 Mo, 2h 1 Go)	Appels (émis et reçus) et SMS illimités depuis les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM <sup>(3)</sup>	Gratuite
	Option 5h et SMS illimités (Compatible avec les forfaits 3 Go et 5 Go)		Gratuite

Offres réservées aux clients résidant en France métropolitaine.

(3) DOM : Guadeloupe et son archipel (La Désirade, les Saintes, Marie-Galante), Guyane Française, La Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre et Miquelon.

## OPTIONS SERVICES

Les conditions sont disponibles sur les sites des éditeurs.

### • Spotify Premium

- Clients Sensation 2h, 24/24 20 Mo et 2h 1 Go - Clients B&YOU	30 jours d'essai gratuits pour toute première souscription à Spotify Premium 7,50€/mois pendant 12 mois puis 8,33€/mois
---	--

### • Dropbox

- 2 Go supplémentaires pendant 12 mois sur votre compte Dropbox - 50 Go supplémentaires pendant 24 mois sur votre compte Dropbox pour les forfaits 5 Go et plus (hors Forfait B&YOU 5 Go France) - 1 To d'espace de stockage	gratuit gratuit 8,33€/mois facturé par Dropbox
--	--

## • Pack Sécurité Norton

La solution tout-en un pour protéger efficacement jusqu'à 5 équipements de votre foyer (PC, Mac®, smartphone ou tablette)

4,17€/mois  
1<sup>er</sup> mois offert

## • B.tv - TV en direct illimitée

Avec l'application B.tv retrouvez plus de 70 chaînes TV en direct en illimité non décompté de l'enveloppe internet.

4,17€/mois  
1<sup>er</sup> mois offert

## TV

Tarifcation hors coût d'accès au portail TV et de changement de chaîne.

	TV
Carte Bouygues Telecom	0,125€/min
Forfaits Bbox Nomad	Décompté de votre enveloppe Internet
Forfaits 2h, 24/24 20 Mo et 2h 1 Go	0,042€/min en hors forfait avec un dépassement maximum de 12,50€/mois.
Forfaits 2h 1 Go et Forfaits 24/24 3 Go et plus	Décompté de votre enveloppe Internet

## TARIFICATION DES SERVICES INTERNET MOBILE

Services de contenus à l'acte : - Consultation ou communication	De 0 à 4,17€/mois/service
- Téléchargement (sonneries, images, jeux, vidéo...)	De 0 à 4,17€ selon le contenu téléchargé
Services avec souscription	De 0 à 5,84€/mois/service Certains sites sont entièrement gratuits. La plupart des sites payants proposent une partie accessible sans souscription.
Services Gallery et Paiement sur facture mobile	Abonnement mensuel : jusqu'à 8,34€/mois/service Abonnement hebdomadaire : jusqu'à 3,34€/semaine/service Service à l'acte : jusqu'à 8,34€/service.



# SERVICES, AVANTAGES ET OPTIONS POUR LES OFFRES BOX

## ■ Internet Haut Débit et Très Haut Débit

### AVANTAGES PROS INCLUS

• **Accès Internet 4G en déplacement avec 2 Go/mois sans engagement inclus<sup>(1)</sup>**

• **Microsoft Office 365 Petite Entreprise**

Travaillez avec des outils performants pour gagner en efficacité

- Inclut les services suivants : Office Web Apps, stockage et partage de fichiers (1To), sites d'équipe, messagerie Exchange (50 Go) et calendrier, conférence web et messagerie instantanée.
- Le service comprend une licence pour un utilisateur.
- L'accès au service nécessite une connexion Internet.
- Service compatible sur ordinateur avec les navigateurs web suivant : IE 8, IE 9, IE 10, dernière version de Mozilla Firefox, dernière version de Safari et MAC OS X (toute version).
- Service compatible sur tablettes et smartphones suivants : Windows phone 7.5 et + avec navigateur IE mobile, Tablette Windows sous Windows 7 et + et navigateur IE, Iphone avec IOS 5.0 et + avec navigateur Safari, Tablette iPad 2 et 3 avec ios 6.0 et + (fonctionnalités limitées sur iPad 1 et 2 avec ios 5.1), Android Mobile et tablette 4.0 et + et navigateur Android.

• **Pack Sécurité Norton™**

Préservez-vous des dangers liés à l'utilisation d'Internet sans sacrifier les performances de votre ordinateur grâce au Pack Sécurité Norton™.

- Sans engagement
- Protection jusqu'à 5 appareils différents PC, MAC, Android, iPad et iPhone.

Systèmes d'exploitation pris en charge :

Microsoft® Windows® XP (32 bits) Edition Familiale/Professionnel/Tablet PC/Media Center (32 bits) avec Service Pack 2 ou version ultérieure Microsoft Windows Vista® (32 bits et 64 bits) Starter/Edition Familiale Basique/Edition Familiale Premium/Professionnel/Edition Intégrale avec service Pack 1 ou version ultérieure Microsoft Windows 7 (32 bits et 64 bits) Starter/Edition Familiale Basique/Edition Familiale Premium/Edition Intégrale avec service Pack 1 ou version ultérieure Microsoft Windows 8 et Windows 8 Pro (64 et 32 bits)

Configuration matérielle requise :

Pour vos Mac® avec Norton™ Internet Security 5 pour Mac®

Mac OS® X 10.7, 10.8 ou 10.9

Pour votre smartphone ou votre tablette Android™ avec Norton™ Mobile Security

Android™ 2.2 ou version ultérieure (smartphones et tablettes équipés de l'application Google™ Play)

Pour votre smartphone ou votre tablette sur iOS® : Norton™ Mobile Security.

Systèmes d'exploitation pris en charge :

iOS® 4.3 ou version ultérieure (iPad® et iPhone®)

Processeur 300 MHz ou supérieur 256 Mo de RAM 300 Mo d'espace disque disponible Protection sous réserve de téléchargement du logiciel en ligne sur l'Espace Client Bbox et de son installation. Accès Internet requis pour l'activation.

(1) Internet en déplacement : dans les zones de couverture dans la limite de 2 Go/mois (débit réduit au-delà) hors clé, hotspot mobile ou carte SIM. Voir détails p. 27-28.

## • E-mails haute capacité

- Jusqu'à 10 comptes e-mails au format identifiant@bbox.fr. Capacité de 5 Go compte principal ainsi que les comptes secondaires. Taille maximum des pièces jointes envoyées : 10 Mo.
- Antivirus et antispam mail sur PC uniquement
- Webmail disponible sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro)
- Accès aux e-mails Bbox depuis votre mobile Bouygues Telecom (tarif d'une consultation selon l'offre détenue).

## • IP fixe

IP fixe avec les offres Bbox version PRO (hors Bbox Sensation très haut débit version Pro) vous permet, par exemple, de vous connecter facilement à distance à votre ordinateur ou bien encore, d'héberger votre site web<sup>(1)</sup>.

## OPTION

- Envoi de SMS/MMS depuis Internet
  - SMS/MMS métropolitains (hors SMS + et MMS +).
  - SMS de 160 caractères maximum et MMS limités à 50 ko.

> 0,10€ HT/SMS et 0,30€/MMS

## • Dropbox

- 50 Go supplémentaires pendant 24 mois sur votre compte Dropbox.

> Gratuit

- 1 To d'espace de stockage.

> 8,33€/mois, facturé par Dropbox

(1) En ADSL, VDSL et Fibre FTTH (Fibre jusqu'au Bureau) uniquement. IP dynamique en Fibre jusqu'au quartier ou pied d'immeuble

## ■ Téléphonie fixe

### SERVICES INCLUS

- Répondeur (661)
- Notification des nouveaux messages vocaux du répondeur par e-mail (gratuite) ou par SMS (gratuit par SMS vers les mobiles des clients Bouygues Telecom et payante dans les autres cas (0,12€/SMS))
- Double appel
- Conférence à 3
- Rappel du dernier appelant
- Présentation du N°
- Appel incognito
- Renvoi d'appel (communications renvoyées facturées au tarif habituel d'un appel depuis la box vers un numéro fixe ou mobile en France métropolitaine (hors n° courts et spéciaux) uniquement)
- Transfert d'appel (communications transférées facturées au tarif habituel d'un appel depuis la box vers un numéro fixe ou mobile en France métropolitaine (hors n° courts et spéciaux) uniquement)
- Suivi détaillé des consommations sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro), rubrique "Mon Compte", en particulier du décompte des 3h d'appels vers les mobiles pour les clients concernés.

## AVANTAGES PROS INCLUS

### • 2 lignes fixes avec 2 numéros différents

L'Offre Bbox Pro inclut un deuxième numéro de téléphone en 09... pour appeler vers tous les fixes gratuitement et en illimité vers toutes les destinations incluses dans l'Offre Bbox Pro.

Vous bénéficiez des mêmes services de téléphonie que le numéro principal de la Bbox Pro (répondeur, transfert d'appels,...).

Clients Offre Bbox Pro dotés d'une offre incluant des appels vers les mobiles en France métropolitaine, ces communications sont utilisables depuis les 2 lignes.

### • Fax par email

Recevez et envoyez des fax depuis votre boîte e-mail Bbox (dans la limite de 500/mois) et vers toutes les destinations incluses dans l'offre Bbox. Vous profitez d'un envoi simultané vers 10 destinataires.

Réception limitée à 30 pages/fax (poids maximum : 6 Mo).

## TARIF DES COMMUNICATIONS MÉTROPOLITAINES

Toutes les communications sont facturées à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (hors N<sup>os</sup> spéciaux facturés selon les tarifs de l'éditeur.

<p><b>Numéros fixes :</b> (Numéros commençant par 01 à 05, et 09).</p>	
<p><b>Numéros d'urgence :</b> 15 (SAMU), 17 (Police), 18 (Pompiers), 112 (Urgences Européennes), 115 (SAMU social), 119 (Enfance maltraitée), 116 000 (N<sup>o</sup> d'urgence européen pour les enfants disparus).</p> <p><b>Numéros courts :</b> 604 : (Pour savoir si un numéro est celui d'un Client Bouygues Telecom) 630 : (Rechargement et consultation du solde pour les Clients Carte Bouygues Telecom) 631 : (Rappel du dernier appelant) 660 : (Répondeur mobile Bouygues Telecom) 661 : (Répondeur Bbox) 670 ou 3106 : (Numéro d'information Bbox) 3179 : (Relevé d'Identité Opérateur)</p>	<p><b>Incluse dans l'offre de téléphonie fixe illimitée</b></p>
<p><b>Numéros mobiles :</b> (Numéros commençant par 06 ou 07)</p>	<p>Mise en relation 0,17€/appel puis 0,13€/min au-delà des heures d'appels incluses ou pour les autres offres.</p>
<p><b>Numéros Service Clients Bbox Pro :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour toute question sur votre abonnement : du lundi au samedi de 8h à 20h</li> <li>• Assistance technique : du lundi au dimanche de 8h à 22h</li> </ul> <p><b>Au 614 ou 1064 depuis votre Bbox Pro</b> - serveur vocal et temps d'attente</p> <p>- mise en relation avec un Conseiller de Clientèle</p>	<p>GRATUIT</p>
<p><b>Au 1064</b> depuis un poste fixe métropolitain</p>	<p>Prix d'un appel local (soit coût de mise en relation 0,067€/appel puis 0,009€/min en heures creuses et 0,025€ en heures pleines).</p>
<p><b>Numéros Services Clients mobile depuis la Bbox Pro :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forfait Bouygues Telecom (614)</li> <li>• Carte et Forfaits bloqués Bouygues Telecom (2020)</li> <li>• Carte Bouygues Telecom (634)</li> <li>• Clients Professionnels (614)</li> </ul>	<p>Serveur vocal et temps d'attente gratuit avant mise en relation avec un Conseiller de Clientèle puis prix d'un appel local (soit coût de mise en relation 0,067 €/appel puis 0,009€/min en heures creuses et 0,025€ en heures pleines).</p>
<p><b>Numéros spéciaux :</b> (Numéros commençant par 08, 118XXX, 10XX, 3XXX)</p>	<p>Tarification de l'éditeur du service <a href="http://www.infosva.org">www.infosva.org</a></p>
<p><b>Numéros de radiomessageries :</b></p>	<p>Coût de mise en relation 0,85€/appel puis 0,85€/min.</p>
<p><b>Numéros satellitaires :</b></p>	<p>Coût de mise en relation 0,13€/appel puis 3,34€/min.</p>

## INTERVENTION SOUS 8H GARANTIE

En cas d'interruption totale du service Internet et/ou téléphonique signalé par le Client au Service Clients et diagnostiqué par BOUYGUES TELECOM comme se situant sur la Bbox 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. La période de couverture de garantie s'étend du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 (hors jours fériés) et le samedi de 8h à 14h (hors jours fériés). En cas de non-respect du délai d'intervention sous 8 heures du fait exclusif de Bouygues Telecom, Bouygues Telecom versera sous forme d'avoir sur facture, à la demande du Client, une pénalité liberatoire d'un montant de 45€ par Jour Ouvré de retard dans la limite de 3 jours.

## Tarifs des communications vers l'étranger avec les offres Bbox version PRO

Destination	Tarifs	
<b>Zone 1 :</b> <b>Fixes :</b> Afrique du Sud, Argentine, Australie, Bahamas (Les), Bahreïn, Bangladesh, Brésil, Brunei, Caïman (Iles), Chili, Christmas (Iles), Cocos (Iles), Colombie, Costa Rica, Guam, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Macao, Macédoine, Malaisie, Mariannes du Nord (Iles), Maroc, (sauf les n° commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 facturés au tarif de 0,30€ TTC/min), Nouvelle-Zélande, Panama, Pâques (Ile de), Paraguay, Pérou, Pitcairn (Iles), Porto Rico, Rhodes (Ile), Russie, Saïpan, Samoa Américaines (Iles), Tasmanie, Taïwan, Thaïlande, Tinian, Trinité-et-Tobago, Turquie, Venezuela. <b>Fixes et Mobiles :</b> Açores (Les), Aland (Iles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Balears (Les), Belgique, Bermudes (Les), Bulgarie, Canada, Canaries (Les), Chine, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, États-Unis (Hawaï et Alaska), Finlande (Iles), Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (Ile de), Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République Tchèque, République de Corée, Rhodes (Ile), Roumanie, Sardaigne, St-Martin, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican, Vierges des États-Unis (Iles), Wight (Ile de).	Incluse dans l'offre de téléphonie fixe illimitée	
<b>Zone 2 :</b> <b>Fixes :</b> Algérie. <b>Fixes et Mobiles :</b> Lesotho, Pakistan. <b>Mobiles :</b> Bermudes (Les), Brunei, Chypre, Inde, Israël, Macao, Malaisie, Porto Rico, Thaïlande, Venezuela.		0,09€/min.
<b>Zone 3 :</b> <b>Fixes :</b> Kosovo, Liban, Monténégro, Philippines, Salvador, Serbie. <b>Fixes et Mobiles :</b> Antilles Néerlandaises, Cambodge, Guatemala, Kazakhstan, Koweït, République Dominicaine, Kirghizistan, Ouzbékistan, Sri Lanka, Vierges britanniques (Iles), Vietnam. <b>Mobiles :</b> Australie, Bahamas (Les), Bahreïn, Bangladesh, Colombie, Costa-Rica, Guam, Indonésie, Japon, Jordanie, Panama, Paraguay, Trinité-et-Tobago.		0,17€/min.
<b>Zone 4 :</b> <b>Fixes :</b> Albanie, Burkina Faso, Cameroun, Maroc (n° commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553), Nouvelle-Calédonie, République arabe syrienne, Tunisie, Terres Australes et Antarctiques Françaises. <b>Fixes et Mobiles :</b> Angola, Anguilla, Arabie saoudite, Aruba, Barbade, Bhoutan, Bolivie, Botswana, Dominique, Egypte, Emirats Arabes Unis, Fidji (Iles), Géorgie, Honduras, Irak, Iran, Jamaïque, Kenya, Laos, Malawi, Maurice (Ile), Mexique, Mongolie, Mozambique, Namibie, Nigeria, Ouganda, Sao Tome et Principe, Seychelles (Les), Soudan, Sultanat d'Oman, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-Grenadines, Swaziland, Tadjikistan, Tanzanie, Turkménistan, Uruguay, Yémen, Zambie. <b>Mobiles :</b> Afrique du Sud, Argentine, Brésil, Caïmans (Iles), Canaries, Chili, Liban, Mariannes du Nord (Iles), Nouvelle-Zélande, Pâques (Ile de), Philippines, République Gabonaise, Russie, Salvador, Taïwan, Turquie.		0,25€/min.
<b>Zone 5 :</b> <b>Fixes :</b> Bosnie-Herzégovine, Mali, Sénégal, République Gabonaise. <b>Fixes et Mobiles :</b> Afghanistan, Arménie, Autorité nationale Palestinienne, Azerbaïdjan, Belize, Bénin, Equateur, Erythrée, Gambie, Grenade, Guyana, Libéria, Libye, Mauritanie, Moldavie, Népal, Nicaragua, Polynésie française, Qatar, Saint Kitts et Nevis, Turques-et-Caïques, Ukraine, Zimbabwe. <b>Mobiles :</b> Pérou, République arabe syrienne, Tunisie.	coût de mise en relation 0,13€	0,33€/min.
<b>Zone 6 :</b> <b>Fixes :</b> Guinée. <b>Fixes et Mobiles :</b> Antigua-et-Barbuda, Comores (Les), Guinée-Bissau, Haïti, Rodrigues (Ile), Myanmar (Birmanie), Suriname. <b>Mobiles :</b> Christmas (Iles), Hong-Kong, Nouvelle-Calédonie.		0,42€/mi
<b>Zone 7 :</b> <b>Fixes et Mobiles :</b> Biélorussie, Cap-Vert, Cocos (Iles), Congo, Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, Ethiopie, Ghana, Guinée équatoriale, Groenland, Maldives, Niger, République Centrafricaine, République Démocratique du Congo, Rwanda, Togo. <b>Mobiles :</b> Albanie, Bosnie-Herzégovine, Burkina Faso, Cameroun, Kosovo, Macédoine, Mali, Maroc, Monténégro, Sénégal, Serbie, Samoa américaines (Les).	<b>PUIS</b> 0,50€/min.	0,50€/min.
<b>Zone 8 :</b> <b>Fixes et Mobiles :</b> Gabon, Guinée-Bissau, Mauritanie, Tunisie, Timor oriental. <b>Mobiles :</b> Algérie, Guinée, Inmarsat (océan Atlantique-Est), Inmarsat (océan Atlantique-Ouest), Inmarsat (océan Indien), Inmarsat (océan Pacifique), Inmarsat SNAC, Service mobile mondial par satellite (GMSS).		0,58€/min.
<b>Zone 9 :</b> <b>Fixes et Mobiles :</b> Sierra Leone.		0,67€/min.
<b>Zone 10 :</b> <b>Fixes et Mobiles :</b> Burundi, Tchad.		0,75€/min.
<b>Zone 11 :</b> <b>Fixes et Mobiles :</b> Corée du Nord (République populaire démocratique de Corée), Madagascar, Tonga (Royaume des).		0,83€/min.
<b>Zone 12 :</b> <b>Fixes et Mobiles :</b> Samoa occidentales (Les).		1,25€/min.
<b>Zone 13 :</b> <b>Fixes et Mobiles :</b> Falkland (Iles) (Malvinas).		2,50€/min.

Liste des pays susceptible d'évoluer. Consultez la dernière mise à jour sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)

## OPTION 1H MAGHREB

### CLIENTS BBOX VERSION PRO

- 1h d'appels par mois depuis la France métropolitaine vers tous les opérateurs fixes et mobiles (hors numéros spéciaux) du Maghreb (Algérie, Maroc, Tunisie). Au delà appels facturés selon la liste des pays et la grille des tarifs des communications vers l'étranger en vigueur pour les offres box Bouygues Telecom (voir détail en p. 40).
  - Les appels vers les fixes du Maroc inclus dans les destinations en illimité, ne sont pas décomptés du forfait (sauf n<sup>os</sup> commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553). Voir détails p. 40.
  - Décompte à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (hors n<sup>os</sup> spéciaux facturés selon les tarifs de l'éditeur).
  - Les minutes de communications non consommées ne sont pas reportables sur le mois suivant.
  - Souscription possible dans votre Espace Client Bbox en ligne.
- > 7,50€ TTC/mois

### ■ Télévision (à usage privé)

Services et Options à usage personnel et privé disponibles uniquement avec les Offres Bbox version PRO en zone éligible incluant la télévision via Décodeur TV.

### SERVICES INCLUS

- Bbox et Bbox Miami version PRO : Bouquet TV inclus comprenant jusqu'à 170 chaînes dont 41 en HD HD (suivant éligibilité)\*  
\*Accès aux chaînes HD en qualité HD sous réserve d'éligibilité et de possession d'un téléviseur compatible. Sous couverture TNT HD ou via ADSL avec un débit suffisant liste des chaînes mise à jour sur bouyguetelecom.fr et susceptible d'évoluer.
- Bbox Sensation Très Haut Débit version PRO : jusqu'à 140 chaînes TV, dont 26 chaînes en HD.
- Guide des programmes (jusqu'à 7 jours)
- Verrouillage parental
- Accès à des stations radio (non disponible sur Bbox Miami version Pro)
- 30 chaînes de TV en Replay (Sur Bbox version Pro, 20 Chaînes de TV en Replay)
- Media center : accédez facilement à vos photos, vidéos et musiques sur tous vos écrans (TV, tablette, PC ou smartphone)
- B.tv : regardez la TV sur votre tablette et mobile, consultez le guide des programmes et programmez vos enregistrements, consultez le catalogue VOD.
- Enregistreur numérique : sur disque dur intégré 40 Go pour Bbox version PRO, 120 Go pour Bbox Sensation Très Haut Débit version PRO et sur support de stockage externe pour Bbox Miami version PRO, l'enregistreur numérique vous permet :
  - d'enregistrer facilement vos programmes et de les revoir quand vous le souhaitez.
  - de contrôler le direct : mettez votre programme en pause, et reprenez-le là où vous l'avez laissé.Il est interdit de transférer les enregistrements vers un autre support. En cas de restitution ou d'échange du Décodeur Bbox TV, les données enregistrées seront perdues.
- sur Bbox Miami version PRO :
  - Moteur de suggestions
  - Accès à un univers d'applications : jeux, vidéos, musique... grâce à Android<sup>(TM)</sup> et Google Play Store<sup>(TM)</sup> (services édités par Google Inc., titulaire des marques commerciales)

### VIDÉO À LA DEMANDE

- Catalogue de plus de 5 000 programmes.

> Paiement à l'acte à partir de 0,41€

Informations données à titre indicatif. Service au tarif indiqué lors de votre commande. Accès à la Haute Définition sous réserve d'éligibilité.

## OPTION EXTENSION ENREGISTREUR NUMERIQUE 60 GO

### CLIENTS BBOX (ADSL) UNIQUEMENT.

Cette option d'extension de capacité de 60 Go permet d'atteindre une capacité totale d'enregistrement de 100 Go.

> 10€/mois à l'activation

## OPTION MULTI TV POUR LES CLIENTS BBOX SENSATION TRÈS HAUT DÉBIT VERSION PRO

Grâce à un ou plusieurs décodeurs TV supplémentaires, retrouvez la richesse des programmes, l'enregistreur numérique, le contrôle du direct et tous vos services TV Bbox Très Haut Débit sur plusieurs téléviseurs. Une option par TV supplémentaire, limitée à 2 options par foyer. Frais de résiliation de 30€ en cas de résiliation de l'option durant les 6 mois suivant la souscription. Frais d'installation en sus.

> 8,25€/mois

## CANALPLAY

Abonnement à la vidéo à la demande donnant accès à des milliers de films et séries en illimités.

> Voir conditions et promotions en cours en boutique, sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr), sur [lesoffrescanal.fr](http://lesoffrescanal.fr).

## BOUQUETS CANAL + / CANALSAT

### BOUQUET BBOX GRAND ANGLE

Une sélection de chaînes supplémentaires sélectionnées pour toute la famille : sport, jeunesse, culture, cinéma...

> 13,99€ TTC/mois (1<sup>er</sup> mois offert)

### BOUQUET BBOX CINE

> 12,90€ TTC/mois (1<sup>er</sup> mois offert)

### BOUQUET BBOX GRAND CINE

> 16,90€ TTC/mois (1<sup>er</sup> mois offert)

Liste des chaînes TV composant les bouquets susceptible d'évoluer. Voir détails de l'ensemble des chaînes et bouquets TV optionnels sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) dans votre Espace Client Bbox.

## BOUQUET ADULTE

> 11€ TTC/mois

## BOUQUET BeIN SPORT

> 13,99€ TTC/mois (1<sup>er</sup> mois offert)

## BOUQUETS INTERNATIONAUX

De nombreux bouquets internationaux pour découvrir des chaînes de tous horizons. Voir fiches détaillées.

## CHAÎNES À L'UNITÉ

> à partir de 1€/mois

LES CHAINES

CANAL+

et

CANALSAT

disponibles depuis les offres Bbox Version Pro.

Voir conditions et promotions en cours en boutique, sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr), sur [lesoffrescanal.fr](http://lesoffrescanal.fr) ou en contactant CANAL+ par téléphone au 3910 (0,25€/min depuis un poste fixe).

Message du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé : regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans. Les programmes de catégorie 5 (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et programmes pornographiques ou de très grande violence) sont réservés à un public adulte averti et susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Ces programmes sont susceptibles de causer aux mineurs des troubles durables. Le code pénal sanctionne les personnes permettant aux mineurs d'y avoir accès. Regarder la télévision, dont les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans, peut entraîner des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration ou dépendance aux écrans.

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DU SERVICE “PRO”

## AVRIL 2016

Les présentes conditions générales et particulières (ci-après les « Conditions ») sont applicables à tout Service souscrit par le Client. La signature du formulaire de souscription emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions.

### CONDITIONS GÉNÉRALES

#### DÉFINITIONS

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

« **Desserte Interne** » : Ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement des Services fournis via le Réseau DSL (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.

« **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 visé 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...).

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

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

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

« **Espace Client** » : les Sites Internet accessibles à l'adresse [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro) permettant au Client, sous réserve d'identification, de procéder à des Commandes Additionnelles et/ou de modifier le Contrat à l'exception dans ce dernier cas des résiliations de lignes ou de services complémentaires. 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.

« **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 DSL** » : désigne le réseau de télécommunications fixe de BOUYGUES TELECOM constitué des Équipements et de tout autre élément d'infrastructure utilisé par ce dernier pour fournir le Service relatif aux offres Fixe-Internet de BOUYGUES TELECOM.

« **Réseau Mobile** » : désigne le réseau de télécommunications mobile constitué des Équipements et de tout autre élément d'infrastructure utilisé par ce dernier pour fournir le Service relatif aux offres mobiles de BOUYGUES TELECOM.

« **Service** » : le ou les services fournis par BOUYGUES TELECOM dans le cadre des présentes Conditions Générales et plus amplement décrit aux Conditions Particulières correspondantes. BOUYGUES TELECOM s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la

qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Toutefois, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux en cause, le Service peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions. Par ailleurs, pour optimiser l'accès auxdits réseaux, les échanges pourront être priorités et les débits des utilisateurs procédant à des échanges de données très élevés réduits.

« **Site(s)** » : désigne le lieu de fourniture du Service. Il est identifié par une adresse géographique. Peut être désignés comme Site, les établissements et tout autre lieu d'exercice de l'activité professionnelle du Client, ou/et des Entités Bénéficiaires.

« **Terminal** » : téléphone commercialisé par BOUYGUES TELECOM et qui peut être associé à ses Services. Afin de protéger le Client contre le vol, le Terminal fait l'objet d'un verrouillage spécial interdisant son utilisation avec une carte SIM autre que celles permettant d'accéder au Service. Cette protection pourra être supprimée, sans frais, 3 mois au moins après l'achat dudit Terminal.

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

« **Voix sur IP** » : communications téléphoniques voix via le réseau Internet ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP.

« **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.

## ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

- Les Conditions Particulières,
- Les Conditions Générales,
- Le formulaire de souscription ou la facture du Service telle que visée à l'article 6.1 ci-après,
- Les Tarifs Pros, ci-après « Tarifs »,
- Les conditions spécifiques à certains Services proposés sur l'Espace Client.
- Le cas échéant, les informations commerciales relatives aux offres grand public, sous réserve que le Client ait souscrit auxdites offres avec un numéro SIREN.

L'ensemble de ces documents constituent l'intégralité du Contrat. A compter de l'acceptation du Contrat par le Client matérialisée par la signature du formulaire

de souscription ou la réception par le Client de la facture susmentionnée et qu'il n'aura pas contestée dans les conditions de l'article 6.1 ci-après, les Conditions Générales et Particulières (ci-après « Les Conditions ») et les Tarifs 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. Les Conditions s'appliqueront également pour l'ensemble des Services souscrits par le Client, y compris pour ceux souscrits antérieurement à la souscription du nouveau Service ou du Service renouvelé. Les présentes Conditions prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

## 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.

Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du Service sauf accord préalable et écrit de BOUYGUES TELECOM. En cas de non-respect des dispositions précédentes, et sans préjudice d'une demande judiciaire d'indemnisation complémentaire, le Client pourra être redevable de la même indemnité que celle prévue à l'article 11.2 ci-après.

#### 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 demandés par BOUYGUES TELECOM au moment de la souscription du Contrat.

Ces documents justificatifs se composent :

- pour une société 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 Registre du Commerce (extrait Kbis) datant de moins de trois mois, et d'un document à en-tête de la société ou du commerçant, 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 la situation financière du Client le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire peuvent être demandés par BOUYGUÉS TELECOM au moment de la souscription du Service. Les versements doivent être libellés à l'ordre de BOUYGUÉS TELECOM. Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ne portent pas intérêt, jusqu'à leur restitution.

**3.1.3.2** En cas d'incident ou de retard de paiement ou d'augmentation substantielle des consommations, notamment lorsque le montant des communications téléphoniques entre deux périodes de facturation atteint est anormalement élevé, BOUYGUÉS TELECOM se réserve le droit de demander au Client, le versement d'une avance sur consommation correspondant à 50% du montant de l'encours de consommation et/ou d'un dépôt de garantie et/ou la fourniture d'une garantie bancaire et/ou de limiter l'accès à tout ou partie des Services notamment en ne permettant que la réception des communications.

**3.1.3.3** 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.

**3.1.3.4** Le Client est tenu de prévenir immédiatement par lettre recommandée BOUYGUÉS 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. Dans ce cadre, Bouygues Telecom pourra supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Il en informera alors le Client et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement. A défaut d'opposition du Client un (1) mois suivant l'information de la suppression et le cas échéant du remplacement du Service, ou de ses composantes, le Client sera réputé avoir accepté cette suppression.

## ARTICLE 4 - DURÉE - MISE EN SERVICE

### 4.1 Durée du Contrat

Sauf offre commerciale particulière, les Services sont

souscrits pour une durée minimale à compter de leur mise en service et précisée dans les Tarifs. Ils sont renouvelés 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 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 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 jours pour les Services Ideo.

## ARTICLE 5 - PRIX

### 5.1 Prix du Service

Le prix du Service et des services optionnels souscrits est défini dans les Tarifs de BOUYGUÉS TELECOM en vigueur à la date de signature du Contrat et/ou sur l'Espace Client pour les Services proposés sur ce dernier. Ce prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix du Service ou d'une option, BOUYGUÉS TELECOM en informera préalablement le Client qui pourra résilier le Contrat dans les 20 jours suivants cette information sous réserve de justifier du caractère abusif de la hausse. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client. En cas de baisse de prix, BOUYGUÉS TELECOM pourra en faire bénéficier les Clients de façon automatique.

### 5.2 Prix des Équipements

Dans le cas où des Équipements sont acquis directement auprès de BOUYGUÉS TELECOM, les prix applicables, sont ceux en vigueur à la date de signature du Contrat. **Le Transfert de Propriété des Équipements vendus par BOUYGUÉS 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 BOUYGUÉS TELECOM. De même, en cas de saisie-arrêt, ou toute autre intervention d'un tiers sur les Équipements, le Client doit impérativement en informer BOUYGUÉS TELECOM sans délai, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Nonobstant les dispositions ci-dessus, les risques de perte ou de détérioration des Équipements vendus par BOUYGUÉS 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, BOUYGUES TELECOM se réservant le droit, sans formalité, de reprendre les Équipements aux frais du Client. Dans les deux cas, le Client supporte également les frais de remise en état des Équipements. BOUYGUES TELECOM peut également proposer au Client la location d'Équipements selon les modalités définies dans les Conditions Particulières correspondantes. 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>.

## 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.

Les communications émises et reçues depuis l'étranger peuvent ainsi être facturées au plus tard dans les 3 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 (sur facture ou via un décompte de crédit de communication selon l'offre).

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 trente jours 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 Facturation des services complémentaires

A tout moment le Client peut demander par téléphone au service clientèle de BOUYGUES TELECOM, confirmé par télécopie, courriel ou par l'intermédiaire de l'Espace Client la souscription d'un ou plusieurs services complémentaires à ceux déjà souscrits lors de la signature du Contrat. La facturation des frais mensuels récurrents correspondant aux services complémentaires commence à partir de la date de leur mise en service. La facturation est effectuée prorata temporis jusqu'au commencement du cycle de facturation appliqué au Client. Le coût du service complémentaire est payable par avance. Le service complémentaire sera facturé mensuellement conformément aux prix figurant dans les Tarifs en vigueur. A défaut de mention contraire dans les Conditions Particulières applicables au service complémentaire concerné, le Client peut le résilier à tout moment, sur simple appel au service clientèle, confirmé par télécopie. La résiliation intervient dans les 72 heures suivant la réception de la télécopie du Client. Le Client est alors facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de la période de facturation en cours et la date effective de la suppression du service. Pendant sa durée de validité, un service complémentaire ne peut donner lieu à aucun remboursement, échange, transfert, ou report sauf dans les cas et conditions prévus à l'article 9 ci-dessous.

## 6.3 Facture Électronique Certifiée

### 6.3.1 Description du Service

Ce service permet au Client d'accéder à ses factures au format électronique certifié, depuis un ordinateur connecté à Internet. 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.

### 6.3.2 Conditions de souscription du Service

Le Service Facture certifiée est accessible aux Clients remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- disposer d'un accès internet et d'une adresse électronique,
- être titulaire d'un compte sur l'Espace Client sur le site [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro),
- disposer d'une adresse de facturation en France métropolitaine.

Le Service Facture certifiée ne peut être souscrit que si le Client a opté pour le règlement de ses factures par prélèvement automatique à l'exclusion de tout autre mode de règlement.

Le service peut être souscrit pendant la durée du Contrat, via l'Espace Client ou auprès du service client. Le Client doit impérativement communiquer à BOUYGUES TELECOM, lors de la souscription du Service, l'adresse électronique à laquelle lui sera notifiée la mise à disposition de la facture. 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. Le Service Facture certifiée est gratuit (hors coûts de connexion à Internet), et souscrit sans période minimale d'engagement.

### 6.3.3 Coûts d'accès à la Facture certifiée

La Facture certifiée est mise à disposition sur son Espace Client. La mise à disposition de la Facture certifiée est notifiée au Client par l'envoi d'un courriel au Client, à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription du Service. La mise à disposition de la Facture certifiée donne également lieu à l'envoi d'un SMS ou d'un courriel de notification au Client si celui-ci a déclaré son numéro de téléphone mobile lors de la souscription. Les Factures certifiées sont consultables 24h/24, 7 jours sur 7 et ce pendant une durée de 12 mois à compter de leur date de mise à disposition. 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.

### 6.3.4 Caractéristiques de la signature et du certificat électroniques

Le mode de certification de la Facture certifiée est conforme aux exigences de l'article 96 F-I de l'annexe III du Code Général des impôts. A cet égard, les factures émises dans le cadre du Service comportent une signature électronique qui s'appuie sur un certificat électronique délivré par un prestataire de service de certification. Le certificat est mis à la disposition du Client simultanément à la Facture certifiée. A 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.

### 6.3.5 Modification - Résiliation du Service

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 Entreprises, 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.

## 6.4 Modalités de paiement

Les factures sont payables en Euros par prélèvement automatique, ou à défaut par virement bancaire, chèque ou par carte bancaire, au plus tard dans les 15 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 ». 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 (3) fois le taux de l'intérêt légal. Ces intérêts courront du jour de l'échéance jusqu'au paiement total de la créance, et seront de plein droit exigibles 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 €) minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par Bouygues Telecom. Il est convenu entre les parties qu'une compensation automatique au profit de BOUYGUES TELECOM sera faite entre les sommes dues par le Client à BOUYGUES TELECOM et celles qui pourraient être dues par BOUYGUES TELECOM au Client pour quelque cause que ce soit au titre du présent Contrat.

## 6.5 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 relativement aux 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.

BOUYGUESTELECOM 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 Tous les Équipements du Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément de l'organisme compétent, selon le type d'équipement, devront être en conformité avec la réglementation en vigueur.

7.3 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 ou des Entités Bénéficiaires. Le Client s'engage à ne pas déplacer entre ses Sites les Équipements sauf accord exprès et écrit de BOUYGUES TELECOM.

7.4 A 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. Le Client peut également demander à BOUYGUES TELECOM de

procéder à la désinstallation et la récupération des dits Équipements. Cette prestation sera facturée au Client au tarif en vigueur. Dans ce dernier cas et dans les cas spécifiques visés ci-dessus, BOUYGUES TELECOM ou son sous-traitant procéderont aux désinstallations des Équipements. Le Client autorise BOUYGUES TELECOM ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites qui hébergent les Équipements concernés, pour y récupérer lesdits Équipements, en sa présence ou celle d'un de ses représentants. Il est par ailleurs précisé que BOUYGUES TELECOM ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Équipements de BOUYGUES TELECOM dans des conditions normales.

7.5 Si le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à BOUYGUES TELECOM, par Équipement non restitué, une pénalité égale à cent (100) euros par jour de retard, sans préjudice de toute action en justice que BOUYGUES TELECOM pourrait engager et des dispositions définies ci-après. En cas de non restitution ou de dégradation des Équipements, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de facturer au Client le prix du ou des Équipement(s) à leur valeur à neuf.

7.6 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 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.

## 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 de transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faite via Internet,
- en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur Internet et/ou l'espace client du Client,
- en cas de détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement toute information à caractère sensible pour le Client et dont il serait fait par exemple une utilisation frauduleuse par un tiers,
- en cas de non-respect des recommandations émises par BOUYGUES TELECOM et relatives à l'utilisation du Service,
- 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 non-respect par le Client de ses obligations vis à vis de BOUYGUES TELECOM,
- en cas d'utilisation par le Client d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
- en cas d'intervention du Client sur les Equipements,
- en cas d'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,

- au titre des informations communiquées au Client qui n'ont qu'une valeur indicative,
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 15 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 (3) 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.

## ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DU CLIENT

**9.1** Le Client fournira avec célérité 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 Equipements, 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 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, concernant les offres de communications illimitées, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

- 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 privé et déclare en accepter les caractéristiques et limites et s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. Le Client s'engage à ne pas faire un usage du Service contraire à la réglementation. En cas d'usage contraire, BOUYGUES TELECOM peut suspendre le Service et résilier le Contrat.

**9.5** Le Client s'interdit d'utiliser les Services à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins sont dangereuses pour la création artistique et pour l'économie du secteur culturel. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de l'accès Internet. Le Client doit donc veiller à ce que son accès ne fasse

pas l'objet d'une utilisation 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 un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise. En cas de non-respect des obligations mentionnées aux deux paragraphes précédents, la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi) peut adresser au Client une recommandation lui demandant de respecter les dispositions précédentes.

Le cas échéant, la Hadopi peut adresser au Client une nouvelle recommandation assortie éventuellement d'une lettre d'engagement à contresigner.

**9.6** Le Client utilise les Services et Options disponibles via Décodeur Bbox TV dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

**9.7** Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données à un instant précis, la saturation ou l'indisponibilité d'une partie du réseau etc. Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. A ce titre, le Client met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie. Il appartient au Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité physique et logiques destinées à protéger ses équipements informatiques de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique x. A ce titre, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.

**9.8** Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements du Service. A défaut, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne pourra être engagée ni aucun préjudice lui être réclamé.

## ARTICLE 10 - SUSPENSION

BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès aux Services souscrits, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :



- en cas de non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- en cas de fausse déclaration ou d'usurpation d'identité,
- en cas de retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Équipements, et notamment des versements prévus aux articles Garanties financières et Facturation,
- dans les conditions prévues par le Code des Postes et Communications Électroniques, en cas d'utilisation d'un équipement, qui bien qu'ayant été agréé, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de BOUYGUES TELECOM,
- en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service,
- en cas de 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** A l'issue de la période initiale prévue à l'article Durée, le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de 30 jours minimum avant la date d'échéance. Lorsque le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article Durée, celui-ci pourra être résilié à tout moment par l'une des parties moyennant un préavis de trente jours par lettre recommandée avec accusé de réception.

**11.2** En cas d'inexécution par l'une des Parties d'une de ses obligations, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les 10 jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante. En dehors de cette hypothèse, si l'une des Parties souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande 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. 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.

**11.3** Le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être résilié de plein droit par BOUYGUES TELECOM à tout moment, sans préavis dans les cas suivants, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- non réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- fausse déclaration du Client,
- non-paiement par le Client des sommes dues à BOUYGUES TELECOM,
- utilisation anormale ou frauduleuse du Service,
- absence d'enregistrement de communications sortantes et/ou entrantes pendant 2 mois,
- force majeure,
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à BOUYGUES TELECOM par le Ministre chargé des Télécommunications.

**11.4** En cas de résiliation du Contrat dans les cinq (5) premiers cas évoqués à l'article 11.3, 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.

**11.5** Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité de la cessation du Contrat, pour quelque cause qu'elle intervienne. Il devra ainsi porter une attention toute particulière aux conditions et délais de substitution du Service. En toute hypothèse, BOUYGUES TELECOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef ni supporter aucun préjudice du fait de l'impéritie du Client.

## ARTICLE 12 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

### 12.1 Le Relevé d'identité opérateur (RIO)

Le RIO est le code alphanumérique que le Client doit transmettre à l'Opérateur Receveur, lors de la souscription du Contrat, pour demander le portage de son Numéro. Il est attribué un RIO par Numéro affecté au Client. Le client doit composer le 3179 de la ligne concernée pour obtenir son RIO.

### 12.2 Critères d'éligibilité à la Portabilité

Pour pouvoir bénéficier de la Portabilité, les conditions suivantes doivent être remplies :

- La demande de portage comporte le Numéro à conserver et le RIO correspondant,

- La demande de portage est effectuée par le titulaire du Contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- La ligne doit être active jusqu'au transfert du numéro, ou pour le fixe, avoir été résiliée auprès de votre ancien opérateur depuis moins de 40 jours,
- Le Numéro ne fait pas déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée à la date de la demande.

### 12.3 Mandat donné par le Client à l'Opérateur Releveur

En demandant la conservation de son Numéro, le Client donne mandat à l'Opérateur Releveur de résilier en son nom et pour son compte le Contrat souscrit auprès de l'Opérateur Donneur et correspondant au Numéro que le Client souhaite conserver.

Le Client doit s'informer des dispositions contractuelles de l'Opérateur Donneur relatives à la résiliation et notamment à la durée minimale d'engagement et aux frais de résiliation, avant de porter son Numéro. La résiliation sera effective à la date de portage du Numéro pour le mobile, et le lendemain pour le fixe.

### 12.4 Délai de portage/ Date de portage

Le délai de portage du Numéro est celui fixé conformément aux textes et prescriptions de l'ARCEP en vigueur au jour de la demande de portabilité par le Client.

### 12.5 Procédures de Portabilité d'un Numéro

#### 12.5.1 En arrivant chez BOUYGUES TELECOM.

a. Pour conserver son Numéro, le Client doit transmettre à BOUYGUES TELECOM, lors de la souscription du Contrat, son RIO, le Numéro que le Client souhaite conserver et, le cas échéant pour le mobile, la date de portage souhaitée. Le Client mandate alors BOUYGUES TELECOM pour résilier son contrat auprès de l'Opérateur Donneur et demander le portage du Numéro. Si le Client ne remplit pas les critères d'éligibilité à la Portabilité du Numéro, BOUYGUES TELECOM en informera le Client et lui communiquera le motif de refus invoqué par l'Opérateur Donneur.

b. Le Contrat peut être résilié par le Client en cas d'échec de la procédure de conservation du Numéro imputable à BOUYGUES TELECOM, sous réserve de restituer les équipements et, sur le mobile, le Terminal associé selon les modalités qui lui seront indiquées par le Service Clientèle. A défaut du respect des modalités de restitution le Client sera facturé d'une somme forfaitaire par ligne dont le montant est indiqué dans le document les Tarifs en vigueur.

c. En cas d'échec de la Portabilité, le numéro provisoire associé à la ligne attribué au Client, entre la date de souscription au Contrat et la date de portage du Numéro, devient définitif et le Contrat

reste en vigueur sauf en cas de résiliation sollicitée par le Client dans le cadre de l'article 12.5.1.b.

#### 12.5.2 En quittant BOUYGUES TELECOM.

Le Client doit s'adresser directement à l'Opérateur Releveur qu'il mandate afin de résilier le Contrat souscrit auprès de BOUYGUES TELECOM et demander le portage du Numéro associé. Si la période d'engagement du Contrat de Service n'est pas achevée à la date du portage du Numéro, le Client sera responsable envers BOUYGUES TELECOM : pour le mobile, des redevances périodiques restant à courir jusqu'au terme de son engagement, sauf dans les cas prévus à l'article 11.2 des Conditions Générales ; pour le fixe, des frais de résiliation.

### 12.6 Responsabilités

BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable des incidents de Portabilité du Numéro, de quelque nature qu'ils soient, intervenant chez un opérateur tiers, ou encore résultant d'une faute imputable au Client.

## ARTICLE 13 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS – ANNUAIRE UNIVERSEL – SERVICE CLIENTS

### 13.1 Informatiques et Libertés

Les informations recueillies par BOUYGUES TELECOM bénéficient de la protection de la loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978. En particulier, les données à caractère personnel contenues dans le Contrat pourront donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition à communication et de suppression par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception auprès de BOUYGUES TELECOM - Informatique et Libertés - Directeur des systèmes d'information - 13- 15 avenue du Maréchal Juin, 92366 Meudon la Forêt Cedex. Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui appartient de déclarer notamment à la Commission Nationale Informatique et Liberté tout traitement automatisé d'informations nominatives réalisé à partir des données transmises par BOUYGUES TELECOM au titre du Service. Le Client s'engage à respecter la législation applicable à ce titre. Le Client accepte que BOUYGUES TELECOM utilise les informations le concernant pour les finalités suivantes :

- l'exploitation des Services de BOUYGUES TELECOM,
- la promotion des Services de BOUYGUES TELECOM ou de ceux de ses partenaires, sauf opposition du client à l'adresse figurant ci-dessus,
- la communication à des instituts de sondages, d'étude de marché et/ou à des sociétés partenaires à des fins d'étude ou de promotion, sauf opposition du client à l'adresse figurant à l'adresse ci-dessus, Le Client accepte, sauf opposition auprès du



service clientèle de BOUYGUES TELECOM, de recevoir par courrier électronique (mail, SMS, MMS, message laissé sur le répondeur) des informations commerciales sur les services et/ou offres de BOUYGUES TELECOM et de ses partenaires. 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. 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.** Libertés, Directeur des systèmes d'information, 13-15 avenue du Maréchal Juin, 92366 Meudon La Forêt Cedex.

### 13.2 Annuaire universel

BOUYGUES TELECOM participe à la constitution de l'Annuaire Universel, comprenant la publication d'annuaires universels (version papier et électronique) et la fourniture de services universels de renseignements des clients de tous les opérateurs. Dans ce cadre, le Client est informé que ses coordonnées sont transmises par BOUYGUES TELECOM aux éditeurs d'annuaires avec lesquels il a un accord en vue de leur publication dans la liste « annuaire universel » des clients de service mobiles et fixes tenue par BOUYGUES TELECOM (ci-après « la Liste »). Dans le cas où le Client a demandé à BOUYGUES TELECOM de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, il s'engage avoir recueilli le consentement préalable de ces personnes et garantit BOUYGUES TELECOM contre tout recours ou action portant sur cette mention, émanant de ces personnes. Le Client peut supprimer, modifier ses coordonnées ou l'utilisation qui en faite à tout moment et gratuitement. Le Client exerce ses choix sur le site [bouyguestelecom.fr/pro.fr](http://bouyguestelecom.fr/pro.fr) rubrique espace client ou par téléphone auprès des conseillers clientèle ou encore sous toute autre interface

qui lui sera communiquée par BOUYGUES TELECOM. Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Éditeurs. En conséquence, BOUYGUES TELECOM ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises (classification de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment).

### 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.

## 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. BOUYGUES TELECOM concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les logiciels des Équipements (notamment Terminaux, Boîtier ATA...) mis à sa disposition dans le cadre du Service. Ce droit est consenti pour la durée des présentes. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des logiciels, 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. La livraison du logiciel ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle ou d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client. La non-restitution à l'expiration du Contrat des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon. 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 se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent 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 exécutions ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, 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 pendant une période de plus de cent vingt (120) jours, 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 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

**En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au Tribunal de commerce de Paris nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.**

## 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 au Client des différents Services mobiles.

## I - SERVICE MOBILE « ACCÈS DEPUIS L'ÉTRANGER »

BOUYGUES TELECOM propose un service permettant d'accéder à d'autres réseaux de radiotéléphonie étrangers avec la même Carte SIM, aux conditions définies par BOUYGUES TELECOM notamment dans les Tarifs. Le transfert des données personnelles du Client, leur stockage et leur traitement éventuel sont soumis aux lois et règlements en vigueur dans le pays du réseau auquel le Client se connecte.

BOUYGUES TELECOM est responsable de la fourniture de ce service dans les mêmes conditions et limites que celles définies à l'article « Responsabilité de BOUYGUES TELECOM » figurant dans les Conditions Générales. En cas de restriction des appels internationaux, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de refuser l'accès au service Voyage.

## II - 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](http://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.

## III - 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 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 un délai d'un an à compter de la date d'acquisition 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,
- de l'utilisation du Terminal sur un autre réseau que celui exploité par BOUYGUES TELECOM y compris ceux avec lesquels BOUYGUES TELECOM a un accord d'itinérance ou avec des services annexes non-agrèés par BOUYGUES TELECOM.

## 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 (3) 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 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 17h45. 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.

## IV - OFFRES ET OPTIONS DATA MOBILE

### 1. Description

Les offres et options DATA mobile (ci-après « Offres DATA ») permettent aux Utilisateurs désignés par le Client de transmettre des données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou en mode 4G ou en mode circuit au débit GSM dans la zone de couverture du Service depuis :

- un Terminal ou un Mobile compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou 4G équipé d'une Carte SIM BOUYGUES TELECOM elle-même compatible avec ces technologies,
- un équipement informatique raccordé au Terminal ou au Mobile précité ou encore pour la transmission en mode paquet à un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou 4G du type modem USB équipé d'une Carte SIM BOUYGUES TELECOM. L'attention du Client est attirée sur le fait que l'accès à l'échange de données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou 4G est possible sans souscription d'une Offre DATA dès l'activation des lignes du Client. L'échange de données étant facturé selon les modalités et le tarif prévu dans les Tarifs en vigueur. Le Client peut toutefois, s'il le souhaite, restreindre cet accès sur simple demande écrite adressée au Service Clientèle de BOUYGUES TELECOM. L'attention du Client est également attirée sur le fait que l'accès au réseau 4G de Bouygues Telecom nécessite la souscription d'une offre et l'utilisation d'un Terminal compatibles 4G. Les conditions d'utilisation du Service sur le Réseau 4G de BOUYGUES TELECOM sont précisées selon les offres dans les Tarifs en vigueur. Les conditions d'utilisation du service de transmission de donnée depuis l'étranger sont indiquées dans les Tarifs en vigueur au moment de la souscription du service.

### 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 de la gamme « Entreprises » 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 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 il 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 de son entreprise, 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 jours précité. En tout état de cause, la mise en service interviendra automatiquement à l'expiration du délai de deux mois susmentionné.

**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. Prix**

Les prix applicables aux Offres DATA sont indiqués dans le document les Tarifs en vigueur à la date de signature du Contrat.

### **4. Durée**

Sauf offre commerciale particulière, les Offres DATA sont souscrites pour une durée minimale à compter de la mise en service et précisée dans les Tarifs. Elles sont renouvelées ou résiliées conformément aux conditions prévues par les Tarifs et Conditions Générales.

## **5. Responsabilité**

**5.1** BOUYGUES TELECOM s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service associé aux Offres DATA et souscrit à ce titre une obligation de moyen conformément à ses Conditions Générales. A cet égard, il est précisé que la connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou 4G ainsi que la vitesse de transmission de données dépendent notamment du nombre de canaux disponibles et du nombre de canaux que le Terminal ou le Mobile a la capacité d'utiliser pour la transmission de données.

En conséquence :

- la connexion et/ou la vitesse de transmission de données peuvent être ralenties aux heures de pointes voir interrompues lorsque l'Utilisateur est en mouvement, le Service est par conséquent fourni sans garantie de débit minimum,
- l'Utilisateur peut ne pas être averti de la réception d'un SMS intervenant pendant une session de transmission de données en particulier dans le cas où son Terminal ou Mobile ne lui permettrait pas une utilisation simultanée de la voix ou du SMS et du GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou 4G,
- la connexion peut être interrompue en l'absence de transmission de données pendant une durée prolongée.

**5.2** Le réseau UMTS/HSDPA et/ou 4G de BOUYGUES TELECOM est accessible en France métropolitaine uniquement et dans la limite des zones de couverture telles que définies dans la documentation à caractère indicatif établie et mise à jour par BOUYGUES TELECOM et disponible sur le site internet de BOUYGUES TELECOM. Le Client est informé qu'en cas de d'indisponibilité du réseau 4G, pour quelque cause que ce soit, les communications seront basculées sur le réseau HSDPA ou à défaut sur le réseau GSM/GPRS/EDGE de BOUYGUES TELECOM et seront acheminées aux conditions techniques propres à ce réseau et ce sans incidence tarifaire.

**5.3** 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.

**5.4** 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.

**5.5** Pour la bonne administration de son réseau,

BOUYGUES TELECOM peut être amené à limiter le téléchargement des fichiers très volumineux.

## 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 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 - PRÉCAUTIONS D'UTILISATION

Concernant les Radiofréquences, 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. C'est pourquoi, BOUYGUES TELECOM conseille aux Utilisateurs de respecter l'ensemble des précautions d'usage et de sécurité et invite également ses Clients 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> - Portail d'information du Gouvernement : [www.radiofrquences.gouv.fr](http://www.radiofrquences.gouv.fr). L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) recommande notamment de recourir pour les enfants et les adultes utilisateurs intensifs aux terminaux mobiles affichant les DAS les plus faibles. Actions recommandées par les autorités sanitaires : Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques : L'Utilisateur réduit son exposition dès qu'il éloigne le terminal de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de sa tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le terminal du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le terminal en communication. Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité :

Le terminal ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de l'opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran du téléphone), le mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio. Conseiller aux enfants et adolescents une utilisation modérée du terminal : Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Pour utiliser les applications ludo-éducatives, l'utilisation du mode avion permet de réduire les expositions inutiles. En cas de port d'un implant électronique que : Pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur..., éloigner le terminal d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il est recommandé à l'Utilisateur de parler de ce sujet avec son médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de l'appareil médical de l'Utilisateur. Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile de façon prolongée : cela peut dégrader l'audition de façon irréversible. Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant. Les clés d'accès à Internet, les hotspots et les tablettes sont soumises aux mêmes obligations réglementaires que les mobiles. Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre le tronc de l'Utilisateur et la clé d'accès à Internet, le hotspot ou la tablette, quand celle-ci est connectée à internet. Ne pas utiliser un mobile en circulation : avec ou sans kit mains-libres, cela constitue un réel facteur d'accident grave et cela est réprimé par la réglementation. Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...) : il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux.

## 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 Bbox Pro et des services complémentaires qui peuvent y être associés.

## I - SERVICES BBOX PRO

### 1. Définitions

Les termes ci-après mentionnés ont la signification suivante :

« **Bbox Pro** » : Equipement fourni par BOUYGUES TELECOM pour accéder aux services compris dans les offres Bbox version Pro. Les caractéristiques et conditions d'utilisation sont décrites dans la notice d'installation. La Bbox 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.

« **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).

## 2. Description des Services

Le Service Bbox Pro comprend les 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 Ligne 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 de la Ligne 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 Bbox pro peuvent, sous réserve d'éligibilité, souscrire à une offre Bbox Pro 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.

### **D. SERVICES COMPLÉMENTAIRES**

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre du Service Bbox Pro,

notamment les services complémentaires listés ci-après. Les conditions, notamment tarifaires de ces Services, les conditions d'éligibilité et les éventuels Équipements relatifs à leur utilisation sont précisées dans les Tarifs en vigueur et/ou sur l'Espace client.

- Fax par email : le Service Fax par email est un service qui permet, depuis la boîte e-mail Bbox de recevoir et d'envoyer des fax sous format pdf vers toutes les destinations incluses dans l'offre.
- IP fixe sur le Réseau DSL : ce service permet au Client de se connecter plus facilement à distance à son ordinateur ou encore d'héberger son site web.
- Boîte e-mail 5 Go : BOUYGUES TELECOM met à disposition du Client une boîte e-mail pouvant accueillir jusqu'à 5 Go de données.
- Microsoft Office 365 Petite Entreprise™ : le service Microsoft Office 365 Petite Entreprise™ est basé sur la solution développée et éditée par la société Microsoft et dont le détail des fonctionnalités est décrit dans le Guide utilisateur accessible à l'adresse <http://www.bouyguetelecomentreprises.fr/espaceclient.fr>. Il regroupe principalement les services suivants : messagerie et calendrier, partage simple de fichier, site web public, sites d'équipe, conférence web, messagerie instantanée et connectivité Skype™, office webapps™.
- Pack Sécurité Norton™ : Le service Pack Sécurité Norton™ est basé sur le logiciel Norton Internet Security™ développée par Symantec. Il comprend une suite de services de sécurité et notamment : un anti-virus, un antisпам et un outil de protection contre l'usurpation d'identité et les dangers des réseaux sociaux. Le service permet de protéger jusqu'à 3 PC.

### 3. Conditions préalable d'accès au Service

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

#### **A. ÉLIGIBILITÉ DU SITE**

Le Client est informé que l'accès au Service via le Réseau DSL, 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 pré-qualification technique est faite par BOUYGUES TELECOM avant la signature du Bon de commande, la mise en service du Service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site et qui pourront conduire BOUYGUES TELECOM à proposer 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.

## **B. DÉGROUPEAGE**

La fourniture du Service via le Réseau DSL 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 installé 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 Equipements 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 pré-requis 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, pré-requis 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 Bbox 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 Equipements 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 Bbox 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 Equipements 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 Equipements 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 Bbox 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 APRES-VENTE

#### Service d'assistance en ligne

Bouygues Telecom met à la disposition du Client un service d'assistance en ligne accessible sur le site [bouyguestelecom.fr/pro](http://bouyguestelecom.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° 614 (appel gratuit depuis un n° fixe) de 8h00 à 20h du Lundi au Samedi (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 le Bbox 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 Equipements 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. En cas de non-respect du délai de GTI de 8 Heures du fait exclusif de Bouygues Telecom, Bouygues Telecom versera sous forme d'avoir sur facture, à la demande du Client, une pénalité libératoire d'un montant équivalent à un mois d'abonnement à l'offre Bbox version PRO au-delà de 8 heures, puis un mois supplémentaire par Jour Ouvré de retard dans la limite de 3 mois d'abonnement à l'offre Bbox version PRO.





# NOUS CONTACTER EN TOUTE LIBERTÉ



[bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro)



**Boutiques Bouygues Telecom**



**614<sup>(1)</sup>** Votre Service Clients dédié pour les professionnels **du lundi au samedi de 8h à 20h**

**3106**

**Service & appel  
gratuits**

<sup>(2)</sup>

**Votre interlocuteur** commercial vous conseille pour équiper votre entreprise

Tarifs en vigueur au 11/04/2016 et susceptibles d'être modifiés par Bouygues Telecom conformément à l'article " Quel est le prix de nos services ? " des Conditions Générales de Service de Bouygues Telecom. Vérifiez la disponibilité des offres auprès de votre revendeur.

(1) Gratuit depuis un fixe et mobile.  
(2) Appel gratuit.