

# CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

## Applicables à compter du 10/05/2021

### 1. OBJET

Les présentes conditions générales de location (ci-après les «CGL») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Bouygues Telecom Business – Distribution, SAS au capital de 175.715 euros, RCS PARIS 421 713 892, 12 rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur») propose à la location des produits (ci-après la «Location») sous ses différentes marques.

Les relations entre l'Opérateur et le Client sont régies par les présentes CGL, le formulaire de location (« les Conditions Particulières »), remis au moment de la souscription de la Location, formant ensemble le Contrat de location.

Le Client peut prendre connaissance de ces documents avant la souscription de la Location dans les Caisses de Crédit Mutuel et dans les Agences du CIC. Pour les clients NRJ Mobile et Auchan Telecom qui souscrivent une location via le Service Client, la prise de connaissance des documents se fera dans le cadre de leur parcours de souscription, avant acceptation de l'offre.

### 2. DESCRIPTION DE LA LOCATION

La Location permet au Client de louer un Produit, parmi une sélection de produits proposés par l'Opérateur. **Le Produit (y compris les accessoires fournis avec le Produit) reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur.**

L'Opérateur propose trois formules de location, les formules de location de mobile étant assorties d'une période minimale d'engagement de 24 mois :

- La formule « *Location* » qui permet de changer de mobile tous les 24 mois (moyennant réengagement de 24 mois)
- La formule « *Premium* » qui inclut une réparation de l'écran en cas de casse, et un changement de mobile tous les 12 mois (moyennant réengagement de 24 mois)
- La formule « *Liberté* » sans engagement proposée pour les routeurs.

### 3. SOUSCRIPTION DE LA LOCATION

#### 3.1 Eligibilité

Peut bénéficier du Service de Location de l'Opérateur toute personne physique majeure, agissant ou non dans le cadre de son activité professionnelle, ou toute personne morale (hors collectivités territoriales) résidant en France métropolitaine :

- détentrice d'un compte bancaire au Crédit Mutuel ou au CIC, et souscrivant un abonnement éligible de téléphonie mobile Crédit Mutuel Mobile ou CIC Mobile, ou

- détentrice d'un abonnement éligible de téléphonie mobile Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, NRJ Mobile ou Auchan Telecom depuis plus de 180 jours sans incident de paiement en cas de souscription via le Service Client.

Pour les clients éligibles, détenteurs d'une offre avec engagement, le Service de location n'est possible que 22 mois après l'achat d'un mobile dans le cadre de cette offre (18 mois pour certains forfaits).

Pour connaître les forfaits de téléphonie compatibles avec le Service de Location, le Client peut se rapprocher de son Conseiller Bancaire ou de son Service Clients pour les clients NRJ Mobile et Auchan Telecom.

#### 3.2 Souscription

##### i) Souscription en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC ou à distance.

Le contrat de Location peut être souscrit en Caisses et Agences du Crédit Mutuel – CIC ou à distance.

Pour ce faire, le Client doit remplir toutes les étapes indiquées par le conseiller jusqu'à la confirmation de sa commande. Lorsque la fonctionnalité sera disponible, le Client pourra également souscrire une Location sur les sites.

##### ii) Pièces justificatives

Pour conclure un Contrat de location, le Client doit remettre, ou adresser à l'Opérateur en cas de souscription à distance, les documents suivants :

Personne physique agissant ou non dans le cadre de son activité professionnelle :

- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un relevé d'identité internationale bancaire (IBAN) à son nom,
- un chèque annulé à son nom du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire de souscription, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile de moins de trois mois.

Personne morale : un extrait Kbis datant de moins de 3 mois, un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement au nom de la personne morale, un document à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal attestant de la qualité pour

agir de la personne physique, un relevé d'identité internationale de compte bancaire (IBAN) au nom de la personne morale, un chèque annulé au nom de la personne morale du même compte bancaire que l'IBAN (paiement par chèque).

Les documents, énumérés ci-dessus, s'ils n'ont pas été communiqués au moment de la souscription, doivent être adressés à l'Opérateur par courrier à l'adresse suivante : Service Souscription – 53098 Laval Cedex 9, au plus tard huit (8) jours après la souscription de la Location. En cas de difficultés concernant la fourniture des pièces justificatives lors de la souscription de la Location, le Client peut contacter son Service Client.

#### 3.3 Rétractation

Pour toute conclusion du Contrat de Location à distance et en cas de conclusion du Contrat de Location en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi du Produit.

Ce délai de rétractation de 14 jours part à compter de la réception du Produit par le Client.

En cas de rétractation suite à souscription dans les délais ci-dessus, et sous réserve que le Produit n'ait pas été utilisé, l'Opérateur rembourse le Client, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit, de la totalité des sommes relatives à la Location souscrite, versées le cas échéant par le Client. En cas de souhait d'utilisation du Produit avant la fin du délai de rétractation, le Client est redevable du montant de la Location calculé prorata temporis entre la date réception du Produit jusqu'à la date de demande de rétractation.

En cas de rétractation suite à un renouvellement de mobile loué, le Client sera tenu de renvoyer le nouveau mobile dans les délais prévus.

Le Client s'engage à renvoyer le Produit objet de la location dans les 20 jours suivants sa demande de rétractation. Pour renvoyer le Produit, le Client contacte son Service Client au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) afin d'obtenir un Bon de retour Colis. L'obtention de ce Bon de retour Colis vaut prise en compte de la demande de rétractation du Client.

Après enregistrement de sa demande de rétractation, le Client recevra par courrier et/ou par email la liste du ou des Produits à renvoyer et un Bon de Retour Colis sur lequel figurera un numéro de retour que le Client devra impérativement faire figurer sur le colis de retour. A défaut le colis sera refusé et la demande de rétractation ne pourra pas être traitée.

Le Client devra renvoyer, dans un délai de 20 jours à compter de la réception de son Bon de Retour Colis, le Produit exempt de toute fonctionnalité de blocage activée (notamment la fonction de localisation du mobile) à l'adresse indiquée sur le Bon. Le Client doit renvoyer le Produit dans son emballage d'origine, accompagné de tous ses accessoires, notice et documentation.

A défaut de restitution, ou de restitution en mauvais état ou de la restitution d'un Produit non exempt de toute fonctionnalité de blocage activée (notamment la fonction de localisation du mobile), l'Opérateur facturera au Client le prix de l'équipement loué au jour de la conclusion du Contrat tel que figurant au sein des Conditions Particulières.

#### 3.4 Coordonnées

Le Client s'engage à informer l'Opérateur de tout changement de ses coordonnées dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement.

### 4. PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de mise à disposition du Produit.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de 24 mois, excepté dans le cadre de la formule « *Liberté* ».

Toutefois, si le Client a souscrit la formule « *Premium* », il a la possibilité, passé le 12<sup>ème</sup> mois de location et sous réserve de restituer son mobile loué, de louer un nouveau mobile (avec réengagement 24 mois). Le prix de la location pourra varier en fonction du mobile choisi.

Ce nouveau contrat entraîne la résiliation du contrat en cours conformément aux dispositions de l'article 11.

### 5. FACTURATION

**5.1** Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont payables comptant en euros TTC, dans le délai maximum porté sur la facture. Elles comprennent (i) les redevances mensuelles de location perçues d'avance pour la période de facturation suivante, et le cas échéant, les autres frais dus en vertu du présent contrat.

Sauf mention contraire, les prix sont indiqués TTC, incluant un taux de TVA de 20%.

**5.2** En cas de location de Produit associée à un abonnement téléphonique éligible de l'Opérateur, le Client peut disposer d'une remise sur le montant de

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

### Applicables à compter du 10/05/2021

sa location dont le montant est indiqué au sein des Conditions Particulières. En cas de résiliation ou de modification de l'abonnement téléphonique, le Client perdra la remise ou verra son montant modifié.

**5.3** Sauf cas de contestation de facture, l'Opérateur pourra en cas de non règlement de factures, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, résilier le contrat de location. La résiliation de la Location entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client à l'Opérateur, et notamment des mensualités de location restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement. Le Client s'engage à restituer le Produit. A défaut de restitution, ou en cas de restitution du Produit dans un état non fonctionnel ou, avec une fonction de blocage activée ne permettant pas son utilisation (et notamment blocage sur le compte du Client), l'Opérateur facturera au Client la pénalité de non-restitution indiquée sur son Contrat.

**5.4** Le Client peut demander à un tiers (personne physique ou morale) de payer, à sa place, les factures correspondant à la location mais reste tenu de son obligation de paiement envers l'Opérateur en cas de défaillance de ce tiers.

**5.5** En cas de règlement de factures par prélèvement sur compte bancaire, le Client est informé au moins 10 jours avant la date d'échéance de celui-ci. Ce délai pourra être raccourci si le Client demande à anticiper la date d'échéance du prélèvement.

### 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

**6.1** Le Produit, propriété incessible et insaisissable de l'Opérateur, ne pourra en aucun cas être cédé, loué ou prêté à un tiers sous quelque forme que ce soit sans l'accord préalable de l'Opérateur, hormis le cas de souscription par un Client professionnel. Le Client aura la qualité de gardien au sens de l'article 1242 du Code civil à compter de la livraison du Produit et jusqu'à sa restitution à l'Opérateur.

Le Client s'engage à utiliser le Produit conformément à l'usage normalement attendu pour un équipement de ce type. Il sera donc responsable de tout dommage que pourrait subir le Produit. Il appartient au Client de souscrire une assurance adéquate pour tout dommage pouvant survenir pendant la durée de la Location.

Le Client peut prendre connaissance de la documentation technique du constructeur remise avec le Produit, et, pour toute question sur le Produit, contacter le Service Client de l'Opérateur.

**6.2** Le Client s'engage à restituer le Produit à la fin du Contrat tel que prévu à l'article 12.

### 7. PANNE DU PRODUIT/ SERVICE APRES-VENTE

En cas de panne du Produit, le Client doit prendre contact avec le Service Client ou sa Caisse/Agence Crédit Mutuel/CIC pour effectuer le cas échéant un pré-diagnostic.

Dans l'impossibilité de réparation lors du pré-diagnostic, le Service Client ou sa Caisse/Agence lui proposera un rendez-vous à l'adresse de son choix (adresse personnelle, lieu de travail ou caisses et agences du Crédit Mutuel/CIC) afin de procéder à l'échange du Produit par un produit de prêt.

Le Client bénéficiant d'une réparation d'écran incluse dans la formule « *Premium* » doit également contacter le Service Client ou sa Caisse/Agence Crédit Mutuel /CIC afin de faire prendre en charge son mobile.

#### 7.1 - Prise en charge du Produit devant être réparé

En fonction des disponibilités du Client, ce rendez-vous aura lieu dans un délai maximum de 24 heures (en heures ouvrées) en Caisses et Agences du Crédit Mutuel/CIC, à l'adresse personnelle du Client ou sur son lieu de travail, si prise de rendez-vous avant 15 heures, à compter de la demande du Client au Service Client ou prise de rendez-vous en Caisse et Agence.

En cas d'absence du Client à ce rendez-vous, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres du Client (sous réserve d'accès à celle-ci). Il sera alors procédé sur le même créneau horaire à une deuxième tentative de remise du produit de prêt, le jour ouvré suivant. Si cette dernière échoue à nouveau, le Service Client sera amené à recontacter le Client afin de fixer un nouveau rendez-vous de remise du produit de prêt.

Si la remise du produit de prêt est effectuée, le Client doit signer un Formulaire de prêt qui lui sera remis au moment de la remise du Produit. Par la signature de ce formulaire, il devient gardien du produit prêté et responsable en cas de détérioration de celui-ci.

Lorsque le Produit aura été réparé, le Service Client ou l'Agence/Caisse contactera le Client pour une prise de rendez-vous afin de remettre le Produit à celui-ci et récupérer le produit de prêt.

#### 7.2 – Devis pour les cas hors garantie

Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas d'exclusion de garantie, le Produit sera renvoyé en l'état au client. Si l'analyse technique du Produit fait apparaître un cas de hors garantie, un devis de réparation pourra être établi par le centre de réparation préalablement à tous travaux et envoyé au Client pour acceptation. En cas d'acceptation, le Client devra contresigner ce devis et le renvoyer accompagné d'un chèque de règlement à l'adresse et à l'ordre

indiqués sur celui-ci ou effectuer un paiement en ligne sur le site du centre de réparation émetteur du devis. Le Produit sera renvoyé au Client, une fois le Produit réparé.

#### 7.3 – Restitution du Produit de prêt

Dès remise du Produit au Client, celui-ci s'engage à restituer le produit de prêt. Dans l'hypothèse où ce dernier ne fonctionnerait plus ou aurait fait l'objet de dégradations, le Client se verra facturer une somme forfaitaire de 100 euros TTC. Cette somme sera directement facturée sur sa facture. Cette somme ne sera pas due si l'Opérateur constate, après diagnostic; que la panne du produit de prêt n'était pas imputable au Client.

### 8. CASSE DU PRODUIT

#### 8.1 - Formule « *Premium* »

Le Client ayant opté pour cette formule bénéficie d'une réparation d'écran incluse.

En cas de bris d'écran, il devra prendre contact avec le Service Client ou sa Caisse/Agence Crédit Mutuel/CIC tel que prévu à l'article 7.

#### 8.2 - Formule « *Location* »

Si le Produit a subi un choc n'ayant pas endommagé son fonctionnement (bris d'écran par exemple), le Client qui ne souhaite pas attendre la fin de sa période de location de 24 mois pour changer de mobile pourra :

- changer de terminal immédiatement (avec réengagement 24 mois) en payant les loyers restants dus jusqu'au 24ème mois de location, éventuellement majorés des frais de non-restitution si le mobile n'est pas rendu dans un état fonctionnel. Le prix de la location pourra varier en fonction du produit choisi.
- ou faire réparer son terminal en utilisant la prestation de Service décrite dans le paragraphe lié à la panne du Produit.

#### 8.3 Formule « *Liberté* » sans engagement pour la Location d'un routeur

En cas de casse, le Client a la possibilité de changer de routeur sans frais en suivant la procédure prévue à l'article 7.

### 9. VOL OU PERTE DU PRODUIT

En cas de perte ou de vol du Produit, le Client doit en informer immédiatement son Service Client. Le Client doit confirmer le vol de son Produit par courrier au Service Client accompagné, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Le vol ou la perte du Produit entraîne la résiliation immédiate du contrat de location. Le Client reste tenu au paiement des loyers restants dus et sera facturé de la pénalité de non restitution telle qu'indiquée au sein des Conditions Particulières. Si le Client est assuré, il lui appartient de se rapprocher de son assureur.

### 10. BLOCAGE A DISTANCE DU PRODUIT

Dans les hypothèses ci-après définies, l'Opérateur, en qualité du propriétaire du Produit, peut rendre, à distance, l'utilisation du Produit impossible, après en avoir informé par tout moyen le Client:

- en cas d'absence des pièces justificatives valides exigées du Client lors de la souscription de la Location
- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du Client,
- en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, et après relance restée sans effet.
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

La suspension de la Location n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf suspension de la Location pour cas de force majeure.

### 11. FIN DU CONTRAT / RESILIATION

**11.1** Le Client dont la Location concerne un mobile peut mettre fin au contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve du paiement des loyers restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement et des frais de non restitution éventuelle du Produit, qui deviennent immédiatement exigibles.

Le Client ayant souscrit une formule « *Premium* », qui décide de renouveler son mobile loué à partir du 12ème mois de sa période initiale d'engagement, procède de fait à la résiliation de son contrat en cours : si le mobile restitué est en état fonctionnel et qu'il se réengage au titre d'un nouveau contrat de location, le Client n'est redevable d'aucun frais ;

A défaut, le Client sera redevable des sommes indiquées à l'article 12.

**11.2** Au-delà de la période minimale d'engagement ou si le Client bénéficie de la formule « *Liberté* » (location de routeur), la résiliation peut intervenir, à

## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

### Applicables à compter du 10/05/2021

l'initiative de l'Opérateur ou du Client, à tout moment et sans indemnité, autres que les éventuels frais de non restitution du Produit tels qu'indiqués à l'article 12.3.

Dans le cas où le Client aurait souscrit l'offre tout inclus « *Routeur + forfait* » : en cas de résiliation du forfait, l'offre de location sera automatiquement résiliée.

**11.3** Par ailleurs, le Client particulier, en tant que non professionnel, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription ou du renouvellement de la Location, peut mettre fin au contrat à tout moment, par appel au Service Client et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnité, sous réserve de restitution du Produit, en cas de motifs légitimes, dûment justifiés, l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat, survenus postérieurement à la souscription du contrat.

L'Opérateur considère comme motifs légitimes, les motifs suivants :

- licenciement du Client en contrat à durée indéterminée,
- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- maladie ou handicap rendant impossible l'usage de la Location pendant une durée de plus de trois mois,
- décès du Client,
- mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire,
- en cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

**11.4** La résiliation prend effet à l'issue d'un délai de sept (7) jours suivant la réception de la lettre de résiliation et des justificatifs nécessaires.

**11.5** Le Contrat peut être résilié par l'Opérateur après en avoir avisé le Client en cas de fausse déclaration du Client concernant le contrat, non-paiement par le Client des sommes dues à l'Opérateur, après mise en demeure restée sans effet ou en cas de force majeure. Le Client s'engage à restituer le Produit conformément aux dispositions de l'article 12.

## 12. RESTITUTION DU PRODUIT

En cas de résiliation du contrat de location en cours, qu'il s'agisse d'une résiliation faisant suite à un renouvellement du mobile loué, ou de toute autre résiliation quel qu'en soit le motif, le Client s'engage à renvoyer, à ses frais, le Produit objet de la location dans les 20 jours suivant sa demande de résiliation.

### 12.1 - Etat du Produit restitué

Le Client s'engage à restituer le Produit dans un état fonctionnel, exempt de toute fonctionnalité de blocage activée ne permettant pas son utilisation par un tiers (notamment blocage sur le compte du Client).

A défaut, le Client se verra facturé de frais équivalents à la pénalité de non restitution.

Le Client ayant procédé à un renouvellement de son mobile loué avant la fin de la période minimale d'engagement de 24 mois, et qui restituerait un mobile en état non fonctionnel (ou avec une fonctionnalité de blocage activée), se verra facturé des mois de location restant dus au titre de son premier contrat de location jusqu'au terme de la période minimale de location, majorés des frais équivalents à la pénalité de non restitution.

### 12.2 - Modalités de retour du Produit

Pour renvoyer le Produit, le Client contacte son Service Client au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe) afin d'obtenir un Bon de retour Colis. L'obtention de ce Bon de retour Colis vaut prise en compte de la demande de résiliation du Client.

Après enregistrement de sa demande de résiliation, le Client recevra par courrier et/ou par email la liste du ou des Produits à renvoyer et un Bon de Retour Colis sur lequel figurera un numéro de retour que le Client devra impérativement faire figurer sur le colis de retour, ainsi que l'adresse à laquelle renvoyer le colis. A défaut le colis sera refusé et la demande de résiliation ne pourra pas être traitée.

### 12.3 - Défaut de restitution du Mobile loué

Dans l'hypothèse où le Client ne renvoie pas le Produit, la pénalité de non restitution indiquée lors de la souscription lui sera facturée.

Un Client ayant procédé à un renouvellement du mobile loué avant la fin de la période minimale prévue par son contrat, et qui ne restituerait pas le mobile objet de la première location se verra facturé la pénalité de non restitution, majoré des mois de location restant dus jusqu'à l'échéance de son premier contrat.

## 13. DONNEES PERSONNELLES

Les informations concernant le Client contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont collectées et traitées que dans le cadre de la fourniture de la Location et la gestion de votre compte client.

Les informations collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire

pour permettre à l'Opérateur d'exécuter le contrat de location et de gérer le compte client.

Elles ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître pour l'exécution des Services ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Elles peuvent être transférées hors de l'Union Européenne (Tunisie, Maroc, Monaco).

L'Opérateur garantit au Client le même niveau de protection que dans l'Union Européenne. Elles ne sont transmises à des tiers qu'avec l'autorisation expresse du Client.

Le Client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression en écrivant à :

M. Le Délégué à la Protection des Données, Bouygues Telecom Business – Distribution, 12 rue Gaillon, 75002 PARIS. Le Client peut obtenir l'information sur la manière dont sont traitées ses données et sur ses droits en consultant la Politique Données Personnelles de l'Opérateur disponible sur son site internet ou sur demande.

Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

## 14. CESSION

Dans le cadre spécifique de la demande par le Client de la cession à un tiers de son contrat d'abonnement de services mobiles souscrit auprès de l'Opérateur, si une telle cession est validée, l'Opérateur autorise conformément à l'article 1216 du Code civil la cession concomitante du contrat de Location au même tiers. Le Client devra faire porter à la connaissance du tiers les conditions spécifiques de la Location et en particulier les conditions financières et de restitution du Produit. Pour procéder à la cession de son contrat de Location, le Client contacte son Service Client qui lui indiquera les documents à fournir pour acter la cession. L'Opérateur peut céder ou transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sous réserve que la cession du contrat n'emporte aucune diminution des droits du Client.

## 15. RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone aux numéros et pendant les heures d'ouverture, ou par courrier à l'adresse suivante :

Service Client Bouygues Telecom Business – Distribution  
53098 Laval Cedex 9.

Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera au Client, par tous moyens, le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois.

Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante :

Service Consommateurs, Bouygues Telecom Business – Distribution, TSA 42002, 75087 Paris Cedex 02, qui apportera une réponse au Client dans un délai de un (1) mois. En cas de non-respect par l'Opérateur des délais visés ci-avant ou en cas d'épuisement par le Client des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) conformément à la charte de médiation.

Pour le Client professionnel, tout litige lié à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux compétents de Paris.

**CONDITIONS GENERALES DE LOCATION**  
**Applicables à compter du 10/05/2021**

**INFORMATION RETOUR PRODUIT**

Lorsque le Client doit renvoyer le Produit, il doit s'assurer :

- qu'il a préalablement sauvegardé ses données personnelles (contacts, calendrier, SMS, photos, musique...) afin d'éviter qu'elles ne soient perdues,
- qu'il a procédé à l'effacement complet des données contenues dans le Produit,
- qu'il a procédé, si le Produit est concerné par un système de blocage (notamment, les Produits iPhone d'Apple), au déblocage dudit Produit, conformément à la procédure mentionnée sur la notice du Produit, le rendant utilisable par un autre utilisateur.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être engagée du fait de la perte ou de la divulgation éventuelle des données personnelles du Client par un tiers.