

Les Tarifs



le mobile qui fait du bien !

une idée de bouygues telecom

**Bouygues Telecom - 37-39 rue Boissière - 75116 Paris - SA au capital de 929 207 595,48 € - RCS Paris
397 480 930.**

Table des matières

Tout ce qu'il faut savoir.....	2
Conditions de souscription.....	2
Accessibilité.....	2
Renouvellement des équipements.....	2
L'offre.....	2
Services et équipements.....	2
Débits et voies de recours.....	3
Prix.....	3
Durée, renouvellement et résiliation.....	3
A l'attention des utilisateurs finaux handicapés.....	4
Autres informations utiles.....	4
Principes généraux, modalités de décompte et tarification des services.....	4
Communications en France métropolitaine.....	4
Communications vers et depuis l'Europe et DOM.....	4
Communications vers et depuis l'international.....	5
Services et options mobiles.....	6
Relevé de consommation à 10 chiffres.....	6
Duplicata de facture.....	6
Service de personnalisation accessible par numéros courts (météo, voyage, etc.).....	6
Description des services mobiles inclus.....	6
Options et recharges Internet.....	6
Les recharges sont valables uniquement en France Métropolitaine et utilisables jusqu'au prochain renouvellement de forfait. Autres options et frais annexes.....	6
CGS.....	7

Tout ce qu'il faut savoir

Conditions de souscription

Le Contrat prend effet dès sa souscription et est subordonné à la présentation des pièces justificatives demandées, portant le nom du titulaire.

Le Contrat est conclu sous réserve de la réception du formulaire dûment rempli et signé, et de la copie recto verso des pièces justificatives.

La souscription n'est autorisée que pour les personnes majeures de plus de 18 ans.

Accessibilité

Partenariat avec HandiCapZéro.

Renouvellement des équipements

Le changement de carte SIM est facturé 9€.

L'offre

Récapitulatif contractuel



le mobile qui fait du bien !

une idée de bouygues telecom

Bouygues Telecom - 37-39 rue Boissière - 75116 Paris - SA au capital de 929 207 595,48 € - RCS Paris 397 480 930.

Le 10 mars 2022,

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE(1). Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipements

Offre carte SIM seule (sans équipement), disponible sur sourcemobile.fr ou sur l'application mobile ci-après dénommée « Source » accessible sur les plateformes de téléchargement d'applications en ligne Android et Apple. Service accessible en France métropolitaine avec équipement compatible et communications (hors numéros courts, spéciaux, SMS+/MMS+) à usage privé entre deux individus. Une consommation du Service en dehors de la France métropolitaine peut être facturée au tarif en vigueur lorsqu'elle excède un usage raisonnable. Pour plus d'informations sur notre politique d'usages raisonnables, consultez nos Conditions Générales de Service. Ce forfait contient tous les services mobiles décrits dans « Les Tarifs », rubrique « Service et Options Mobiles ».

Les usages sont décrits ci-dessous selon 3 zones :

- France : territoire métropolitain
- Europe/DROM : Europe* et Guyane, Martinique, Réunion, Guadeloupe, Mayotte, Saint Barthélémy, Saint Martin, Saint Pierre et Miquelon.
- International : autres pays

*Comprend les pays suivants : Allemagne, Açores, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République-Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni (Ecosse, Pays de Galles, Irlande du Nord, Angleterre), Saint Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

	Depuis	Vers la France	Vers l'Europe/DROM	Vers l'international
Appels/SMS	France	Illimités	Non disponible	Non disponible
	Europe/DROM	Illimités	Illimités	Non disponible
	International	Non disponible	Non disponible	Non disponible
MMS	France	Illimités	Non disponible	Non disponible
	Europe/DROM	Illimités	Non disponible	Non disponible
	International	Non disponible	Non disponible	Non disponible
Internet Mobile	France	80 Go Aucun dépassement de l'enveloppe possible, possibilité de souscrire aux recharges		
	Europe/DROM	10 Go Aucun dépassement de l'enveloppe possible, pas de recharge possible.		
	International	Non disponible		

Débits et voies de recours

Service accessible uniquement avec équipements compatibles en France métropolitaine et dans la limite des zones de couvertures telles qu'indiquées sur sourcemobile.fr, sur les réseaux 2G, 3G+, 4G, et 4G+.

	2G	3G	4G	4G+
Débit maximum théoriques descendants	Jusqu'à 236 Kbit/s	Jusqu'à 7,2 Mbit/s, 14,4 Mbit/s, 21 Mbit/s ou 42 Mbit/s selon les zones couvertes	Jusqu'à 300 Mbit/s ou 49 Mbit/s selon les zones couvertes.	Jusqu'à 900 Mbit/s ou 300 Mbit/s selon les zones couvertes et l'agrégation des bandes de fréquences
Débits maximum théoriques montants	Jusqu'à 118 Kbit/s	Jusqu'à 0,4 Mbit/s ou 5,7 Mbit/s selon les zones couvertes.	Jusqu'à 75 Mbit/s ou 18 Mbit/s selon les zones couvertes	Jusqu'à 150 Mbit/s ou 38 Mbit/s selon les zones couvertes et l'agrégation des bandes de fréquences

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients « Source » puis au Service Consommateur, et enfin au Médiateur des communications électroniques.

Prix

Forfait Source **80 Go** : 10€/mois

Carte SIM : 9€

Durée, renouvellement et résiliation

Contrat à durée indéterminée.

Vous souscrivez à un forfait prépayé mensuel renouvelé automatiquement. Vous pouvez désactiver le renouvellement automatique de votre forfait prépayé à tout moment depuis l'Espace Client « Source » de votre application mobile. Dans ce cas, votre service sera coupé à l'échéance du mois en cours. Sans renouvellement de votre part, votre ligne sera résiliée définitivement à l'issue d'un délai de 4 mois.

A l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Partenariat avec HandiCapZero.

Autres informations utiles

Service Clients accessible depuis l'application mobile « Source ».

Principes généraux, modalités de décompte et tarification des services

Décompte des communications incluses

Appels émis vers la France métropolitaine et les DOM décomptés à la seconde dès la 1ère seconde.

Internet mobile décompté par Ko (1 024 Ko = 1 Mo).

Caractéristiques de l'internet mobile

- MMS : 600 Ko maximum par envoi.
- En France métropolitaine et en Europe, au-delà de l'enveloppe internet :
Vous n'aurez plus accès à internet. Des alertes vous seront envoyées avant expiration de votre quota.

Communications en France métropolitaine

N°de mobile commençant par 06 ou 07 tous opérateurs	Inclus
N°fixe commençant par 01,02,03,04,05 0870 à 0879 et 09 tous opérateurs	Inclus
N° d'urgence : 112, 15,17,18,115, 113,119, 116, 114,191, 196, 197	GRATUIT
Répondeur : 777 / 123 / 888 / 660 / 666	GRATUIT
Relevé identité opérateur (RIO) : mobile ou fixe : 3179	GRATUIT
Nos spéciaux : Nos verts commençant par 0981 660 GRATUIT Nos en 0800, 0801, 0803, 0805	GRATUIT
N° en 0806 à 0809	Inclus
N° Surtaxés	NON disponible
Vos appels vidéo en 3G/4G : Vers tous les opérateurs en France métropolitaine	NON disponible
Radiomessagerie et communication satellitaires	NON disponible
SMS+/MMS+/118 XXX par SMS	NON disponible

E-MAILS

Envoi/réception d'e-mails avec messagerie compatible, supportant les protocoles POP, IMAP et SMTP (réservé à un usage privé entre deux individus) et dans la limite de 30 Mo par e-mail. Liste des mobiles, messageries et paramètres compatibles sur bouyguetelecom.fr.

envoi/réception d'e-mails, décompté de votre enveloppe internet.

Communications vers et depuis l'Europe et DOM

N°de mobile commençant par 06 ou 07 tous opérateurs	Inclus
N°fixe commençant par 01,02,03,04,05 0870 à 0879 et 09 tous opérateurs	Inclus
N° d'urgence : 112, 15,17,18,115, 113,119, 116, 114,191, 196, 197	GRATUIT

Répondeur : 777 / 123 / 888 / 660 / 666	GRATUIT
Relevé identité opérateur (RIO) : mobile ou fixe : 3179	GRATUIT
Nos spéciaux : Nos verts commençant par 0981 660 GRATUIT Nos en 0800, 0801, 0803, 0805	GRATUIT
N° en 0806 à 0809	Inclus
N° Surtaxés	NON disponible
Vos appels vidéo en 3G/4G : Vers tous les opérateurs en France métropolitaine	NON disponible
Radiomessagerie et communication satellitaires	NON disponible
SMS+/MMS+/118 XXX par SMS	NON disponible

E-MAILS

Envoi/réception d'e-mails avec messagerie compatible, supportant les protocoles POP, IMAP et SMTP (réservé à un usage privé entre deux individus) et dans la limite de 30 Mo par e-mail. Liste des mobiles, messageries et paramétrages compatibles sur bouyguetelecom.fr.
envoi/réception d'e-mails, décompté de votre enveloppe internet.

[Communications vers et depuis l'international](#)

Les communications vers et depuis l'international ne sont pas disponibles.

Services et options mobiles

Relevé de consommation à 10 chiffres

10€ - à demander au service client

Duplicata de facture

15€ en version papier

10€ en version numérique, envoyé par courrier électronique

Service de personnalisation accessible par numéros courts (météo, voyance, etc.)

Non disponible

Description des services mobiles inclus

- Présentation du n° de l'appelant

Affichage du numéro de l'appelant sur votre écran (sauf nos 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#.

- 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).

- Service Conférence

Permet de communiquer en simultané avec 2 lignes distinctes (soit un total de 3 participants). Le décompte ou la facturation (notamment en roaming international) de l'appel est alors multiplié par le nombre de lignes appelées simultanément par le Client (x2 pour une conférence à 3).

Options et recharges Internet

Accessibles en France métropolitaine selon couverture et avec mobile compatible. Souscription à l'option depuis l'espace client de l'application mobile.

Recharge 5Go : 2€

Recharge 10Go : 4€

Recharge 15Go : 6€

Recharge 20Go : 8€

Les recharges sont valables uniquement en France Métropolitaine et utilisables jusqu'au prochain renouvellement de forfait. Autres options et frais annexes

Délivrance code puk	Gratuit
Suspension temporaire de la ligne (de 0j à 4 mois)	Gratuit
Remplacement de la carte SIM	9€

Tarifs TTC en vigueur au XX/XX/XXXX et susceptibles d'être modifiés par Bouygues Telecom conformément à l'article 2.5 «Le prix de nos services » des Conditions Générales de Service de SOURCE.

CGS

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

AU 10 MARS 2022



le mobile qui fait du bien !

une idée de bouygues telecom

Bouygues Telecom - 37-39 rue Boissière - 75116 Paris - SA au capital de 929 207 595,48 € - RCS Paris 397 480 930.

Nous vous présentons les conditions dans lesquelles Bouygues Telecom commercialise son offre de Service Mobile à **des fins privées** pour les consommateurs et les non-professionnels (le non-professionnel s'entendant comme toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles) sous la marque « Source ». Son offre, uniquement disponible depuis l'application mobile ci-après dénommée « Source » accessible sur les plateformes de téléchargement d'applications en ligne Apple et Android, vous est proposée pour des besoins exclusivement non professionnels. Nous vous invitons à lire votre Contrat qui est constitué des Conditions Générales de Service (avec leur Annexe Pratique), du récapitulatif contractuel, de la confirmation de souscription et des « Tarifs ». Les termes soulignés dans le texte sont ceux expliqués dans l'Annexe Pratique.

1. A savoir

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, nous vous conseillons de vous reporter à l'Annexe Pratique où vous trouverez l'ensemble des Précautions d'usage et de sécurité à respecter.

En particulier, en utilisant un kit oreillette pendant vos appels téléphoniques, vous éloignez le mobile de votre corps et réduisez ainsi votre exposition aux champs électromagnétiques. Vous devez également respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice de votre téléphone qui peut vous indiquer une distance à maintenir entre votre corps et le mobile en communication. L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) recommande notamment pour les enfants et les adultes utilisateurs intensifs de recourir aux terminaux mobiles affichant les DAS les plus faibles. Elle recommande également un usage modéré et encadré des technologies de communication sans-fil par les enfants.

**Nous vous invitons également 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 – Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health> - Portail d'information du Gouvernement : www.radiofrequences.gouv.fr**

2. Les caractéristiques de votre Service Mobile

Dans la zone couverte par nos réseaux, nous vous proposons un Service Mobile. Ce Service Mobile donne accès, depuis un réseau mobile et une Carte SIM :

- à un service permettant d'émettre et de recevoir des communications ; et
- à un service Internet mobile permettant l'accès à internet.

Votre Service Mobile vous permet également d'accéder à des services fournis par des éditeurs tiers, qui le sont sous leur responsabilité.

Pour bénéficier de notre Service Mobile, vous devez disposer d'un téléphone compatible ;

Des Mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des Débits, en cas de congestion d'un service) sont mises en œuvre afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus.

Par ailleurs, afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de réseau ont décidé de se réunir afin de permettre à chacun de bénéficier d'un service voix et internet mobile dans certaines zones jusqu'alors dépourvues de couverture mobile, dites zones blanches.

Des évolutions techniques ou des opérations de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité de notre Service peuvent survenir et entraîner une interruption temporaire. Sauf cas d'urgence, nous vous communiquerons les informations relatives à ces opérations.

Dans le cadre de notre politique de sécurité, nous appliquons les mesures de sécurité nécessaires à la prévention des incidents, des menaces ou des situations de vulnérabilité et mettons en œuvre les moyens nous permettant de réagir à un incident pour limiter l'indisponibilité du Service et l'impact sur vos données.

Les communications qualifiées d'illimitées ne sont autorisées qu'entre deux individus et pour un usage privé. En fonction de l'offre souscrite, les seuils indiqués peuvent être revus à la hausse selon les conditions définies dans « les Tarifs ». Le débit peut être réduit au-delà d'un seuil indiqué dans chacune de nos offres.

Nous mettons à votre disposition dans l'Espace Client « Source » des suivis de consommations adaptés à votre offre. Vous trouverez également dans « Les Tarifs » l'ensemble des informations sur les numéros et services soumis à des conditions particulières dont ceux à destination des personnes handicapées.

2.1 Nos engagements sur le Service Mobile

Votre Service Mobile est mis en service dans un délai de 8 jours suivant la réception de votre dossier complet comprenant les Pièces Justificatives. En cas de dépassement de ce délai, vous bénéficiez, sauf faute de votre part, sur demande par voie électronique, d'un dédommagement correspondant au nombre de jours où le Service n'a pas été fourni. Il prend la forme d'un avoir ou d'un report de la durée d'utilisation de votre crédit.

En cas d'interruption totale d'un de votre service, nous le rétablissons dans un délai de 2 semaines maximum. Sans faute de votre part, vous pouvez bénéficier sur demande par voie électronique d'un

dédommagement pour les services non fournis selon les mêmes conditions qu'un dépassement de délai de mise en service.

2.2. L'utilisation de votre Service Mobile

Nous vous rappelons que votre Service Mobile est à des fins exclusivement privées. Certains contenus malveillants (virus, applications inconnues...) sont susceptibles d'endommager votre téléphone et données ou de permettre à des tiers d'y accéder à votre insu. Il est nécessaire d'utiliser un logiciel anti-virus adapté, de mettre à jour vos logiciels, de télécharger des applications connues et fiables et de sauvegarder régulièrement vos données. Pour les services édités par des tiers, vous devez, en cas de problème, contacter l'éditeur. N'oubliez pas de modifier vos identifiants de connexion dès la souscription, puis régulièrement.

Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaître votre localisation au moment de l'appel. Si vous appelez en Wi-Fi, cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer sa localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel.

En cas de vol ou de perte de la Carte SIM, informez-nous sur « Source », pour que nous suspendions immédiatement votre ligne mobile.

Vous pouvez ensuite vous rendre sur votre Espace Client « Source » et faire une demande d'envoi de carte SIM (avec la copie de votre dépôt de plainte). Dans ce cas, nous vous adressons une nouvelle Carte SIM dans les 5 jours dont le prix est indiqué dans « les Tarifs ». Vous pourrez procéder à sa mise en service sur votre Espace Client. Dans tous les cas, votre Contrat se poursuit et le prix du Service reste dû.

Les usages qui ne sont pas autorisés :

Concernant le Service Mobile, vous ne devez pas :

- l'utiliser pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;
- en détourner la finalité comme par exemple insérer la Carte SIM destinée au Service Mobile dans tout équipement permettant d'accéder à un service fixe;
- le dégrader.

La liste de ces usages non autorisés comprend :

- la cession, c'est-à-dire la commercialisation ou la transmission de votre Service Mobile ou de votre Carte SIM sans notre accord ;
- l'utilisation du Service Mobile générant une consommation supérieure à 24h/jour ou permettant de bénéficier d'une rémunération ou d'en faire commerce ou consistant en une numérotation automatique ou continue ;
- les appels vers les numéros d'accès à internet et certains numéros dont l'acheminement est détourné ou rerouté, notamment via un boîtier radioles messages électroniques non sollicités (SPAM) ;
- un appel de plus de 3 heures ;

Vous devez veiller à ce que votre accès à internet ne soit pas utilisé 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 des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur ou les droits voisins sont dangereuses pour la création artistique et pour l'économie des secteurs culturels et numériques.

Elles sont susceptibles d'être sanctionnées civilement et pénalement. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de votre accès à internet.

Les usages raisonnables en dehors de la France métropolitaine

Des seuils d'usage raisonnable s'appliquent à l'utilisation du Service Mobile en dehors de la France métropolitaine. Une utilisation de votre Service Mobile au-delà des seuils suivants peut donner lieu à une facturation :

- une consommation du Service Mobile et une présence plus élevée dans l'Espace Économique Européen/DOM qu'en France métropolitaine, pendant une période de 4 mois consécutifs, pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur 15 jours après vous avoir prévenu et en l'absence de la modification de vos usages ;
- une inactivité prolongée d'une Carte SIM en France métropolitaine, associée à une utilisation très fréquente, voire exclusive dans l'Espace Économique Européen/DOM, pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur 15 jours après vous avoir prévenu et en l'absence de la modification de vos usages ;
- une consommation du Service plus élevée en dehors de la France métropolitaine (hors Espace Économique Européen/DOM) qu'en France métropolitaine pendant une durée prolongée pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur.

2.3 Le prix de notre Service Mobile

Les informations tarifaires sont disponibles dans « Les Tarifs » en vigueur.

Le prix de vos Services pourra être modifié :

- en cas d'application de la Formule d'Indexation. Dans ce cas, nous vous en informerons au moins 1 mois à l'avance.
- Dans les autres cas (évolution du prix de votre Service Mobile hors application de la Formule d'Indexation), nous vous communiquerons, sur support durable, tout projet de modification au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Vous pourrez alors résilier votre Contrat sans frais dans un délai de 4 mois suivant cette notification, exceptée si les modifications :
 - sont toutes exclusivement à votre bénéfice ;
 - ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour vous ;
 - découlent directement de la législation applicable.

2.4 Les modalités de facturation

La facturation débute à la date effective de mise en service dès lors que vous activez votre carte SIM. Mensuellement, vous recevrez préalablement une facture sous format électronique dénommée « document unique » qui vous informera du paiement à venir. À tout moment, vous disposez de la faculté de l'obtenir sous format papier.

Vos communications en dehors de la France métropolitaine sont prises en compte dans un délai maximum de 3 mois.

En cas d'inscription sur le fichier Preventel, retard, incident de paiement ou Augmentation substantielle des consommations en cours de Contrat, nous pouvons, après vous avoir contacté, vous demander le paiement des sommes dues ou, avec votre accord, faire varier la date de facturation.

3. Les informations relatives à votre Contrat

Votre Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Si vous commandez ou modifiez votre Service Mobile à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de la Carte SIM pour renoncer à votre Service Mobile. Vous pouvez le faire en utilisant le modèle de formulaire de rétractation ou en nous contactant au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Si vous avez demandé l'exécution du Service Mobile au cours de la période de

rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation.

Pour conclure votre Contrat depuis « Source », vous devez :

- disposer d'une adresse e-mail valide en France métropolitaine ;
- vérifier votre commande (et le cas échéant la modifier) et prendre connaissance et accepter les conditions contractuelles de votre Service Mobile (nous vous confirmerons votre souscription par courrier électronique) ;
Uniquement pour la souscription, vous pouvez également conclure votre Contrat sur le site internet sourcemobile.fr.
- Et activer la ligne depuis « Source » dans les 4 mois qui suivent la réception du colis. À défaut, votre Contrat sera résilié.

En cas de modification de votre Contrat, les dispositions de l'article 2.3 s'appliquent. Nous pouvons transférer votre Contrat à un tiers. Dans l'hypothèse où votre Contrat serait modifié par le tiers, vous bénéficierez également des dispositions de l'article 2.3.

4. Nos modes de contacts

Le Service Clients « Source » peut vous contacter par voie électronique.

- 1) Pour nous contacter, vous pouvez contacter le service clients « Source » par voie électronique ;
- 2) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Clients, écrire **au Service Consommateurs Bouygues Telecom, TSA 59013, 60643 CHANTILLY CEDEX**, qui traitera votre demande dans les 30 jours suivant sa réception.
- 3) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Consommateurs, saisir le Médiateur des communications électroniques sur son site internet (www.mediateur-telecom.fr) ou à l'adresse communiquée par le Service Consommateurs.

Sans préjudice de vos droits à indemnisation prévus au Contrat, vous bénéficiez de toutes vos voies de recours légales.

5. Le portage de votre numéro

Vous pouvez demander le portage de votre numéro. Celle-ci est possible en trois jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique. Le portage de votre numéro n'est possible que si la ligne à porter est active jusqu'au transfert du numéro. Lors de votre souscription, vous devez nous transmettre le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous nous mandatez afin de résilier en votre nom et pour votre compte le contrat auprès de votre ancien opérateur. Nous vous recommandons à cet effet de prendre connaissance des conditions de résiliation du contrat vous liant à votre précédent opérateur. Cette résiliation prendra effet avec le transfert effectif de votre numéro.

Si vous ne souhaitez pas conserver votre numéro, vous pouvez consulter les [Modalités de réaffectation d'un numéro](#).

Vous pouvez bénéficier, sur demande, d'une indemnisation en cas de :

- retard de portage de votre numéro, auprès de l'opérateur responsable de ce retard, correspondant au cinquième du prix mensuel facturé de votre abonnement par jour de retard, jusqu'au rétablissement du Service Mobile ;

- perte de votre numéro pendant la procédure de portage, auprès de l'opérateur responsable de la perte, correspondant à 24 fois le prix mensuel facturé du Service Mobile.

Pour la Carte Prépayée, en cas de retard de portage ou de perte de numéro, l'indemnisation est calculée au prorata de la validité du crédit restant, ramené à 30 jours.

6. La suspension de votre ligne

La suspension de votre ligne entraîne l'impossibilité d'utiliser votre Service Mobile (impossibilité d'émettre des communications électroniques hors appels d'urgences et d'accéder à un service internet mobile.) Dans tous les cas, les prix du Service Mobile restent du.

6.1 Après vous avoir contacté

Sauf motif légitime porté à notre connaissance et sauf régularisation pour le 1) suivant, nous suspendrons le Service Mobile en cas de :

1. Non-paiement d'une mensualité ;
2. Détournement de la finalité des Services comme par exemple insérer la Carte SIM destinée au Service Mobile dans tout Équipement permettant d'accéder au Service Fixe ou inversement ;
3. Non-respect de vos autres engagements, à l'exception des cas de suspension immédiate ci-dessous.

6.2 Immédiatement

Sauf motif légitime porté à notre connaissance, nous suspendrons immédiatement le Service Mobile dans les cas ci-dessous :

- en cas de fausse déclaration, usurpation d'identité, défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des Pièces Justificatives ;
- en cas d'utilisation frauduleuse dans les cas de SPAM, Piratage, nuisance au bon fonctionnement ou à la disponibilité du réseau ou des serveurs.

7. La résiliation de votre Contrat

7.1 La résiliation à votre initiative

Sans portage de votre numéro, vous pouvez résilier votre Contrat depuis « Source ». La résiliation de votre Contrat prendra effet à compter de l'accusé de la réception de la demande de résiliation sur « Source ».

Dans tous les cas :

- Pour la Carte Prépayée, en cas de résiliation avec portabilité, vous pouvez demander le remboursement du crédit restant.
- Si vous justifiez d'un motif légitime, vous pouvez résilier sans frais.

Les motifs légitimes de résiliation sont notamment les suivants :

- échec de la procédure de portage de votre numéro de téléphone de notre fait, dans les 12 jours suivant cet échec ;
- Service Mobile et/ou Service Internet Mobile inaccessible depuis votre domicile dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours de la mise en service initiale ;
- indisponibilité du Service Internet Mobile, pendant une durée de 2 semaines consécutives, dans le mois suivant sa mise en service ;
- déménagement dans une zone en France métropolitaine où le Service Mobile est inaccessible depuis son nouveau domicile, ou pour une longue durée, hors du territoire métropolitain ;
- handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation du Service Mobile, ou décès ;
- notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers ;

- chômage suite à un licenciement d'un CDI dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement de l'offre ;
- mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire ;
- force majeure telle que définie par la loi et les tribunaux français ;
- non-respect de nos engagements.

Dans tous les cas, la résiliation de votre offre prendra effet dans un délai de 10 jours au plus tard après la date de réception des pièces justificatives ou à compter de la réception de votre demande de prise en compte de la résiliation de notre part, pour les 4 premiers motifs.

La résiliation d'un service optionnel n'entraîne pas la résiliation du Contrat. La résiliation des services fournis par les tiers s'effectue auprès de ces derniers.

7.2 La résiliation à notre initiative

Nous pouvons résilier votre Contrat sans vous verser d'indemnité :

- avec un préavis d'1 mois après vous avoir contacté ;
- à partir du 10ème jour suivant la suspension de votre ligne et sauf en cas de régularisation dans les cas suivants : non-paiement d'une mensualité et un dossier incomplet.

En cas de résiliation, les redevances restantes sont dues suivant les modalités visées ci-dessus.

8. Les informations sur vos données

8.1 Inscription à l'annuaire universel

Vous pouvez nous communiquer, sous votre responsabilité, vos coordonnées (numéro de téléphone et nom, prénom ou initiales sous réserve d'homonymie, adresse postale complète ou non, adresse électronique) en vue de les faire figurer gratuitement dans nos listes destinées aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements.

Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaires internet et services de renseignements téléphoniques. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection (interdiction d'utiliser vos informations à des fins commerciales) et anti-annuaire inversé (impossibilité de retrouver vos informations personnelles à partir de votre n° de téléphone) ou en nous communiquant partiellement vos coordonnées (adresse partielle ou initiales du prénom). Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement depuis l'Espace Client « Source ».

8.2 Inscription sur Bloctel

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours. L'inscription se fait sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr> ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret.

8.3 Traitement des données personnelles

Les traitements de données personnelles mis en œuvre par Bouygues Telecom sont décrits dans notre politique de confidentialité, accessible sur « Source » et sur notre site internet sourcemobile.fr. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à Bouygues Telecom – Offre Source, Service Informatique et Libertés, 13/15 avenue du Maréchal Juin, 92360 Meudon-la-Forêt, ou par mail : informatiqueetlibertes@bouyguetelecom.fr.

Vous pouvez également émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès ou effectuer une demande de portage dans les conditions décrites sur « Source » et notre site internet sourcemobile.fr.

ANNEXE PRATIQUE :

Augmentation substantielle des consommations : lorsque vous avez dépassé le montant de vos redevances périodiques de plus de 20€ en consommation et services.

Carte SIM: elle peut être achetée seule ou associée à un équipement mobile de votre choix. Elle contient un logiciel intégré.

Débits : sauf mention contraire, les débits indiqués sont des maximums théoriques. Ils varient selon votre emplacement géographique, le nombre d'utilisateurs à un instant donné, l'utilisation de plusieurs services ou équipements en même temps, ainsi que de l'Équipement et du Matériel utilisés. Ces paramètres peuvent par exemple influencer sur la durée de téléchargement d'une page internet, d'un mail, ou impacter la qualité de visionnage d'une vidéo.

Pour la 2G, 3G+, 4G, 4G+ :

Les débits maximums théoriques descendants sont :

- jusqu'à 900Mbit/s ou 300Mbit/s en 4G+ selon les zones couvertes en 4G+ et l'agrégation des bandes de fréquences;
- jusqu'à 300Mbit/s ou 49Mbit/s selon les zones couvertes en 4G;
- jusqu'à 7,2Mbit/s, 14,4Mbit/s, 21Mbit/s ou 42Mbit/s selon les zones couvertes en 3G+;
- jusqu'à 236Kb/s en 2G.

Les débits maximums théoriques montants sont :

- jusqu'à 150Mbit/s ou 38Mbit/s en 4G+ selon les zones couvertes en 4G+ et l'agrégation des bandes de fréquences;
- jusqu'à 75Mbit/s ou 18Mbit/s selon les zones couvertes en 4G;
- jusqu'à 0,4Mbit/s ou 5,7Mbit/s, selon les zones couvertes en 3G+;
- jusqu'à 118Kb/s en 2G.

Vous pouvez vous rendre sur sourcemobile.fr pour connaître votre couverture dans la rubrique « Carte de couverture ».

Formule d'Indexation : votre Formule d'Indexation est basée sur l'indice ICHtrv-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation. Il s'agit d'un indice mensuel publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité. Vous pouvez le consulter sur le site de l'Insee www.insee.fr dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ». Le prix de vos Services pourra être indexé annuellement sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHtrv-TS (Identifiant 001565192) selon la formule suivante :

1. **Calcul de la variation de l'indice ICHtrv-TS** : Variation indice en % = (Indice nouveau - Indice ancien) / Indice ancien.
2. **Calcul du prix mensuel révisé** : Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.

Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.

En cas de disparition de l'indice, nous vous communiquerons préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.

Mesures de gestion de trafic : désigne les mesures raisonnables ou exceptionnelles mises en œuvre par Bouygues Telecom pour optimiser l'accès de tous à notre réseau.

Sur le réseau mobile, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de certains éléments du réseau, sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page internet, d'un e-mail ou d'une pièce jointe à un email, ou impacter la qualité d'une vidéo.

Modalités de réaffectation d'un numéro : Dans le cas où vous n'avez pas souhaité le portage de votre numéro, celui-ci pourra être réattribué dans un délai minimum de 3 mois suivant votre résiliation.

Pièces Justificatives : documents que Bouygues Telecom peut vous demander. En cas de souscription à distance, vous devez fournir ces pièces justificatives dans un délai de 8 jours à compter de la souscription.

Il s'agit de l'original d'un justificatif d'identité en cours de validité (ou copie pour une souscription à distance) : Carte nationale d'identité ou de l'UE, passeport de l'UE, titre de séjour français.

Piratage : la contrefaçon est un délit sanctionné par 3 ans d'emprisonnement et 300 000€ d'amende. Elle peut engager votre responsabilité civile (notamment dommages et intérêts), conduire à l'interdiction de poursuivre l'exploitation contrefaisante, la publication de la décision de condamnation, la destruction des contrefaçons et la confiscation des recettes.

Précautions : Actions recommandées par les autorités sanitaires :

- **Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques** : vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le terminal de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre 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 OU la réception radio est de bonne qualité** : votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.
- **Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile si vous décidez de les équiper** : 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.
- **Inciter vos enfants et adolescents à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les utilisations nocturnes.**
- **Si vous portez un implant électronique** : Pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur... éloigner le terminal d'au moins 15cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.
- **Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant**: les clés 4G d'accès à internet et les tablettes sont soumis aux mêmes obligations réglementaires que les mobiles. Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre votre tronc et la clé 4G d'accès à internet ou la tablette, quand celle-ci est connectée à internet.
- **Ne pas utiliser un mobile au volant d'un véhicule en circulation** : avec ou sans kit oreillette, 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...)** : Respecter les consignes propres à certains lieux et éteindre votre téléphone portable lorsque cela vous est demandé.
- **Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile de façon prolongée** : cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.