

# FORFAITS MOBILES SENSATION (SIM SEULE)

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 12/11/2019

Prix de l'offre	Forfait 2h 40 Mo	Forfait 50 Mo	Forfait 5 Go	Forfait 50 Go	Forfait 70 Go	Forfait 100 Go
7,99 €/mois Prix au-delà : 0,50€/min en France / Europe / DOM	10,99 €/mois	19,99 €/mois	29,99 €/mois	35,99 €/mois	54,99 €/mois	
				<b>Prix Client Box</b>		
				24,99 €/mois	28,99 €/mois	44,99 €/mois
				<b>Offres Bbox Miami, Miami+, Fit, Must, Ultym, Sensation FTTH, Zone non dégroupée et 4G box</b> (hors résiliation et changement vers une offre Box ou Mobile non éligible).		
Internet 4G facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€				Internet 4G facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,01€/Mo en France métropolitaine par palier de 10€		
• Carte SIM : tarif applicable par téléphone, en boutiques Bouygues Telecom et sur bouyguetelecom.fr : 5€						
Durée d'engagement	• 12 mois.					
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre carte SIM seule.</li> <li>• Communications (hors n°s courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus.</li> <li>• Les Forfaits 2h 40 Mo, 50 Mo et 5 Go existent en version bloquée avec l'option de blocage (qui ne permet pas de faire des communications vers et depuis l'étranger et les DOM, y compris les usages inclus).</li> </ul>					
EN FRANCE MÉTROPOLITAINE						
Forfait avec 40 Mo d'enveloppe internet	Forfait avec 50 Mo d'enveloppe internet	Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 50 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 70 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 100 Go d'enveloppe internet	
2h d'appels et SMS illimités vers la France métropolitaine et les DOM	Appels et SMS illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM					
MMS illimités vers la France métropolitaine						
				Appels illimités vers les fixes de 120 destinations <sup>(1)</sup> et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine.		
					Appels & SMS illimités vers Europe/Canada/États-Unis/Suisse.	
B.tv : accès en France métropolitaine ou en Europe à + de 70 chaînes TV. Usage décompté de l'enveloppe internet. Liste des chaînes susceptible d'évoluer. Hors réduction de débit au-delà de l'enveloppe internet, accès illimité en Wi-Fi.						
			Éligible à l'option multi-SIM internet payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47.		Option multi-SIM internet incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47.	
DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM <sup>(2)</sup> (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE)						
Forfait 2h 40 Mo	Forfait 50 Mo	Forfait 5 Go	Forfait 50 Go	Forfait 70 Go	Forfait 100 Go	
Partage des <b>40Mo</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/ Europe/DOM	Partage des <b>50Mo</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/ Europe/DOM	Partage des <b>5Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/ Europe/DOM	<b>Jusqu'à 20Go/mois</b> utilisables en Europe/DOM parmi les 50 Go inclus en France métropolitaine	<b>Jusqu'à 30Go/mois</b> utilisables en Europe/DOM parmi les 70 Go inclus en France métropolitaine	<b>Jusqu'à 50Go/mois</b> utilisables en Europe/DOM/ Canada/États-Unis/Suisse parmi les 100 Go inclus en France métropolitaine	
2h d'appels et SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM	Appels & SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM				Appels & SMS (émis et reçus) illimités depuis Europe/DOM/ Canada/États-Unis/Suisse vers France métropolitaine/ Europe/DOM/ Canada/États-Unis/Suisse	
MMS* depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM						
					MMS* depuis Canada/États-Unis/Suisse vers France métropolitaine/ Canada/États-Unis/Suisse	
* Les MMS inclus envoyés en dehors de la France métropolitaine sont décomptés de l'enveloppe internet. Au-delà de l'enveloppe internet, facturation au tarif internet en vigueur. Plus d'informations sur la tarification des MMS p.26. Les usages voix et/ou internet inclus plus élevés (en jours et/ou en volume) en dehors de France/Europe/DOM qu'en France métropolitaine pendant 2 mois calendaires consécutifs sont interdits et peuvent donner lieu à facturation aux tarifs en vigueur (voir p. 38 à 43) après notification préalable, et ce jusqu'à régularisation des usages.						

#### Description des services annexes inclus

- **Nos services inclus :**
    - Service Clients ouverts de 8h à 22h (sauf dimanche et jours fériés),
    - Rappel dans les 15 minutes par le Service Clients (aux heures d'ouverture et sur demande depuis votre Espace Client),
    - Prise de rendez-vous en boutique (depuis votre Espace Client),
    - Prêt gratuit d'un mobile en cas de problème (voir p.45).
  - **Les principaux services inclus sont :**
    - Présentation du numéro de l'appelant,
    - Double appel,
    - Accès aux communications de la France vers et depuis l'étranger,
    - Appel incognito,
    - Filtrage et renvoi d'appels (610),
    - Répondeur (660),
    - Suivi Conso (680),
    - SMS de notification des appels sans message sur répondeur,
    - Contrôle Parental mobile,
    - Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles,
    - Messagerie vocale visuelle,
    - VoIP et partage de connexion,
    - Service Conférence (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés).
- Certains services peuvent nécessiter une activation.  
Pour plus d'informations, voir p.46.

#### Décompte des communications incluses

- **Appels émis** vers la France métropolitaine et les DOM décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.
- **Internet mobile** décompté par Ko (1 024Ko = 1Mo).
- Appels et appels vidéo en 4G : en France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur bouyguetelecom.fr, dans les boutiques Bouygues Telecom et au 1064. Pour un usage en vidéo, également décompté de l'enveloppe internet. Jusqu'au 26/01/2020 les appels vidéo ne sont pas décomptés de l'enveloppe internet.
- **Appels et SMS en Wi-Fi :** en France métropolitaine, avec équipement compatible (voir liste sur bouyguetelecom.fr). Usages décomptés respectivement des appels et SMS inclus dans l'offre.

#### Caractéristiques de l'internet mobile

- **MMS :** 600 Ko maximum par envoi.
  - **En France métropolitaine, au-delà de l'enveloppe internet :**
    - Pour les Forfaits 2h 40 Mo, 50 Mo et 5 Go, vous pouvez :
      - Continuer par défaut à utiliser internet sans réduction de débit et être facturé 0,05€/Mo,
      - Utiliser l'option de blocage (plus d'informations p.46).
    - À partir des Forfaits 50 Go, vous pouvez :
      - Continuer par défaut à utiliser internet sans réduction de débit et être facturé 0,01€/Mo,
      - Ou pour optimiser l'accès de tous, passer en débits réduits à 128Kb/s maximum, TV et B.tv compris et à 12Kb/s pour la VoIP.
  - **Depuis l'Europe et les DOM (hors France métropolitaine)<sup>(2)</sup>, au-delà de l'enveloppe internet :**
    - Pour les Forfaits 2h 40 Mo, 50 Mo et 5 Go (sauf option de blocage) : facturation 0,05€/Mo.
    - À partir des Forfaits 50 Go, vous pouvez :
      - Continuer par défaut à utiliser internet sans réduction de débit et être facturé 0,0054€/Mo,
      - Ou pour optimiser l'accès de tous, passer en débits réduits à 32Kb/s maximum, TV et B.tv compris et à 12Kb/s pour la VoIP.
- 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 boutiques ou par téléphone.

#### Caractéristiques techniques/équipements

- Service accessible avec équipements compatibles sur les réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+.
- Réseaux 4G et 4G+ en cours de déploiement.
- Voir couvertures en France métropolitaine sur bouyguetelecom.fr.

#### Service Clients

- Connexion sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique "Mon compte".
- Appels de 8h à 22h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :
  - **Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 1064.** Attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication,
  - **Depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : appel au 1064.** Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente,
  - Rappel dans les 15 min par le Services Clients, après en avoir fait la demande sur votre Espace Client (prix d'un appel reçu).
- Certains actes peuvent être payants. Détails p. 51.

#### Liste des destinations prévues au 12/11/2019 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur bouyguetelecom.fr

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

(2) DOM : Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte + certains COM : Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint Pierre-et-Miquelon. EUROPE : Açores (Les), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (Les), Belgique, Bulgarie, Canaries (Les), Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Îles Aland, Île de Man, Île de Wight, Îles Féroé, Île Rhodes, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

# SERVICE CLIENTS - Fiche d'information standardisée

## Forfaits mobile

NOM DU SERVICE		CONDITIONS
Certification		• Non applicable.
Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 3 minutes		• Non applicable.
Avis de réception de la réclamation écrite dans un délai de 48 h		• Non.
Délai de rétablissement du service avant compensation pour le mobile		• Bouygues Telecom s'engage à rétablir 2 jours ouvrés. Possibilité pour le client de demander une compensation dès le début de l'interruption sur appel au service clients.
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE		
Informations	Espace client web	Espace client mobile
Actes d'urgence	• Oui.	• Oui.
Analyse conso des derniers mois	• Oui.	• Oui.
Accès à l'historique des contacts au service client		• Oui.
Moyen d'accès		• Espace client web / Espace client mobile.
Gestion multi compte dans le même espace		• Oui.
Suivi de la réclamation en ligne	Espace client web	Délais de réponse
Service Clients	• Oui.	• 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste).
Service consommateurs	• Oui.	• 30 jours.
Médiation	• Oui : <a href="http://www.mediateur-telecom.fr">www.mediateur-telecom.fr</a>	• 3 mois.
CRITÈRES SPÉCIFIQUES «BOUTIQUES»		
Paramétrage mobile inclus dans l'offre		• Oui.
Aide au paramétrage du mobile		• Oui.
Prix du paramétrage si ce dernier n'est pas inclus		• 9,99 €.
Possibilité de déposer une réclamation		• Oui.
Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique		• Oui.
Type de matériel pris en charge		• Mobile / Box / Accessoire.
Actes d'administration courante liés à la gestion du compte		
Changement d'offre		• Oui.
Changements administratifs (changement adresse, RIB)		• Oui.
Réaliser actes d'urgence		• Oui.
Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations		• Oui.