

# FORFAITS MOBILE

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

Nom de l'offre	Série spéciale B&YOU 24h/24 20Mo
Sous conditions d'éligibilité	Offre accessible en zone de couverture, réservée aux clients mobile ou Box.
Promotion	<ul style="list-style-type: none"><li>- Offre valable du 29/05/17 jusqu'au 19/06/17 pour l'ouverture d'une nouvelle ligne.</li><li>- Pendant 12 mois :</li><li>0€/mois puis 7,99€/mois</li><li>- Une seule offre par foyer : même nom, prénom, adresse email, adresse postale</li></ul>
Prix de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• 7,99€/mois</li><li>• Internet 4G : au delà de l'enveloppe, 0,05€/Mo dans la limite de 500 Mo.</li><li>• Carte SIM : 0€ sur bouyguetelecom.fr; 1€ tarif applicable au téléphone et 29,99€ en boutiques Bouygues Telecom.</li></ul>
Durée d'engagement	Forfaits B&YOU (carte SIM seule) : sans engagement
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communications métropolitaines (hors n<sup>os</sup> courts, spéciaux, SMS+, MMS+).</li><li>• Illimité à usage privé entre 2 individus.</li><li>• Appels illimités 24/24 vers la France métropolitaine et les DOM.</li><li>• SMS / MMS illimités vers la France métropolitaine et SMS illimités vers les DOM.</li><li>• Le forfait 24h/24 20Mo existe en version bloquée avec l'option blocage (ne permet pas de faire des communications vers et depuis l'étranger et les DOM).</li><li>• Depuis l'Europe et les DOM :<ul style="list-style-type: none"><li>- Appels et SMS (émis et reçus) illimités vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM</li><li>- MMS vers les numéros métropolitains depuis Europe/DOM*</li></ul></li><li>*Les MMS sont décomptés de l'enveloppe internet. Les MMS vers les numéros autres que métropolitains sont facturés 1,10 €/MMS/destinataire. Au-delà de l'enveloppe internet Europe/DOM, les communications sont facturées au tarif en vigueur, en plus du prix de l'émission du MMS</li><li>• Internet 20Mo en France métropolitaine, Europe et DOM.</li><li>• B tv : accès à + de 70 chaînes TV (décompté de l'enveloppe Internet). Liste des chaînes susceptible d'évoluer.</li><li>• La carte SIM est destinée à être insérée dans un téléphone mobile.</li></ul>
Description des services annexes inclus	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Les principaux services inclus sont :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation du numéro de l'appelant,</li><li>- Double appel,</li><li>- Accès aux communications de la France vers l'étranger,</li><li>- Accès aux communications depuis l'étranger,</li><li>- Appel incognito,</li><li>- Filtrage et renvoi d'appels (610),</li><li>- Répondeur (660),</li><li>- Suivi Conso (680),</li><li>- SMS de notification des appels sans message sur répondeur,</li><li>- Contrôle Parental mobile,</li><li>- Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles,</li><li>- Messagerie vocale visuelle,</li><li>- VoIP et partage de connexion (mode modem),</li><li>- Service Conférence : 3 pers. max, temps décompté multiplié en fonction du nombre de participants.</li></ul></li></ul>

Décompte des communications incluses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Au-delà de l'enveloppe, en France métropolitaine, vous pouvez :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à surfer en 4G, aux tarifs indiqués ci-dessus,</li> <li>• Utiliser l'option blocage.</li> </ul> </li> </ul> <p>Pour plus d'informations, voir Guide des tarifs de mai 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels émis décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (DOM inclus). En France métropolitaine, les appels reçus sont gratuits.</li> <li>• N<sup>os</sup> spéciaux : décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.</li> <li>• Internet décompté par Ko (1024 Ko = 1 Mo).</li> </ul>
Caractéristiques de l'Internet Mobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MMS limités à 600 Ko par envoi.</li> <li>• 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 et cloud compris (VoIP 12 Kb/s max).</li> <li>• Depuis l'Europe et les DOM : au-delà de l'enveloppe internet, facturation au tarif en vigueur.</li> </ul>
Caractéristiques techniques/équipements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+. Détails sur <a href="http://bouyguetelecom.fr">bouyguetelecom.fr</a>.</li> <li>• Avec équipements compatibles.</li> </ul>
Service Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connexion sur votre Espace Client sur <a href="http://bouyguetelecom.fr">bouyguetelecom.fr</a>, rubrique "Mon compte".</li> <li>• Appels de 8h à 20h du lundi au samedi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par téléphone : depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom, attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication,</li> <li>- au 1064 : depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.</li> </ul> </li> <li>• Certains actes peuvent être payants.</li> </ul>
Options compatibles	<p>Voir détails des options du Guide des tarifs du mois de mai 2017.</p>

Liste des destinations prévues au 29/05/2017 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr)

**DOM** : Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte + certains COM : St-Barthélemy, Saint-Martin, St Pierre-et-Miquelon. **EUROPE** : Açores (Les), Allemagne, 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, Île Rhodes, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Andorre, Îles Féroé, Islande, Liechtenstein, Norvège, Vatican, Saint Marin.

# FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE SERVICE CLIENTS

## 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