

# FORFAITS MOBILE

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

Nom de l'offre	Série spéciale B&YOU 20Go
Sous conditions d'éligibilité	Offre accessible en zone de couverture
Promotion	<ul style="list-style-type: none"><li>- Offre valable du 23/03/17 jusqu'au 08/04/17 pour l'ouverture d'une nouvelle ligne sur bouyguestelecom.fr.</li><li>- Pendant 12 mois : 2,99€ au lieu de 24,99€</li><li>- Une seule offre par foyer : même nom, prénom, adresse email, adresse postale</li><li>- Offre non éligible avec la remise multi-lignes</li></ul>
Prix de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• 24,99€/mois</li><li>• Internet 4G : au delà de l'enveloppe, 0,01€/Mo par palier de 1Go</li><li>• SIM 10€.</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>• Internet 20Go</li><li>• B tv : accès à + de 70 chaînes TV (décompté de l'enveloppe Internet). Liste des chaînes susceptible d'évoluer.</li><li>• World &amp; YOU : appels et SMS gratuits et illimités depuis le monde entier vers la France métropolitaine en Wi-Fi (via l'application). Également disponible en 3G/4G en Europe, DOM, États-Unis et Canada.</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

- **Au-delà de l'enveloppe, en France métropolitaine, vous pouvez :**
  - Continuer à surfer en 4G, au tarif indiqué ci-dessus.
  - 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 Guide des tarifs de mars 2017.

- 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> spéciaux, internationaux : décomptés par palier de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.
  - Internet décompté 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 boutiques Bouygues Telecom et au 614. Illimité sur les forfaits 24/24. Pour un usage en vidéo, également décompté de l'enveloppe Internet.
- Offre de lancement : jusqu'au 08/04/2017 les appels vidéo ne sont pas décomptés de l'enveloppe Internet.

## Caractéristiques de l'Internet Mobile

- MMS limités à 600 Ko par envoi.
- 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).

## Caractéristiques techniques/équipements

- Réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+. Détails sur bouyguetelecom.fr.
- Avec équipements compatibles.

## Service Clients

- Connexion sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique "Mon compte".
- Appels de 8 h à 20 h du lundi au samedi :
  - au 614 depuis votre mobile ou votre Bbox :
    - Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : inclus.
    - Serveur vocal : gratuit,
  - au 1064, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.

## Options compatibles

Voir détails des options du Guide des tarifs du mois de mars 2017.

Liste des destinations prévues au 23/03/2017 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur bouyguetelecom.fr

(1) 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».

# 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