

FORFAIT MOBILE - Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 10/04/2017

Nom de l'offre	Forfaits mobile							
Prix de l'offre		2h 20 Mo	24h/24 20 Mo	2h 1 Go	Europe 20 Go	Europe 50 Go		
	Forfaits B&YOU Prix mensuel sans engagement (carte SIM seule)	4,99€/mois	10,99€/mois	14,99€/mois	24,99€/mois	29,99€/mois		
		2h 20 Mo	24h/24 20 Mo	2h 1 Go	20 Go	50 Go	75 Go	100 Go
	Forfaits Sensation Prix mensuel avec mobile Engagement 24 mois	10,99€/mois	17,99€/mois	19,99€/mois	34,99€/mois	39,99€/mois	49,99€/mois	89,99€/mois
	Prix au-delà du forfait voix	0,30€/min						
	Internet 4G	Au delà de l'enveloppe : 0,05€/Mo dans la limite de 500 Mo			Au delà de l'enveloppe : 0,01€/Mo par palier de 1 Go			
Pour les forfaits B&YOU, carte sim : 25€ tarif applicable au 614 et en boutique Bouygues Telecom; 10€ sur bouyguetelecom.fr.								
Durée d'engagement	Forfaits Sensation (avec un nouveau mobile) : 24 mois. Forfaits B&YOU (carte SIM seule) : sans engagement.							
Description de l'offre	Communications métropolitaines (hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS+). Illimité à usage privé entre 2 individus.							
	B&YOU 2h 20 Mo & Sensation 2h 20 Mo	B&YOU 24h/24 20 Mo & Sensation 24h/24 20 Mo	B&YOU 2h 1 Go & Sensation 2h 1 Go	B&YOU Europe 20 Go & Sensation 20 Go	B&YOU Europe 50 Go & Sensation 50 Go	Sensation 75 Go	Sensation 100 Go	
	Existente en version bloquée avec l'option blocage*							
	2h vers la France métropolitaine et les DOM	Appels illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM	2h vers la France métropolitaine et les DOM	Appels illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM				
	SMS / MMS illimités vers la France métropolitaine et SMS illimités vers les DOM							
			5 Go décomptés de l'enveloppe internet du forfait, utilisables 15 jours/année civile en Europe et DOM. 1 jour = de la 1 ^{ère} communication à minuit	20 Go décomptés de l'enveloppe internet du forfait, utilisables 35 jours/année civile en Europe et DOM. 1 jour = de la 1 ^{ère} communication à minuit	Appels et SMS illimités depuis la France métropolitaine vers Europe et DOM ⁽²⁾ ; Appels et SMS (émis et reçus) illimités depuis Europe et DOM vers la France métropolitaine, Europe et DOM.			
					15Go/mois utilisables en Europe/DOM décomptés de l'enveloppe internet du forfait	20Go/mois utilisables en Europe/DOM décomptés de l'enveloppe internet du forfait		
	B tv : accès à + de 70 chaînes TV (décompté de l'enveloppe internet). Liste des chaînes susceptible d'évoluer.							
			World & 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.					
			Appels illimités vers 120 destinations fixes ⁽¹⁾ et vers les mobiles États-Unis, Canada, Chine + 10h vers les fixes d'Algérie.					
		À partir des forfaits Sensation 20 Go : Un bonus à choisir entre L'Équipe, STUDIO+ les week-ends internet en illimité et la TV en direct offerte en illimité avec B tv. Un seul bonus au choix valable 24 mois en France métropolitaine après activation sur bouyguetelecom.fr. Bonus susceptibles d'évoluer (en nombre et en contenu). Usage décompté de l'enveloppe internet (hors TV en direct et les week-ends internet en illimité). WE illimités (hors option multi SIM internet et hors mode partage de connexion internet). Changement de bonus possible 30 jours après activation du 1 ^{er} bonus et pris en compte à la date de remise à zéro du forfait.						
						Option multi-SIM Internet incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.39		
Les forfaits Bouygues Telecom sont réservés aux utilisateurs résidant en France métropolitaine ; - Les usages exclusifs en dehors de la France métropolitaine pendant plus de deux mois consécutifs sont interdits.								
*L'option blocage ne permet pas de faire des appels et des SMS vers l'étranger et les DOM.								

Description des services annexes inclus

- **Les principaux services inclus sont :**
 - Présentation du numéro de l'appelant,
 - Double appel,
 - Report des minutes (pour les forfaits 2h),
 - Accès aux communications de la France vers l'étranger,
 - Accès aux communications depuis l'étranger,
 - En cas de panne sous garantie pour les Forfaits Sensation : Service Après-Vente mobile. Voir détails p.38
 - 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 pers. max, temps décompté multiplié en fonction du nombre de participants.
- **Au-delà de l'enveloppe internet, en France métropolitaine :**
 - Pour les forfaits 2h 20Mo, 24h/24 20Mo et 2h 1Go, vous pouvez :
 - Continuer à surfer en 4G, aux tarifs indiqués p.7,
 - Utiliser l'option blocage (plus d'informations p.39).
 - À partir des forfaits Sensations 20 Go, vous pouvez :
 - Continuer à surfer en 4G, aux tarifs indiqués p.7,
 - 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 boutiques ou au 614.

Pour plus d'informations, voir p.37 à 41.

Décompte des communications incluses

- Appels émis décomptés à la seconde dès la 1^{ère} seconde (DOM inclus). En France métropolitaine, les appels reçus sont gratuits.
- N^{os} spéciaux, internationaux : décomptés par palier de 30 secondes au-delà de la 1^{ère} minute indivisible.
- Internet décompté par Ko (1 024Ko = 1Mo).
- Appels et appels vidéo en 4G : En France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur bouyguestelecom.fr, dans les boutiques Bouygues Telecom et au 614. Illimité sur les forfaits 24h/24 ou décompté pour les forfaits 2h (0,30€/min au-delà). Pour un usage en vidéo, également décompté de l'enveloppe internet.
- Offre de lancement : jusqu'au 21/08/2017 les appels vidéo ne sont pas décomptés de l'enveloppe internet.

Caractéristiques de l'internet mobile

- MMS limités à 600Ko 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 128Kb/s maximum, TV compris (VoIP 12 Kb/s max).
 - Depuis l'Europe et les DOM :
 - pour les forfaits B&YOU Europe 20 Go et Sensation 20 Go :
 - Pendant les 15 jours/an, 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 32kb/s,
 - Au-delà des 15 jours/an, facturation au tarif en vigueur.
 - pour les forfaits B&YOU Europe 50 Go et Sensation 50 Go :
 - Pendant les 35 jours/an, 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 32Kb/s,
 - Au-delà des 35 jours/an, facturation au tarif en vigueur.
 - pour les forfaits 75 Go et plus : au-delà de l'enveloppe internet, facturation au tarif en vigueur.
- Voir p.22 à 27.

Caractéristiques techniques/équipements

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

Service Clients

- Connexion sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.fr, rubrique "Mon compte".
- Appels de 8h à 20h du lundi au samedi :
 - au 614 : 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,
 - 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.
- Certains actes peuvent être payants.

Options compatibles

Voir détails des options p.37 à 43.

Liste des destinations prévues au 10/04/2017 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur bouyguestelecom.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, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Corfou, Costa Rica, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Etats-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 Christmas, 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 nos 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, St-Barthélemy, St Marin, St Martin, St 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 : 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.

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 : www.mediateur-telecom.fr	• 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.