

FORFAIT MOBILE B&YOU

Fiche d'information standardisée

Nom de l'offre	Série spéciale B&YOU 20Go
Sous conditions d'éligibilité	- Offre accessible en zone de couverture - Réservée aux clients ayant souscrit une Box (Bbox, Bbox Miami, Bbox Sensation Très Haut Débit)
Promotion	- Offre valable du 29/05/17 jusqu'au 20/08/17 pour l'ouverture d'une nouvelle ligne. - Pendant 12 mois : 9,99€/mois puis 19,99€/mois. - Limitée à 2 offres par box détenue : même nom, prénom, adresse email, adresse postale.
Prix de l'offre	19,99€/mois - Internet 4G : au delà de l'enveloppe, 0,01€/Mo par palier de 1Go. - Carte SIM : 15€ sur bouyguestelecom.fr et 29,99€ en boutiques Bouygues Telecom et par téléphone.
Durée d'engagement	Forfaits B&YOU (carte SIM seule) : sans engagement
Description de l'offre	- Communications métropolitaines (hors nos courts, spéciaux, SMS+, MMS+). - Illimité à usage privé entre 2 individus. - En France Métropolitaine : - Appels illimités 24/24 vers la France métropolitaine et les DOM. - SMS / MMS illimités vers la France métropolitaine et SMS illimités vers les DOM. - Depuis l'Europe et les DOM : - Appels et SMS (émis et reçus) illimités vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM. - MMS vers les numéros métropolitains depuis Europe/DOM. - Internet 20Go en France métropolitaine dont 5Go utilisable en Europe/DOM. - 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. - La carte SIM est destinée à être insérée dans un téléphone mobile.
Description des services annexes inclus	Les principaux services inclus sont : - Présentation du numéro de l'appelant, - Double appel, - Accès aux communications de la France vers l'étranger, - Accès aux communications 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 (mode modem), - Service Conférence : 3 pers. max, temps décompté multiplié en fonction du nombre de participants.
Décompte des communications incluses	Au-delà de l'enveloppe, en France métropolitaine, vous pouvez : - Continuer à surfer en 4G, aux tarifs indiqués 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 mai 2017. - Appels émis décomptés à la seconde dès la 1ère seconde (DOM inclus). En France métropolitaine, les appels reçus sont gratuits. - Nos spéciaux : décomptés à la seconde dès la 1ère seconde. - Internet décompté par Ko (1024 Ko = 1Mo). - Appels par téléphone en 4G : En France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur bouyguestelecom.fr, dans les boutiques Bouygues Telecom.
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). - Depuis l'Europe et les DOM : au-delà de l'enveloppe internet, facturation au tarif en vigueur ou 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.
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 : - 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, - 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 du Guide des tarifs du mois de mai 2017.

Liste des destinations prévues au 29/05/2017 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur bouyguestelecom.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 Åland, 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.