

FORFAIT MOBILE B&YOU Fiche d'information standardisée

Série spéciale B&YOU light 30 Go « jusqu'à 2 Mb/s »

Offre soumise à conditions en France métropolitaine. Sous réserve de couverture 2G, 3G, 4G.

Promotion	<ul style="list-style-type: none">• Valable du 18/08/2017 au 30/10/2017 pour l'ouverture d'une nouvelle ligne.• Une seule offre par foyer : même nom, prénom, adresses email et postale.
Prix de l'offre	<ul style="list-style-type: none">• 9,99€/mois
Durée d'engagement	<ul style="list-style-type: none">• Sans engagement
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none">• Forfait exclusivement utilisable depuis la France métropolitaine : vous ne pouvez l'utiliser en dehors de la France métropolitaine.• Communications (hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus.• Appels / SMS : illimités vers la France métropolitaine et vers les DOM.• MMS : illimités vers la France métropolitaine.• Internet mobile : 30 Go jusqu'à 2 Mb/s (débits montant et descendant). Au-delà de l'enveloppe, prix du Mo au tarif en vigueur (par palier de 1Go) : 0,01€/Mo.
Description des services inclus	<ul style="list-style-type: none">• Les principaux services inclus sont :<ul style="list-style-type: none">- Présentation du numéro de l'appelant,- Double appel,- Accès aux communications de la France vers l'étranger et les DOM,- 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,- option débit réduit,- B.tv,- World & YOU.- Service Conférence : 3 pers. max, temps décompté multiplié en fonction du nombre de participants.- Certains services peuvent nécessiter une activation.
Décompte des communications incluses	<ul style="list-style-type: none">• Appels émis vers la France métropolitaine et les DOM* décomptés à la seconde dès la 1ère seconde.• Internet mobile : décompté par Ko (1024 Ko = 1 Mo). <p>Pour les autres types de communications voir le Guide des Tarifs en vigueur.</p>
Caractéristiques de l'Internet Mobile	<ul style="list-style-type: none">• MMS : 600 Ko maximum par envoi.• Les débits annoncés varient selon votre emplacement géographique, le nombre d'utilisateurs à un instant donné, l'utilisation de plusieurs services ou équipement en même temps, et de la couverture à l'intérieur des bâtiments.• Débits maximum théoriques : jusqu'à 2 Mb/s en débits montant et descendant.
Frais additionnels	<ul style="list-style-type: none">• Carte SIM :<ul style="list-style-type: none">- 29,99€ en boutique.- 10€ par téléphone- 1€ sur bouyguestelecom.fr
Caractéristiques techniques/équipements	<ul style="list-style-type: none">• Service accessible sur les réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+(en cours de déploiement) avec équipement compatible. Détails de la couverture sur : bouyguestelecom.fr/notre-reseau/cartes-de-couverture-reseau.• La carte SIM est destinée à être insérée dans un téléphone mobile compatible.
Service Clients	<ul style="list-style-type: none">• Connexion sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.fr, rubrique "Mon compte".• Appels de 8h à 20h du lundi au samedi :<ul style="list-style-type: none">- Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 614. 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.• Certains actes peuvent être payants.

*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.

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.