

# CARTE PRÉPAYÉE TOURISTE EUROPE

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 27/01/2020

| Prix de l'offre   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 39,90€ (prix de vente conseillé).</li></ul>   |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
|---|---|--------------------------------|----------------------------------|---|-----|---|------|----------------------|------------------|--|----|---|------|----------------------|------------------|--|----|---|------|----------------------|------------------|
| Description de l'offre  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Carte SIM pré-chargée et pré-activée.</li><li>• Communications (hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus.</li><li>• <b>En France métropolitaine :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Appels/SMS: illimités vers la France métropolitaine</li><li>- MMS : illimités vers la France métropolitaine, sous réserve d'une enveloppe internet positive.</li></ul></li><li>• <b>Depuis l'Europe et les DOM :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Appels et SMS: illimités vers France Métropolitaine/Europe/DOM.</li><li>- MMS émis et reçus : inclus vers France Métropolitaine/Europe/DOM, décomptés de l'enveloppe internet qui doit être positive.</li></ul></li><li>• <b>Internet mobile :</b> 20 Go utilisables en France Métropolitaine/Europe/DOM.</li><li>• 10 min d'appels inclus pour appeler le Service Clients.</li><li>• 25€ de crédit de communication offerts pour appeler et envoyer des SMS vers l'international y compris vers l'Europe (hors France) et les DOM (hors appels depuis l'international, n° courts et spéciaux, SMS+, MMS+).</li></ul> |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
|   | <table border="1"><thead><tr><th>Carte prépayée touriste Europe</th><th>39,90€ (Prix de vente conseillé)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Crédit de communication offert pour appeler et envoyer des SMS vers l'international</td><td>25€</td></tr><tr><td>Appels vers les fixes du Maroc, jusqu'à</td><td>6h56</td></tr><tr><td><b>Soit prix/min</b></td><td><b>0,06€/min</b></td></tr><tr><td></td><td>ou</td></tr><tr><td>Appels vers les fixes d'Afrique, Europe, DOM* jusqu'à</td><td>1h40</td></tr><tr><td><b>Soit prix/min</b></td><td><b>0,25€/min</b></td></tr><tr><td></td><td>ou</td></tr><tr><td>Appels vers les mobiles d'Afrique jusqu'à</td><td>1h29</td></tr><tr><td><b>Soit prix/min</b></td><td><b>0,28€/min</b></td></tr></tbody></table>   | Carte prépayée touriste Europe | 39,90€ (Prix de vente conseillé) | Crédit de communication offert pour appeler et envoyer des SMS vers l'international | 25€ | Appels vers les fixes du Maroc, jusqu'à | 6h56 | <b>Soit prix/min</b> | <b>0,06€/min</b> |  | ou | Appels vers les fixes d'Afrique, Europe, DOM* jusqu'à | 1h40 | <b>Soit prix/min</b> | <b>0,25€/min</b> |  | ou | Appels vers les mobiles d'Afrique jusqu'à | 1h29 | <b>Soit prix/min</b> | <b>0,28€/min</b> |
| Carte prépayée touriste Europe  | 39,90€ (Prix de vente conseillé)  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Crédit de communication offert pour appeler et envoyer des SMS vers l'international | 25€   |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Appels vers les fixes du Maroc, jusqu'à   | 6h56  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| <b>Soit prix/min</b>  | <b>0,06€/min</b>  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
|   | ou  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Appels vers les fixes d'Afrique, Europe, DOM* jusqu'à                               | 1h40  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| <b>Soit prix/min</b>  | <b>0,25€/min</b>  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
|   | ou  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Appels vers les mobiles d'Afrique jusqu'à   | 1h29  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| <b>Soit prix/min</b>  | <b>0,28€/min</b>  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Usages valables 30 jours après la première utilisation. À défaut d'identification dans les 30 jours suivant la 1<sup>ère</sup> connexion, la ligne est résiliée.</li><li>• Durée de validité de votre ligne : 12 mois à compter de votre dernier rechargement. Résiliation automatique et perte du numéro de téléphone à la fin de validité de la ligne.</li><li>• Votre service MMS/WAP sera activé à compter de votre identification auprès de Bouygues Telecom.</li><li>• La souscription de 10 lignes sur une période d'un an par une même personne ou la souscription de 4 lignes ou plus simultanées doit être soumise à l'approbation de Bouygues Telecom.</li><li>• L'échange de données VoIP est inclus hors frais supplémentaire selon éditeur.</li></ul>   |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Description des services annexes inclus   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Accès aux services suivants même sans crédit de communication et sans validité de la recharge : Présentation du n° de l'appelant, consultation gratuite du répondeur (660), double appel en réception d'appels, SMS de notification des appels sans message sur répondeur, messagerie vocale visuelle, contrôle parental mobile, mobile Speak™ e<sup>4</sup> Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles, suivi consommation : gratuit par appel au 630 et sur bouyguetelecom.fr.</li></ul>   |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Décompte des communications incluses  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Appels émis décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (hors n° spéciaux) en France métropolitaine et vers les DOM (DOM : Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guyane française, La Réunion, Martinique, Mayotte + certains COM : Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint Pierre-et-Miquelon).</li><li>• Nouvelle Calédonie, Polynésie Française, Wallis-et-Futuna ne bénéficient pas de la même tarification et les appels sont décomptés par palier de 30 secondes au delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.</li><li>• Appel décomptés par palier de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible vers l'international.</li><li>• Internet décompté par Ko (1 024 Ko = 1 Mo).</li></ul>   |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Caractéristiques de l'internet mobile   | <ul style="list-style-type: none"><li>• MMS limités à 600Ko par envoi.</li><li>• Internet mobile, TV, envoi d'e-mails et de MMS possibles en France métropolitaine avec une enveloppe internet positive et un crédit de communication &gt; 0,15€.</li><li>• Réception de MMS et d'e-mails possibles en France métropolitaine : avec une enveloppe internet positive et un crédit de communication &gt; 0,01€.</li></ul>   |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Caractéristiques techniques/équipements   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Service accessible avec équipements compatibles sur les réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+.</li><li>• Réseaux 4G et 4G+ en cours de déploiement.</li><li>• Voir couvertures en France métropolitaine sur bouyguetelecom.fr.</li></ul>  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Service Clients   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Connexion sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique "Mon compte".</li><li>• Appels de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :<ul style="list-style-type: none"><li>- Au 634 depuis votre mobile :<ul style="list-style-type: none"><li>• Serveur vocal : gratuit,</li><li>• Mise en relation avec un conseiller : 10 min incluses dans votre offre puis décomptés des 25€ de crédit de communication à 0,25€/min dès la mise en relation avec un Conseiller de Clientèle.</li></ul></li><li>- Au 1034 (prix d'un appel local) ou +33 668 634 634 (prix d'un appel mobile) selon l'opérateur, y compris le temps d'attente.</li></ul></li><li>• Certains actes peuvent être payants. Détails p.51.</li></ul>   |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |
| Conditions de rechargement  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Rechargement possible via recharges prépayées XL, Classique ou vers l'international (cf. conditions des Cartes Prépayées page 5).</li><li>• En l'absence de rechargement avant la fin de validité de la recharge : perte du crédit de communication restant.</li></ul>  |                                |                                  |   |     |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |  |    |   |      |                      |                  |

Disponible dans les boutiques RCBT (Réseau Clubs Bouygues Telecom), les points de vente Relay et Tabac/Presse la commercialisant.

\* Pour les appels vers les fixes d'Afrique/Europe/DOM, certains pays ne sont pas facturés 0,25€/min mais 0,32€/min. Voir la liste détaillée des pays pages 29 à 35.

# 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.<br>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.   |