

# CARTE PRÉPAYÉE TOURISTE EUROPE

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 12/11/2019

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 en France métropolitaine dont 15 Go utilisables en 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™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles, suivi consommation : gratuit par appel au 630 et sur bouyguestelecom.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 bouyguestelecom.fr.</li></ul>																				
Service Clients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connexion sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.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 0,25€/min.</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. 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.