

CARTE PRÉPAYÉE

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture, exclusivement en France métropolitaine

au 27/01/2020

Prix de l'offre

Carte XL	5€	10€	20€	40€
Appels en France métropolitaine + SMS en France métropolitaine + MMS en France métropolitaine + Internet mobile en France métropolitaine	illimités			
Crédit de communication offert pour appeler et envoyer des SMS vers l'international + Appels vers les fixes du Maroc ou d'Algérie, jusqu'à	500 Mo	1 Go	2 Go	5 Go
	3€	5€	10€	25€
soit ou Appels vers les fixes d'Europe, DOM* jusqu'à	50 min	1h23	2h46	6h56
	0,06€/min			
soit ou Appels vers les fixes d'Afrique* (hors Maghreb) jusqu'à	20 min	33 min	1h06	2h46
	0,15€/min			
soit	10 min	18 min	35 min	1h29
	0,28€/min			
Validité de la recharge	3 jours	10 jours	1 mois	2 mois

Carte Classique	5€	10€	20€	40€
Appels en France métropolitaine jusqu'à	13 min	26 min	52 min	1h45
soit + SMS en France métropolitaine	0,38€/min			
MMS en France métropolitaine	0,09€/SMS	SMS illimités		
Internet mobile en France métropolitaine	0,30€/MMS			
	0,30€/Mo			
Validité de la recharge	1 mois	2 mois	3 mois	6 mois

Carte vers l'international	5€	10€	20€	40€
Appels en France métropolitaine jusqu'à	13 min	26 min	52 min	1h45
soit + SMS en France métropolitaine	0,38€/min			
MMS en France métropolitaine	SMS illimités			
Internet mobile en France métropolitaine	0,30€/MMS			
	0,30€/Mo			
Appels vers les fixes du Maroc ou d'Algérie jusqu'à	1h23	2h46	5h33	11h06
soit ou Appels vers les fixes d'Europe, DOM* jusqu'à	0,06€/min			
soit ou Appels vers les fixes d'Afrique* (hors Maghreb) jusqu'à	33 min	1h06	2h12	4h24
	0,15€/min			
soit	18 min	35 min	1h11	2h22
	0,28€/min			
Validité de la recharge	3 jours	10 jours	1 mois	2 mois

- Carte SIM : 10€, tarif applicable en boutiques Bouygues Telecom.
- *Pour les appels vers les fixes d'Afrique/Europe/DOM, certains pays sont facturés entre 0,36€ et 0,49€/min. Voir la liste détaillée des pays pages 30 à 35.

Description
de l'offre

- **Carte XL :**
À chaque rechargement : appels/SMS/MMS illimités en France métropolitaine, enveloppe internet, 10 min pour appeler le Service Clients et de crédit de communication offert pour appeler et envoyer des SMS vers l'international (hors appels depuis l'international, n°s courts et spéciaux, SMS+, MMS+).
- **Cartes Classique et vers l'international :**
Crédit de communication à répartir entre les appels en France métropolitaine, vers l'international, les n°s courts et spéciaux, les SMS, SMS+, les MMS, MMS+, l'internet mobile et la TV.
La Carte 5€ Classique permet également d'émettre des communications vers et depuis l'international.
- **Pour les 3 cartes :**
 - Communications (hors n°s courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus,
 - 10 euros de crédit de communication offerts tous les 50€ rechargés sur 2 mois consécutifs glissants, valables 1 mois pour des appels (hors n°s courts et spéciaux) aux tarifs de la Carte Classique,
 - 50 SMS offerts tous les mois : crédités dès l'activation de la ligne puis le 1^{er} de chaque mois, même sans crédit de communication et pendant la validité de la ligne,
 - 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,
 - À défaut d'identification dans les 30 jours suivant la 1^{ère} connexion, la ligne est résiliée,
 - Votre service MMS/WAP sera activé à compter de votre identification,
 - 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 notre approbation,
 - L'échange de données VoIP est inclus hors frais supplémentaire selon éditeur.

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.