

# CARTE PRÉPAYÉE

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture, exclusivement en France métropolitaine

au 30/03/2020

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	<b>illimités</b>			
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€
	50 min	1h23	2h46	6h56
<b>soit</b> ou	<b>0,06€/min</b>			
Appels vers les fixes d'Europe, DOM* jusqu'à	20 min	33 min	1h06	2h46
<b>soit</b> ou	<b>0,15€/min</b>			
Appels vers les fixes d'Afrique* (hors Maghreb) jusqu'à	10 min	18 min	35 min	1h29
<b>soit</b>	<b>0,28€/min</b>			
<b>Validité de la recharge</b>	<b>3 jours</b>	<b>10 jours</b>	<b>1 mois</b>	<b>2 mois</b>

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

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

\* 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<sup>er</sup> 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<sup>ère</sup> 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.

## Description des services annexes inclus

- **Pour la Carte 5€ Classique uniquement, pendant la validité du crédit de communication de la recharge et sous réserve de crédit de communication disponible :**

Accès depuis l'étranger automatique, double appel en émission d'appels, appel incognito en émission d'appels.

- **Accès aux services suivants même sans crédit de communication et sans validité de la recharge :**

Présentation du n° de l'appelant, répondeur (660), appel émission d'appels, double appel en réception d'appels, SMS de notification des appels sans message sur répondeur, messagerie vocale visuelle, contrôle parental mobile, service accès depuis l'étranger (hors carte XL), Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles, suivi consommation : 630 et sur bouyguetelecom.fr.

## Décompte des communications incluses

- **Appels émis** décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (hors nos spéciaux), en France métropolitaine. Pour la Carte 5€ Classique: appels émis décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde, hors nos spéciaux et appels depuis et vers l'international décomptés à la seconde après le 1<sup>er</sup> palier de 30 secondes. Appels vers l'Outre-Mer décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.
- **Internet mobile** décompté par Ko (1 024Ko = 1Mo).

## Caractéristiques de l'internet mobile

- MMS limités à 600Ko par envoi.
- Internet mobile, TV, envoi d'e-mails et de MMS possibles en France métropolitaine :
  - Carte XL, avec une enveloppe internet positive et un crédit de communication > 0,15€,
  - Carte Classique et Carte vers l'international, avec un crédit de communication > 0,15€.
- Réception de MMS et d'e-mails possible en France métropolitaine :
  - Carte XL, avec une enveloppe internet positive et un crédit de communication > 0,01€,
  - Carte Classique et Carte vers l'international, avec un crédit de communication > 0,01€.

## Caractéristiques techniques/équipements

- Service accessible avec équipements compatibles sur les réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+.
- Réseaux 4G et 4G+ en cours de déploiement.
- Voir couvertures en France métropolitaine sur bouyguetelecom.fr.

## Service Clients

- Connexion sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique "Mon compte".
- Appels de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :
  - Au 634 depuis votre mobile :
    - Serveur vocal : gratuit,
    - Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle. Pour la Carte XL : 10 minutes d'appels sont incluses à chaque rechargement. Pour les Cartes Classique et vers l'international : décompté du crédit de communication à 0,25€/min dès la mise en relation avec un Conseiller de Clientèle,
  - Au 1034, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.

## Conditions de rechargement

		5€	10€	20€	40€
<b>En appelant le 630</b>	Depuis votre mobile Carte Prépayée muni de votre carte bancaire* ou Ticket Recharge	X	X	X	X
<b>Sur internet</b>	Par carte bancaire*, en vous connectant à votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr ou depuis votre mobile sur <a href="http://m.ec.bytel.fr/rechargement">http://m.ec.bytel.fr/rechargement</a>	X	X	X	X
<b>Avec Carte à embrocher</b>	En vente dans les boutiques Bouygues Telecom et dans la majorité des débitants de tabac, grandes surfaces, boutiques de presse, boutiques spécialisées, stations-services, boulangeries et bureaux de Poste	-	X	X	-
<b>Par Ticket Recharge</b>		-	X	X	X

\* Le rechargement par carte bancaire est autorisé dans la limite de 70€ par ligne, par période de 30 jours. Le paiement par carte bancaire est soumis à la réglementation du GIE Cartes Bancaires et peut, à ce titre, évoluer à tout moment. Rechargement par carte bancaire non disponible aux Clients ayant acheté un coffret libre-service et ne s'étant pas identifiés.

- **En cas de rechargement sur la même Carte avant la fin de la durée de validité de la recharge :**
  - Pour la Carte XL : l'enveloppe internet, le crédit offert vers l'international et les minutes vers le Service Clients restants sont valables jusqu'à la fin de la recharge initiale. Pour les appels/SMS/MMS illimités, la durée de validité conservée est la plus longue,
  - Pour les Cartes Classique et vers l'international : le crédit de communication restant est valable jusqu'à la fin de la durée de validité de la recharge initiale. Le crédit de communication rechargé est valable pour la durée de validité de la nouvelle recharge.
- **En cas de rechargement sur une autre Carte au cours de la recharge initiale :**
  - Cas d'un Client qui recharge d'abord sur la Carte XL, puis en cours de durée de validité de celle-ci, recharge sur la Carte Classique ou la Carte vers l'international :
    - Le Client continue de bénéficier des appels/SMS/MMS illimités ainsi que de l'enveloppe internet, du crédit offert vers l'international et des minutes vers le Service Clients jusqu'à la fin de la durée de validité de sa recharge XL,
    - Le Client profite par ailleurs, dès le moment où il a rechargé, du crédit de communication rechargé sur la Carte Classique ou la Carte vers l'international, aux tarifs et pour la durée de validité celle-ci.
  - Cas d'un Client qui recharge d'abord sur la Carte Classique ou la Carte vers l'international, puis en cours de durée de validité de celle-ci, recharge sur la Carte XL :
    - Le Client continue de profiter du crédit de communication rechargé sur la Carte Classique ou la Carte vers l'international, aux tarifs et jusqu'à la fin de la durée de validité de sa recharge Classique ou vers l'international,
    - Le Client profite par ailleurs, dès le moment où il a rechargé, des appels/SMS/MMS illimités ainsi que de l'enveloppe internet mobile, du crédit offert vers l'international et des minutes vers le Service Clients pour la durée de validité de sa nouvelle recharge XL.
- **En l'absence de rechargement avant la fin de validité de la recharge: perte du crédit de communication restant.**

# 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.