

# Forfait Client Prompto 5Go

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 10/11/2021

<b>Sous conditions d'éligibilité</b>	• Offre réservée exclusivement aux clients Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile avec conservation du numéro ayant activé leur ligne avant le 10/11/2021.					
<b>Prix de l'offre</b>	<table border="1" data-bbox="320 271 1439 398"><tr><td data-bbox="320 271 1439 315" style="text-align: center;"><b>Forfait 5 Go</b></td></tr><tr><td data-bbox="320 315 1439 360" style="text-align: center;">14,99€/mois</td></tr><tr><td data-bbox="320 360 1439 398" style="text-align: center;">Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€</td></tr></table> <ul data-bbox="320 412 455 434" style="list-style-type: none"><li>• Carte SIM : 0€</li></ul>	<b>Forfait 5 Go</b>	14,99€/mois	Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€		
<b>Forfait 5 Go</b>						
14,99€/mois						
Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€						
<b>Durée</b>	• Contrat à durée indéterminée.					
<b>Description de l'offre</b>	<ul data-bbox="320 501 1446 636" style="list-style-type: none"><li>• Offre carte SIM seule : disponible dans les caisses de Crédit Mutuel, dans les agences CIC et sur les sites internet commercialisant cette offre.</li><li>• Communications (hors n°s courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus.</li><li>• Vous pouvez augmenter l'enveloppe internet de votre forfait grâce aux options et recharges compatibles. Détails p. 47 « options et recharges Internet » dans « Les Tarifs ».</li></ul> <p data-bbox="320 658 662 680"><b>EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b></p> <table border="1" data-bbox="320 689 1446 779"><tr><td data-bbox="320 689 1446 734" style="text-align: center;"><b>Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet</b></td></tr><tr><td data-bbox="320 734 1446 779" style="text-align: center;">Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.</td></tr></table> <p data-bbox="320 801 1068 824"><b>DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM<sup>(1)</sup> (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE)</b></p> <table border="1" data-bbox="320 833 1446 994"><tr><td data-bbox="320 833 1446 878" style="text-align: center;"><b>Forfait 5 Go</b></td></tr><tr><td data-bbox="320 878 1446 922" style="text-align: center;">Partage des 5 Go de l'enveloppe internet en France métropolitaine / Europe / DOM</td></tr><tr><td data-bbox="320 922 1446 994" style="text-align: center;">Appels, SMS (émis et recus) illimités et MMS (émis et recus) inclus* vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM.</td></tr></table> <p data-bbox="320 1003 1446 1039">*Les MMS sont décomptés de l'enveloppe internet. Au-delà de l'enveloppe internet, facturation au tarif internet en vigueur. Plus d'informations sur la tarification des MMS p. 26 de « Les Tarifs ».</p>	<b>Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet</b>	Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.	<b>Forfait 5 Go</b>	Partage des 5 Go de l'enveloppe internet en France métropolitaine / Europe / DOM	Appels, SMS (émis et recus) illimités et MMS (émis et recus) inclus* vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM.
<b>Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet</b>						
Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.						
<b>Forfait 5 Go</b>						
Partage des 5 Go de l'enveloppe internet en France métropolitaine / Europe / DOM						
Appels, SMS (émis et recus) illimités et MMS (émis et recus) inclus* vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM.						
<b>Description des services annexes inclus</b>	<ul data-bbox="320 1061 1071 1388" style="list-style-type: none"><li>• <b>Les principaux services inclus sont :</b><ul data-bbox="331 1084 1071 1388" style="list-style-type: none"><li>– Présentation du numéro de l'appelant,</li><li>– Accès aux communications de la France vers et depuis l'étranger,</li><li>– Appel incognito,</li><li>– Filtrage et renvoi d'appels (610),</li><li>– Répondeur (660),</li><li>– Suivi Conso (680),</li><li>– SMS de notification des appels sans message sur répondeur,</li><li>– Contrôle Parental mobile,</li><li>– Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles,</li><li>– Messagerie vocale visuelle,</li><li>– VoIP et partage de connexion.</li></ul></li></ul> <p data-bbox="320 1397 766 1420">Certains services peuvent nécessiter une activation.</p> <p data-bbox="320 1429 751 1451">Pour plus d'informations, voir p. 46 de « Les Tarifs ».</p>					

<p>Décompte des communications incluses</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Appels émis</b> vers la France métropolitaine et les DOM décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.</li> <li>• <b>Internet mobile</b> décompté par Ko (1 024 Ko = 1 Mo).</li> <li>• Appels et appels vidéo en 4G : en France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE (voir liste sur bouyguetelecom.fr). Pour un usage en vidéo, également décompté de l'enveloppe internet.</li> <li>• <b>Appels et SMS en WiFi</b> : en France métropolitaine, avec équipement compatible (voir liste sur bouyguetelecom.fr). Usages décomptés respectivement des appels et SMS inclus dans l'offre.</li> </ul>
<p>Caractéristiques de l'internet mobile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MMS</b> : 600 Ko maximum par envoi.</li> <li>• <b>En France métropolitaine, au-delà de l'enveloppe internet, vous pouvez :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuer par défaut à utiliser internet sans réduction de débit et être facturé 0,05€/Mo,</li> <li>- Utiliser l'option de blocage (plus d'informations p. 46 de «Les Tarifs»).</li> </ul> </li> <li>• <b>Depuis l'Europe et les DOM (hors France métropolitaine), au-delà de l'enveloppe internet (sauf option de blocage) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- facturation 0,05€/Mo.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Caractéristiques techniques/équipements</p>	<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>
<p>Service Clients</p>	<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>- <b>Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 1064.</b> Attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication.</li> <li>- <b>Depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : appel au 1064.</b> Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.</li> </ul> </li> <li>• Certains actes peuvent être payants. Détails p. 51 de «Les Tarifs».</li> </ul>

Liste des destinations prévues au 10/11/2021 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur bouyguetelecom.fr

(1) 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. EUROPE : Açores (Les), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (Les), Belgique, Bulgarie, Canaries (Les), Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Îles Aland, Île de Man, Île de Wight, Îles Féroé, Île Rhodes, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Vatican.

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.