

# Forfait client Prompto Pro 100Go

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 10/11/2021

Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"><li>Offre réservée exclusivement aux clients Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile avec conservation du numéro ayant activé leur ligne avant le 10/11/2021.</li></ul>							
Prix de l'offre	<table border="1"><thead><tr><th>Forfait 100 Go</th></tr></thead><tbody><tr><td>22,99€/mois HT</td></tr><tr><td>Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,0083 € HT/Mo en France métropolitaine par palier de 8,33 € HT</td></tr></tbody></table>	Forfait 100 Go	22,99€/mois HT	Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,0083 € HT/Mo en France métropolitaine par palier de 8,33 € HT				
Forfait 100 Go								
22,99€/mois HT								
Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,0083 € HT/Mo en France métropolitaine par palier de 8,33 € HT								
Durée	<ul style="list-style-type: none"><li>Contrat à durée indéterminée.</li></ul>							
Description de l'offre	<ul 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><b>EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Forfait avec 100 Go d'enveloppe internet</th></tr></thead><tbody><tr><td>Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.</td></tr><tr><td>Appels illimités vers les fixes de 120 destinations<sup>(1)</sup> et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine.</td></tr><tr><td>Appels &amp; SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine.</td></tr></tbody></table> <p><b>DEPUIS L'EUROPE &amp; DOM<sup>(2)</sup>, LA SUISSE, LES ÉTATS-UNIS, LE CANADA (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE)</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Forfait 100 Go</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jusqu'à <b>20 Go/mois</b> utilisables en Europe/DOM parmi les 100 Go inclus en France métropolitaine.</td></tr><tr><td>Appels, SMS (émis et recus) illimités et MMS (émis et recus) inclus* vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM.</td></tr></tbody></table> <p><small>*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 Pro».</small></p>	Forfait avec 100 Go d'enveloppe internet	Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.	Appels illimités vers les fixes de 120 destinations <sup>(1)</sup> et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine.	Appels & SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine.	Forfait 100 Go	Jusqu'à <b>20 Go/mois</b> utilisables en Europe/DOM parmi les 100 Go inclus en France métropolitaine.	Appels, SMS (émis et recus) illimités et MMS (émis et recus) inclus* vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM.
Forfait avec 100 Go d'enveloppe internet								
Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.								
Appels illimités vers les fixes de 120 destinations <sup>(1)</sup> et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine.								
Appels & SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine.								
Forfait 100 Go								
Jusqu'à <b>20 Go/mois</b> utilisables en Europe/DOM parmi les 100 Go inclus en France métropolitaine.								
Appels, SMS (émis et recus) illimités et MMS (émis et recus) inclus* vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM.								
Pack Pro inclus	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Débit mobile prioritaire</b> : en cas d'affluence sur le réseau propre 3G/4G/4G+ de Bouygues Telecom, votre accès Internet mobile est priorisé, dans les zones couvertes par le service. Service non compatible sur le réseau propre 5G de Bouygues Telecom et sur les relais d'autres opérateurs éventuellement utilisés par Bouygues Telecom,</li><li><b>2<sup>e</sup> numéro mobile inclus avec onoff</b> : sur demande, à activer sur votre Espace Client ou auprès du Service Clients. Un numéro mobile français à choisir parmi les numéros proposés. Service indépendant, édité par onoff et susceptible d'évoluer. Avec mobile compatible (à partir d'Android 6.0 et d'iOS 11). Appels reçus, SMS et MMS décomptés de l'enveloppe internet (hors WiFi). En cas de désactivation du paramètre «répondre en WiFi/data», appels émis et reçus décomptés de votre forfait et facturés au-delà au prix d'un appel local,</li><li><b>Prêt gratuit d'un téléphone sur demande et sous réserve de disponibilité</b> : prêt gratuit pendant toute la période de la réparation par le SAV Bouygues Telecom en cas de panne ou pendant un mois en cas de vol ou de casse. A défaut de restitution du mobile de prêt 15 jours après le retour de réparation de votre mobile ou à compter de la fin du mois de prêt, les frais indiqués dans le bulletin d'intervention vous seront facturés.</li><li><b>Service Clients dédié Pro</b> (voir rubrique dédiée ci-dessous).</li></ul>							
Description des services annexes inclus	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Les principaux services inclus sont :</b><ul 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>Certains services peuvent nécessiter une activation. Pour plus d'informations, voir p. 17 de «Les Tarifs Pro».</p>							
Décompte des communications incluses	<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 au meilleur débit possible et être facturé 0,0083€ HT/Mo,</li> <li>- Ou pour optimiser l'accès de tous, passer en débits réduits à 128Kb/s maximum, TV et B.tv compris et à 12Kb/s pour la VoIP.</li> </ul> </li> <li>• <b>Depuis l'Europe et les DOM (hors France métropolitaine)<sup>(2)</sup>, au-delà de l'enveloppe internet, vous pouvez :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuer par défaut au meilleur débit possible et être facturé 0,003€ HT/Mo,</li> <li>- Ou pour optimiser l'accès de tous, passer en débits réduits à 32Kb/s maximum, TV et B.tv compris et à 12Kb/s pour la VoIP.</li> </ul> </li> </ul> <p>Option débit réduit disponible sans surcoût au-delà de l'enveloppe internet incluse. Option activable ou désactivable à tout moment, gratuitement et de façon immédiate sur votre Espace Client, en boutiques ou par téléphone.</p>
<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. 22 de «Les Tarifs Pro».</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)** Açores (Les), Afrique du Sud, Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Aruba, Australie, Autriche, Bahamas, Bahrein, Baléares (Les), Bangladesh, Belgique, Belize, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Canada, Canaries (Les), Chili, Chine, Christmas (Iles), Chypre, Colombie, Corée du Sud, Corfou, Costa Rica, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Gibraltar, Grèce, Grenade, Guadeloupe (et son archipel La Désirade, les Saintes, Marie Galante), Guam, Guernesey, Guyane française, Hawaï, Hong Kong, Hongrie, Îles Aland, Îles Caïmans, Îles Cocos, Îles Féroé, Île de Man, Îles de Pâques, Île de Wight, Îles Mariannes du nord, Îles Pitcairn, Île Rhodes, Îles vierges américaines, Inde, Indonésie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, La Réunion, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Maroc (sauf les n° commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553), Martinique, Mayotte, Mongolie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays de Galles, Pays-Bas, Panama, Paraguay, Pérou, Pologne, Porto-Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Marin, Saint Martin, Saint Pierre et Miquelon, Saipan, Samoa Américaines, Sardaigne, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande, Tinian, Trinité-et-Tobago, Vatican, Venezuela.

**(2)** 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, Slovénie, 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.