

# Forfait client Sensation 5Go Avantages Smartphone

## 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 5 Go</th></tr></thead><tbody><tr><td>15,99€/mois</td></tr><tr><td>Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€.</td></tr></tbody></table>	Forfait 5 Go	15,99€/mois	Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€.		
Forfait 5 Go						
15,99€/mois						
Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€.						
Durée	<ul style="list-style-type: none"><li>Contrat à durée indéterminée avec une période minimale de 12 mois.</li></ul>					
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><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 5 Go d'enveloppe internet</th></tr></thead><tbody><tr><td>Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.</td></tr></tbody></table> <p><b>Avantages Smartphone :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>le prêt gratuit d'un téléphone sur demande et sous réserve de disponibilité. 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>Remplacement de votre téléphone (ou équivalent si non disponible) par appel au Service Client. Dans la limite de 1 remplacement tous les 12 mois. Réengagement 12 mois.</li></ul> <p><b>DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM<sup>(1)</sup> (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE)</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Forfait 5 Go</th></tr></thead><tbody><tr><td>Partage des 10 Go de l'enveloppe internet en France métropolitaine / Europe / DOM.</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 ».</small></p>	Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet	Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.	Forfait 5 Go	Partage des 10 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.
Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet						
Appels / SMS / MMS illimités en France métropolitaine.						
Forfait 5 Go						
Partage des 10 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.						
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>Double appel,</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. 46 de « Les Tarifs ».</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 bouyguestelecom.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 bouyguestelecom.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 bouyguestelecom.fr.</li> </ul>
<p>Service Clients</p>	<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>- <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 bouyguestelecom.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, 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.