FORFAIT MOBILE B&YOU Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 12/11/2019

Prix de l'offre

Forfait 100 Mo	Forfait 20 Go	Forfait 50 Go
9,99 €/mois	19,99 €/mois	24,99 €/mois
Internet 4G facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€	Internet 4G facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,01€/Mo en France métropolitaine par palier de 10€	

- Carte SIM : 29,99€ en boutiques Bouygues Telecom ; tarif applicable sur bouyguestelecom.fr : 5€.

Durée d'engagement

- Sans engagement.

Description de l'offre

- Offre carte SIM seule, disponible sur bouyguestelecom.fr ou sur demande dans certains canaux de distribution.
- Communications (hors n^os^ courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus.
- Le Forfait 100 Mo existe en version bloquée avec l'option de blocage (qui ne permet pas de faire des communications vers et depuis l'étranger et les DOM, y compris les usages inclus).

EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

Forfait avec 100 Mo d'enveloppe internet	**Forfait avec 20 Go** d'enveloppe internet	**Forfait avec 50 Go** d'enveloppe internet
Appels et SMS illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM MMS illimités vers la France métropolitaine.		
B.tv : accès en France métropolitaine ou en Europe à + de 70 chaînes TV. Usage décompté de l'enveloppe internet. Hors réduction de débit au-delà de l'enveloppe internet, accès illimité en Wi-Fi. Liste des chaînes susceptible d'évoluer.		
		Appels illimités vers les fixes de 120 destinations[1] et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine
	Éligible à l'option multi-SIM internet payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47.	

DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM[2] (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE)

Forfait 100 Mo	Forfait 20 Go	Forfait 50 Go
Partage des **100 Mo** de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM.	Jusqu'à **10 Go/mois** utilisables en Europe/DOM parmi les 20 Go inclus en France métropolitaine.	Jusqu'à **20 Go/mois** utilisables en Europe/DOM parmi les 50 Go inclus en France métropolitaine.
Appels, SMS (émis et reçus) illimités et MMS (émis et reçus) inclus* vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM.		

*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.

Description des services annexes inclus

- **Les principaux services inclus sont :**
  - Présentation du numéro de l'appelant,
  - Double appel,
  - Accès aux communications de la France vers et depuis l'étranger,
  - Appel incognito,
  - Filtrage et renvoi d'appels (610),
  - Service Conférence (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés).
  - Répondeur (660),
  - Suivi Conso (680),
  - SMS de notification des appels sans message sur répondeur,
  - Contrôle Parental mobile,
  - Mobile Speak™ et Mobile Magnifier™, solutions pour personnes déficientes visuelles,
  - Messagerie vocale visuelle,
  - VoIP et partage de connexion.

Certains services peuvent nécessiter une activation.

Pour plus d'informations, voir p.46.

Décompte des communications incluses

- **Appels émis** vers la France métropolitaine et les DOM décomptés à la seconde dès la 1ère seconde.
- **Internet mobile** décompté par Ko (1 024 Ko = 1 Mo).
- Appels et appels vidéo en 4G : en France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur bouyguestelecom.fr, dans les boutiques Bouygues Telecom et au 1064. Pour un usage en vidéo, également décompté de l'enveloppe internet. Jusqu'au 26/01/2020 les appels vidéo ne sont pas décomptés de l'enveloppe internet.
- **Appels et SMS en Wi-Fi :** en France métropolitaine, avec équipement compatible(voir liste sur bouyguestelecom.fr). Usages décomptés respectivement des appels et SMS inclus dans l'offre.

Caractéristiques de l'internet mobile	• **MMS :** 600 Ko maximum par envoi. • **En France métropolitaine, au-delà de l'enveloppe internet :** • Pour le Forfait 100 Mo, vous pouvez : – Continuer par défaut à utiliser internet sans réduction de débit et être facturé 0,05€/Mo, – Utiliser l'option de blocage (plus d'informations p.46). • À partir des Forfaits 20 Go, vous pouvez : – Continuer par défaut à utiliser internet sans réduction de débit et être facturé 0,01€/Mo, – 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. • **Depuis l'Europe et les DOM (hors France métropolitaine)(2), au-delà de l'enveloppe internet :** • Pour le Forfait 100 Mo (sauf option de blocage) : facturation 0,05€/Mo, • À partir des Forfaits 20 Go, vous pouvez : – Continuer par défaut à utiliser internet sans réduction de débit et être facturé 0,0054€/Mo, – 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. 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.
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 bouyguestelecom.fr.
Service Clients	• Connexion sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.fr, rubrique "Mon compte". • Appels de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) : – **Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 1064.** Attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication. – **Depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : appel au 1064.** Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente. • Certains actes peuvent être payants. Détails p. 51.

Liste des destinations prévues au 12/11/2019 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur bouyguestelecom.fr

(1) Açores (Les), Afrique du Sud, Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Aruba, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares (Les), Bangladesh, Belgique, Belize, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Canada, Canaries (Les), Chili, Chine, Christmas (îles), 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 nos 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, Taïwan, 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, Iles Aland, Ile de Man, Ile de Wight, Iles Féroé, Ile 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.

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.