Forfaits Sensation avec avantages Smartphone

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 22/06/2020

Prix de l'offre

Forfait 2h 40 Mo	Forfait 100 Mo	Forfait 10 Go	Forfait 60 Go	Forfait 90 Go	Forfait 120 Go
7,99 €/mois Prix au-delà : 0,50€/min en France / Europe / DOM	12,99 €/mois	27,99 €/mois	41,99 €/mois	48,99 €/mois	69,99 €/mois
			Prix Client Box		
			36,99 €/mois	41,99 €/mois	59,99 €/mois
			Offres Bbox Miami, Miami+, Fit, Must, Ultym, Bbox Smart TV, Sensation FTTH, Zone non dégroupée et 4G Box (hors résiliation et changement vers une offre Box ou Mobile non éligible).		
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 / eSIM : tarif applicable par téléphone, en boutiques Bouygues Telecom et sur bouyguestelecom.fr : 10€.

Durée d'engagement

Forfait 2h 40 Mo	Forfait 100 Mo	Forfait 10 Go	Forfait 60 Go	Forfait 90 Go	Forfait 120 Go
12 mois		24 mois			

Description de l'offre

- Communications (hors n^{os} courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus.
- Les Forfaits 2h 40Mo, 100 Mo et 10 Go existent 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 40 Mo d'enveloppe internet	**Forfait avec 100 Mo** d'enveloppe internet	**Forfait avec 10 Go** d'enveloppe internet	**Forfait avec 60 Go** d'enveloppe internet	**Forfait avec 90 Go** d'enveloppe internet	**Forfait avec 120 Go** d'enveloppe internet
2h d'appels et SMS/MMS illimités vers la France métropolitaine et les DOM	Appels et SMS illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM				
MMS illimités vers la France métropolitaine					
				Appels illimités vers les fixes de 120 destinations[1] et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine.	
					Appels & SMS illimités vers Europe/Canada/ États-Unis/Suisse.
B.tv : accès en France métropolitaine ou en Europe à + de 70 chaînes TV. À partir des forfaits Sensation 60 Go : + de 50 chaînes en HD. Usage décompté de l'enveloppe internet. Liste des chaînes susceptible d'évoluer. Hors réduction de débit au-delà de l'enveloppe internet, accès illimité en Wi-Fi.					
		Éligible à l'option multi-SIM internet payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.47.	Option multi-SIM internet incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.47.		
			Tous les bonus inclus. **Listes des bonus :** **Week-end internet illimité, Bouquet Presse, L'Equipe, Bouquet TV mobile Pop Culture.** **Bonus valable(s) 24 mois** après activation sur bouyguestelecom.fr et susceptibles d'évoluer (en nombre et en contenu). En France métropolitaine. Usage décompté de l'enveloppe internet (hors WE internet illimité). WE internet illimité : internet en France métropolitaine (hors option multi-SIM internet) non décompté du forfait les week-ends. Bouquet presse : Éditeurs et nombre de titres susceptibles d'évoluer. Liste des titres consultable au 22/06/2020 sur Cafeyn. Bouquet TV mobile Pop Culture : nombre et liste des chaînes susceptibles d'évoluer. Liste des chaînes au 22/06/2020 sur bouyguestelecom.fr. Conditions et activation sur bouyguestelecom.fr.		
Avantages Smartphone : • **Le prêt gratuit d'un téléphone équivalent au mobile utilisé, sur demande et sous réserve de disponibilité d'un téléphone au système d'exploitation équivalent (iphone, android). Prêt gratuit pendant toute la durée de la réparation par le SAV Bouygues Telecom en cas de panne ou pendant un mois en cas de vol ou de casse.** À 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. • **Facilité de paiement,** simple et sans frais (valable avec engagement sur bouyguestelecom.fr, dans les boutiques Bouygues Telecom ou par téléphone).					
		• **Votre nouveau Smartphone à prix avantageux,** • **Renouvellement à prix préférentiel, valable avec réengagement 24 mois** (dès 24 mois pour le Forfait 10 Go, dès 18 mois pour les Forfaits 60 Go et 90 Go, dès 12 mois pour le Forfait 120 Go).			
			Votre Smartphone repris à un prix garanti lors de votre prochain renouvellement*		

*** Offre valable pour la reprise d'un mobile éligible vendu par Bouygues Télécom (liste sur bouyguestelecom.fr) et un renouvellement avec réengagement 24 mois effectué entre 12 et 25 mois après l'achat.** Le mobile repris doit être en état d'usage et fonctionnel. En boutique Bouygues Télécom : remise immédiate le jour de la reprise de l'ancien mobile et d'achat du nouveau mobile.

Description de l'offre (suite)

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

Forfait 2h 40 Mo	Forfait 100 Mo	Forfait 10 Go	Forfait 60 Go	Forfait 90 Go	Forfait 120 Go
Partage des **40 Mo** de l'enveloppe internet en France métropolitaine/ Europe/DOM	Partage des **100 Mo** de l'enveloppe internet en France métropolitaine/ Europe/DOM	Partage des **10 Go** de l'enveloppe internet en France métropolitaine/ Europe/DOM	**Jusqu'à 25 Go/mois** utilisables en Europe/DOM/Suisse parmi les 60 Go inclus en France métropolitaine	**Jusqu'à 35 Go/mois** utilisables en Europe/DOM/Suisse parmi les 90 Go inclus en France métropolitaine	**Jusqu'à 50 Go/mois** utilisables en Europe/DOM/ Canada/ États-Unis/Suisse parmi les 120 Go inclus en France métropolitaine
2h d'appels et SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM	Appels & SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM		Appels & SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe, les DOM et la Suisse vers la France métropolitaine, l'Europe, les DOM et la Suisse		Appels & SMS (émis et reçus) illimités depuis Europe/ DOM/Canada/ États-Unis/Suisse vers France métropolitaine/ Europe/DOM/ Canada/États-Unis/ Suisse
MMS** (émis et reçus) depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM					
					MMS** (émis et reçus) depuis Canada/États-Unis/ Suisse vers France métropolitaine/ Canada/États-Unis/ Suisse

** Les MMS inclus envoyés en dehors de la France métropolitaine 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. Les usages voix et/ou internet inclus plus élevés (en jours et/ou en volume) en dehors de France/Europe/ DOM qu'en France métropolitaine pendant 2 mois calendaires consécutifs sont interdits et peuvent donner lieu à facturation aux tarifs en vigueur (voir p. 38 à 43) après notification préalable, et ce jusqu'à régularisation des usages.

Description des services annexes inclus

- **Nos services inclus :**
  - Service Clients ouvert de 8h à 20h (sauf dimanche et jours fériés),
  - Prise de rendez-vous en boutique (depuis votre Espace Client),
  - Prêt gratuit d'un téléphone équivalent en cas de problème (voir p.45).
- **Les principaux services inclus sont :**
  - Présentation du numéro de l'appelant,
  - Double appel,
  - Accès aux communications de la France vers et depuis l'étranger,
  - En cas de panne sous garantie pour les Forfaits Sensation : Service Après-Vente mobile. Voir détails p.46,
  - Appel incognito,
  - Filtrage et renvoi d'appels (610),
  - 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,
  - Service Conférence (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés).

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 1re seconde.
- **Internet mobile** décompté par Ko (1 024Ko = 1Mo).
- 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.
- **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 :**
- Pour les Forfaits 2h 40 Mo, 100 Mo et 10 Go, au-delà de l'enveloppe internet, vous pouvez :
  - Continuer par défaut au meilleur débit possible et être facturé 0,05€/Mo,
  - Utiliser l'option de blocage (plus d'informations p.46).
- À partir des Forfaits Sensation 60 Go, au-delà de l'enveloppe internet, vous pouvez :
  - Continuer par défaut au meilleur débit possible 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] :**
- Pour les Forfaits 2 h 40 Mo, 100 Mo et 10 Go (sauf option de blocage) : au-delà de l'enveloppe internet, internet mobile est facturé 0,05€/Mo.
- À partir des Forfaits Sensation 60 Go, au-delà de l'enveloppe internet, vous pouvez :
  - Continuer par défaut au meilleur débit possible et être facturé 0,0042€/Mo,
  - Ou pour optimiser l'accès de tous, de 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 22/06/2020 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 n^{os} 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.