

























Carte prépayée My European SIM

Fiche d'information standardisée

Au 20/09/2021

Prix de l'offre	• 39,90€																								
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> • Carte SIM préchargée et pré-activée. <table border="1"> <tr> <td rowspan="4">En France Métropolitaine</td> <td> Appels</td> <td rowspan="2">Illimités</td> </tr> <tr> <td> SMS</td> </tr> <tr> <td> MMS</td> <td>Décompté à la consommation DATA</td> </tr> <tr> <td> Internet</td> <td>20Go (utilisable en France et en Europe/DOM)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">En Europe/DOM</td> <td> Appels</td> <td rowspan="2">Illimités</td> </tr> <tr> <td> SMS</td> </tr> <tr> <td> MMS</td> <td rowspan="2">20Go (utilisable en France et en Europe/DOM)</td> </tr> <tr> <td> Internet</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Depuis la France métropolitaine Europe/DOM vers l'étranger</td> <td>Crédit de communication offert pour appels et SMS vers l'étranger</td> <td>25€</td> </tr> <tr> <td>Soit</td> <td>Prix par pays à partir de 0,06€/min Se référer à « Les Tarifs » p. 40 à 47</td> </tr> <tr> <td>Service Clients</td> <td>10 min d'appels inclus pour appeler le Service Clients</td> </tr> <tr> <td>Validité du crédit</td> <td>30 jours</td> </tr> </table>	En France Métropolitaine	 Appels	Illimités	 SMS	 MMS	Décompté à la consommation DATA	 Internet	20Go (utilisable en France et en Europe/DOM)	En Europe/DOM	 Appels	Illimités	 SMS	 MMS	20Go (utilisable en France et en Europe/DOM)	 Internet	Depuis la France métropolitaine Europe/DOM vers l'étranger	Crédit de communication offert pour appels et SMS vers l'étranger	25€	Soit	Prix par pays à partir de 0,06€/min Se référer à « Les Tarifs » p. 40 à 47	Service Clients	10 min d'appels inclus pour appeler le Service Clients	Validité du crédit	30 jours
En France Métropolitaine	 Appels		Illimités																						
	 SMS																								
	 MMS		Décompté à la consommation DATA																						
	 Internet	20Go (utilisable en France et en Europe/DOM)																							
En Europe/DOM	 Appels	Illimités																							
	 SMS																								
	 MMS	20Go (utilisable en France et en Europe/DOM)																							
	 Internet																								
Depuis la France métropolitaine Europe/DOM vers l'étranger	Crédit de communication offert pour appels et SMS vers l'étranger	25€																							
	Soit	Prix par pays à partir de 0,06€/min Se référer à « Les Tarifs » p. 40 à 47																							
Service Clients	10 min d'appels inclus pour appeler le Service Clients																								
Validité du crédit	30 jours																								
Caractéristiques internet mobile et décompte des communications	<p>Appels émis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décomptés à la seconde dès la 1ère seconde (hors n° spéciaux) en France métropolitaine et vers les DOM (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). • Nouvelle Calédonie, Polynésie Française, Wallis-et-Futuna ne bénéficient pas de la même tarification et les appels sont décomptés par palier de 30 secondes au-delà de la 1ère minute indivisible. • Appels décomptés par palier de 30 secondes au-delà de la 1ère minute indivisible vers l'international. <p>Internet mobile : décompté par Ko (1 024Ko = 1 Mo).</p> <ul style="list-style-type: none"> • MMS limités à 600Ko par envoi. • Internet mobile, TV, envoi d'e-mails et de MMS possibles en France métropolitaine avec une enveloppe internet positive et un crédit de communication > 0,15€. • Réception de MMS et d'e-mails possibles en France métropolitaine : avec une enveloppe internet positive et un crédit de communication > 0,01€. 																								
Description des services annexes inclus	<p>Accès aux services suivants même sans crédit de communication et sans validité de la recharge :</p> <p>Présentation du n° de l'appelant, consultation gratuite du répondeur (660), double appel en réception d'appels, SMS de notification des appels sans message sur répondeur, messagerie vocale visuelle, contrôle parental mobile, Mobile SpeakTM et Mobile MagnifierTM, solutions pour personnes déficientes visuelles, suivi consommation : gratuit par appel au 630 et sur Bouygues Telecom - Espace Client.</p>																								
Caractéristiques techniques et équipements	<ul style="list-style-type: none"> • 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 bouyguetelecom.fr. 																								
Service Clients	<p>En ligne sur votre Espace Client : Connexion sur votre Espace Client sur espaceclient-carte.bouyguetelecom.fr.</p> <p>Appels de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au 634 depuis votre mobile : <ul style="list-style-type: none"> • Serveur vocal : gratuit • Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle. 10 min d'appels inclus dans votre offre puis décomptés des 25€ de crédit de communication • Certains actes peuvent être payants. Détails p. 44 de «Les Tarifs». 																								
Conditions de rechargement	<p>Si le crédit intégré dans votre carte My European SIM n'est pas utilisé avant la fin de la validité de la carte, celui-ci sera perdu. La carte SIM reste disponible et peut bénéficier des recharges prépayées XL, Classique ou International (cf. conditions des Cartes Prépayées page 5 du Guide des Tarifs).</p> <p>Les recharges sont disponibles dans les boutiques RCBT (Réseau Clubs Bouygues Telecom), les points de vente Relay et Tabac/ Presse la commercialisant.</p>																								
Caractéristiques des usages	<ul style="list-style-type: none"> • Usages valables 30 jours après la première utilisation. À défaut d'identification dans les 30 jours suivant la 1^{ère} connexion, la ligne est résiliée. • Durée de validité de votre ligne : 12 mois à compter de votre dernier rechargement. Résiliation automatique et perte du numéro de téléphone à la fin de validité de la ligne. • Votre service MMS/WAP sera activé à compter de votre identification auprès de Bouygues Telecom. • La souscription de 10 lignes sur une période d'un an par une même personne ou la souscription de 4 lignes ou plus simultanées doit être soumise à l'approbation de Bouygues Telecom. • L'échange de données VoIP est inclus hors frais supplémentaire selon éditeur. 																								

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.