

# Forfaits Sensation Pro avec avantages Smartphone

## Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 08/11/2021

Prix de l'offre (€ HT)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Forfait 5 Go</th> <th>Forfait 70 Go</th> <th>Forfait 80 Go</th> <th>Forfait 100 Go</th> <th>Forfait 200 Go</th> <th>Forfait 400 Go</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20,99 €/mois</td> <td>30,99 €/mois</td> <td>38,99 €/mois</td> <td>44,99 €/mois</td> <td>62,49 €/mois</td> <td>119,99 €/mois</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;"><b>Compatibles 5G</b></td> </tr> <tr> <th colspan="6">Prix Client Box</th> </tr> <tr> <td>18,49 €/mois</td> <td>25,99 €/mois</td> <td>33,99 €/mois</td> <td>39,99 €/mois</td> <td>57,49 €/mois</td> <td>114,99 €/mois</td> </tr> </tbody> </table>	Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 200 Go	Forfait 400 Go	20,99 €/mois	30,99 €/mois	38,99 €/mois	44,99 €/mois	62,49 €/mois	119,99 €/mois	<b>Compatibles 5G</b>						Prix Client Box						18,49 €/mois	25,99 €/mois	33,99 €/mois	39,99 €/mois	57,49 €/mois	114,99 €/mois												
	Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 200 Go	Forfait 400 Go																																					
	20,99 €/mois	30,99 €/mois	38,99 €/mois	44,99 €/mois	62,49 €/mois	119,99 €/mois																																					
	<b>Compatibles 5G</b>																																										
	Prix Client Box																																										
18,49 €/mois	25,99 €/mois	33,99 €/mois	39,99 €/mois	57,49 €/mois	114,99 €/mois																																						
<b>Offres Bbox Pro, Pro+, miami, miami+, fit, must, ultym, Bbox must Smart TV, Bbox ultym Smart TV, sensation FTTH, zone non dégroupée et 4G box</b> (hors résiliation et changement vers une offre Box ou Mobile non éligible).																																											
Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,042 € HT/Mo en France métropolitaine par palier de 20,83€ HT	Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,0083 € HT/Mo en France métropolitaine par palier de 8,33 € HT																																										
• Carte SIM / eSIM : tarif applicable par téléphone, en boutiques Bouygues Telecom et sur <a href="http://bouyguetelecom.fr/pro">bouyguetelecom.fr/pro</a> : 4,17€ HT.																																											
Durée	<p>• Contrat à durée indéterminée avec une période minimale de :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Forfait 5 Go</th> <th>Forfait 70 Go</th> <th>Forfait 80 Go</th> <th>Forfait 100 Go</th> <th>Forfait 200 Go</th> <th>Forfait 400 Go</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">24 mois</td> </tr> </tbody> </table>					Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 200 Go	Forfait 400 Go	24 mois																															
Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 200 Go	Forfait 400 Go																																						
24 mois																																											
Description de l'offre	<p>• Communications (hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus.</p> <p>• Le Forfait Sensation Pro avec Avantages Smartphone 5Go 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).</p> <p>• Vous pouvez augmenter l'enveloppe internet de votre forfait grâce aux options et recharges compatibles. Détails p. 19 «options et recharges Internet» dans «Les Tarifs Pro».</p> <p><b>EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet</th> <th>Forfait avec 70 Go d'enveloppe internet</th> <th>Forfait avec 80 Go d'enveloppe internet</th> <th>Forfait avec 100 Go d'enveloppe internet</th> <th>Forfait avec 200 Go d'enveloppe internet</th> <th>Forfait avec 400 Go d'enveloppe internet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">Appels et SMS illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">MMS illimités vers la France métropolitaine</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Appels et SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine, Brésil, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Israël, Japon, Russie, Turquie</td> <td>Appels et SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada et 24 pays de la zone Business Pro<sup>(1)</sup></td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">Appels illimités vers les fixes de 120 destinations</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Éligible à l'option multi-SIM internet (3G/4G) payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.19 de «Les Tarifs Pro».</td> <td colspan="4">Option multi-SIM internet (3G/4G) incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.19 de "Les Tarifs Pro".</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Avantages Smartphone :</b></p> <p>Pour tous les forfaits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facilité de paiement</b>, simple et sans frais (valable avec engagement sur <a href="http://bouyguetelecom.fr/pro">bouyguetelecom.fr/pro</a>, dans les boutiques Bouygues Telecom ou par téléphone).</li> </ul> <p>Pour les forfaits 80Go et + :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Votre nouveau Smartphone à prix avantageux.</b></li> </ul> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Votre nouveau Smartphone à prix avantageux,</b></li> <li>• <b>Renouvellement à prix préférentiel, valable avec réengagement 24 mois.</b></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Votre Smartphone repris à un prix garanti</b> lors de votre prochain renouvellement*</td> </tr> </table> <p><small>* Offre valable pour la reprise d'un mobile éligible vendu par Bouygues Télécom (liste sur <a href="http://bouyguetelecom.fr/pro">bouyguetelecom.fr/pro</a>) et un renouvellement avec réengagement 24 mois effectués 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.</small></p>					Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 70 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 80 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 100 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 200 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 400 Go d'enveloppe internet	Appels et SMS illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM						MMS illimités vers la France métropolitaine										Appels et SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine, Brésil, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Israël, Japon, Russie, Turquie	Appels et SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada et 24 pays de la zone Business Pro <sup>(1)</sup>	Appels illimités vers les fixes de 120 destinations							Éligible à l'option multi-SIM internet (3G/4G) payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.19 de «Les Tarifs Pro».	Option multi-SIM internet (3G/4G) incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.19 de "Les Tarifs Pro".				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Votre nouveau Smartphone à prix avantageux,</b></li> <li>• <b>Renouvellement à prix préférentiel, valable avec réengagement 24 mois.</b></li> </ul>	<b>Votre Smartphone repris à un prix garanti</b> lors de votre prochain renouvellement*
Forfait avec 5 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 70 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 80 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 100 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 200 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 400 Go d'enveloppe internet																																						
Appels et SMS illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM																																											
MMS illimités vers la France métropolitaine																																											
				Appels et SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine, Brésil, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Israël, Japon, Russie, Turquie	Appels et SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada et 24 pays de la zone Business Pro <sup>(1)</sup>																																						
Appels illimités vers les fixes de 120 destinations																																											
	Éligible à l'option multi-SIM internet (3G/4G) payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.19 de «Les Tarifs Pro».	Option multi-SIM internet (3G/4G) incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p.19 de "Les Tarifs Pro".																																									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Votre nouveau Smartphone à prix avantageux,</b></li> <li>• <b>Renouvellement à prix préférentiel, valable avec réengagement 24 mois.</b></li> </ul>																																											
<b>Votre Smartphone repris à un prix garanti</b> lors de votre prochain renouvellement*																																											

(1) Liste des 24 destinations de la zone Business Pro :

Afrique du Sud, Algérie, Arabie Saoudite, Australie, Brésil, Chili, Chine, Corée du Sud, Cuba, Emirats arabes unis, Hong-Kong, Inde, Israël, Japon, Malaisie, Maroc, Mexique, Nouvelle Zélande, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Tunisie, Turquie.

Description de l'offre (suite)	DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM <sup>(2)</sup> (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE)					
	Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 200 Go	Forfait 400 Go
	Partage des <b>5 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM	Partage des <b>25 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décompté des 70 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>50 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décompté des 80 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>80 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décompté des 100 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>130 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, USA/Canada, Brésil, Corée Sud, EAU, Israël, Japon, Russie, Turquie, décompté des 200 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>150 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/USA/Canada/Suisse et 24 pays de la zone Business Pro* décompté des 300 Go utilisables en France métropolitaine
	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 l'Europe, les DOM, la Suisse, les USA et le Canada vers la France métropolitaine et ces pays	Appels & SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe, les DOM, la Suisse, les USA et le Canada et 24 pays de la zone Business Pro* vers la France métropolitaine et ces pays
	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	MMS** (émis et reçus) depuis Canada/États-Unis/Suisse et 24 pays de la zone Business Pro* vers ces pays et la France métropolitaine
	<p>** Les MMS envoyés en dehors de la France métropolitaine sont décomptés de l'enveloppe internet utilisable en Europe / DOM et également en Suisse à partir du forfait 70 Go. 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». 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. 30 à 36 de «Les Tarifs Pro»). Après notification préalable, et ce jusqu'à régularisation des usages.</p>					
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 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. Pour les forfaits 80Go et plus, le téléphone de prêt est de système d'exploitation équivalent à celui du mobile d'usage (iOS ou Android).</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>Nos services inclus</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de rendez-vous en boutique (depuis votre Espace Client).</li> </ul> </li> <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>- En cas de panne sous garantie pour les Forfaits Sensation Pro : Service Après-Vente mobile. Voir détails p. 16 de «Les Tarifs Pro»,</li> <li>- Appel incognito,</li> <li>- Filtrage et renvoi d'appels (610),</li> <li>- Répondeur (660),</li> </ul> </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> <li>- Service Conférence (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés).</li> </ul> <p>Certains services peuvent nécessiter une activation.  <b>Pour plus d'informations, voir p. 17 de «Les Tarifs Pro».</b></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>re</sup> seconde.</li> <li>• <b>Internet mobile</b> décompté par Ko (1 024Ko = 1Mo).</li> <li>• Appels et appels vidéo en 4G : en France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur bouyguetelecom.fr/pro, dans les boutiques Bouygues Telecom et au 1064. 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/pro). 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</b> :</li> <li>• Pour le Forfait Sensation Pro avec Avantages Smartphone 5 Go, au-delà de l'enveloppe internet, vous pouvez : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Continuer par défaut au meilleur débit possible et être facturé 0,42€ HT/Mo,</li> <li>– Utiliser l'option de blocage (plus d'informations p. 17 de «Les Tarifs Pro»).</li> </ul> </li> <li>• À partir des Forfaits Sensation Pro avec Avantages Smartphone 70 Go, au-delà de l'enveloppe internet, vous pouvez : <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 128Kbits/s maximum, TV et B.tv compris et à 12Kbits/s pour la VoIP.</li> </ul> </li> <li>• <b>Depuis l'Europe et les DOM (hors France métropolitaine)<sup>(2)</sup></b> :</li> <li>• L'internet mobile en 5G dépend de l'accord de roaming en vigueur entre Bouygues Telecom et un opérateur partenaire selon le déploiement du réseau 5G de cet opérateur partenaire ainsi que de la compatibilité du forfait choisi et du terminal utilisé avec le réseau 5G.</li> <li>• Pour le Forfait Sensation Pro avec Avantages Smartphone 5 Go (sauf option de blocage) : au-delà de l'enveloppe internet, internet mobile est facturé 0,42€ HT/Mo.</li> <li>• À partir des Forfaits Sensation Pro avec Avantages Smartphone 70 Go, au-delà de l'enveloppe internet, vous pouvez : <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, de passer en débits réduits à 32Kbits/s maximum, TV et B.tv compris et à 12Kbits/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 uniquement avec équipements compatibles en France métropolitaine et dans la limite des zones de couvertures telles qu'indiquées sur <a href="http://bouyguetelecom.fr/pro">bouyguetelecom.fr/pro</a>, sur les réseaux 2G, 3G, 3G+, 4G, 4G+ et 5G selon la compatibilité du forfait choisi.</li> <li>• Forfaits 70 Go, 80 Go, 100 Go, 200 Go, 400 Go : service également accessible avec équipements compatibles sur le réseau 5G.</li> <li>• Réseaux 4G et 4G+ en cours de déploiement. Réseau 5G : déploiement progressif en zones urbaines. Téléphones compatibles 5G et cartes de couverture en France métropolitaine sur <a href="http://bouyguetelecom.fr/pro">bouyguetelecom.fr/pro</a>.</li> </ul>
<p>Service Clients dédié Pro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connexion sur votre Espace Client sur <a href="http://bouyguetelecom.fr/pro">bouyguetelecom.fr/pro</a>, 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 24 destinations de la zone Business Pro : Afrique du Sud, Algérie, Arabie Saoudite, Australie, Brésil, Chili, Chine, Corée du Sud, Cuba, Emirats arabes unis, Hong-Kong, Inde, Israël, Japon, Malaisie, Maroc, Mexique, Nouvelle Zélande, Russie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Tunisie, Turquie.

Liste des destinations prévues au 08/11/2021 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro)

(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 Caimans, 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-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-Martin, 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.
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.