

# Forfaits sensation avec avantages Smartphone

## Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture

au 20/09/2021

Prix de l'offre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Forfait 2 H 100 Mo</th> <th>Forfait évolutif 1Go à 10 Go</th> <th>Forfait 5 Go</th> <th>Forfait 70 Go</th> <th>Forfait 80 Go</th> <th>Forfait 100 Go</th> <th>Forfait 150 Go</th> <th>Forfait 200 Go</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7,99 €/mois</td> <td>14,99 €/mois</td> <td>19,99 €/mois</td> <td>31,99 €/mois</td> <td>41,99 €/mois</td> <td>48,99 €/mois</td> <td>54,99 €/mois</td> <td>69,99 €/mois</td> </tr> <tr> <td colspan="8" style="text-align: center;"><b>Compatibles 5G</b></td> </tr> <tr> <td colspan="8" style="text-align: center;"><b>Prix Client Box</b></td> </tr> <tr> <td>4,99 €/mois</td> <td>11,99 €/mois</td> <td>16,99 €/mois</td> <td>25,99 €/mois</td> <td>35,99 €/mois</td> <td>42,99 €/mois</td> <td>48,99 €/mois</td> <td>63,99 €/mois</td> </tr> </tbody> </table>	Forfait 2 H 100 Mo	Forfait évolutif 1Go à 10 Go	Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 150 Go	Forfait 200 Go	7,99 €/mois	14,99 €/mois	19,99 €/mois	31,99 €/mois	41,99 €/mois	48,99 €/mois	54,99 €/mois	69,99 €/mois	<b>Compatibles 5G</b>								<b>Prix Client Box</b>								4,99 €/mois	11,99 €/mois	16,99 €/mois	25,99 €/mois	35,99 €/mois	42,99 €/mois	48,99 €/mois	63,99 €/mois												
	Forfait 2 H 100 Mo	Forfait évolutif 1Go à 10 Go	Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 150 Go	Forfait 200 Go																																													
	7,99 €/mois	14,99 €/mois	19,99 €/mois	31,99 €/mois	41,99 €/mois	48,99 €/mois	54,99 €/mois	69,99 €/mois																																													
	<b>Compatibles 5G</b>																																																				
	<b>Prix Client Box</b>																																																				
4,99 €/mois	11,99 €/mois	16,99 €/mois	25,99 €/mois	35,99 €/mois	42,99 €/mois	48,99 €/mois	63,99 €/mois																																														
<b>Offres Bbox 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 0,05€/Mo en France métropolitaine par palier de 25€				Internet facturé au-delà de l'enveloppe incluse à 0,01€/Mo en France métropolitaine par palier de 10€																																																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte SIM / eSIM : tarif applicable par téléphone, en boutiques Bouygues Telecom et sur bouyguetelecom.fr : 5€.</li> </ul>																																																					
Durée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat à durée indéterminée avec une période minimale de 24 mois.</li> </ul>																																																				
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications (hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS+) à usage privé entre 2 individus.</li> <li>• Les Forfaits 2h 100 Mo et 5 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).</li> <li>• Le forfait évolutif 1Go à 10 Go est bloqué dès la souscription.</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le forfait Sensation évolutif 1 Go à 10 Go : au départ, 2h d'appels et SMS illimités vers la France métropolitaine et les DOM et 1 Go d'internet mobile. Dès 6 mois, appels et SMS illimités vers la France métropolitaine et les DOM et 5 Go d'internet mobile. Après 1 an, appels et SMS illimités vers la France métropolitaine et les DOM et 10 Go d'internet mobile.</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Forfait avec 100 Mo d'enveloppe internet</th> <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 150 Go d'enveloppe internet</th> <th>Forfait avec 200 Go d'enveloppe internet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2h d'appels et SMS/MMS illimités vers la France métropolitaine et les DOM</td> <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="7" style="text-align: center;">MMS illimités vers la France métropolitaine</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Appels illimités vers les fixes de 120 destinations<sup>(1)</sup> et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine.</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td style="text-align: center;">Appels &amp; SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine</td> <td style="text-align: center;">Appels &amp; SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine, Brésil, Corée Sud, EAU, Israël, Japon, Russie, Turquie</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: center;">Éligible à l'option multi-SIM internet (3G/4G) payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47 de "Les Tarifs".</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">Option multi-SIM internet (3G/4G) incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47 de "Les Tarifs".</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 bouyguetelecom.fr, dans les boutiques Bouygues Telecom ou par téléphone).</li> <li>• <b>le 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.</li> </ul> <p>Pour les forfaits 80Go et + :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le téléphone de prêt est d'OS équivalent à celui du mobile d'usage (IOS ou Android).</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <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 colspan="2" style="text-align: center;"> <b>Votre Smartphone repris à un prix garanti</b> lors de votre prochain renouvellement*         </td> </tr> </table>							Forfait avec 100 Mo d'enveloppe internet	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 150 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 200 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 <sup>(1)</sup> et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine.							Appels & SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine	Appels & SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine, Brésil, Corée Sud, EAU, Israël, Japon, Russie, Turquie			Éligible à l'option multi-SIM internet (3G/4G) payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47 de "Les Tarifs".	Option multi-SIM internet (3G/4G) incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47 de "Les Tarifs".					<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 100 Mo d'enveloppe internet	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 150 Go d'enveloppe internet	Forfait avec 200 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 <sup>(1)</sup> et vers les mobiles des États-Unis, Canada, Chine.																																																
					Appels & SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine	Appels & SMS illimités vers Europe/DOM, Suisse, USA, Canada, Chine, Brésil, Corée Sud, EAU, Israël, Japon, Russie, Turquie																																															
		Éligible à l'option multi-SIM internet (3G/4G) payante. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47 de "Les Tarifs".	Option multi-SIM internet (3G/4G) incluse. Commande depuis l'Espace Client. Détails p. 47 de "Les Tarifs".																																																		
	<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*																																																					
<p>* Offre valable pour la reprise d'un mobile éligible vendu par Bouygues Télécom (liste sur bouyguetelecom.fr) 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.</p>																																																					

<p>Description de l'offre (suite)</p>	<p><b>DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM<sup>(2)</sup> (HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour le forfait Sensation évolutif 1Go à 10Go, <b>en désactivant l'option de blocage</b> : au départ, 2h d'appels et SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM, et partage des 1 Go de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM. Dès 6 mois, appels et SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM, et partage des 5 Go de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM. Après 1 an, partage des 10 Go de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="320 250 1444 862"> <thead> <tr> <th>Forfait 2H 100 Mo</th> <th>Forfait 5 Go</th> <th>Forfait 70 Go</th> <th>Forfait 80 Go</th> <th>Forfait 100 Go</th> <th>Forfait 150 Go</th> <th>Forfait 200 Go</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Partage des <b>100 Mo</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM</td> <td>Partage des <b>5Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM</td> <td>Partage des <b>25 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décomptés des 70 Go utilisables en France métropolitaine</td> <td>Partage des <b>50 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décomptés des 80 Go utilisables en France métropolitaine</td> <td>Partage des <b>80 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décomptés des 100 Go utilisables en France métropolitaine</td> <td>Partage des <b>100 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, USA/Canada, décomptés des 150 Go utilisables en France métropolitaine</td> <td>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, décomptés des 200 Go utilisables en France</td> </tr> <tr> <td>2h d'appels et SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM</td> <td>Appels &amp; SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM</td> <td colspan="3">Appels &amp; SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe, les DOM et la Suisse vers la France métropolitaine, l'Europe, les DOM et la Suisse</td> <td colspan="2">Appels &amp; SMS (émis et reçus) illimités depuis l'Europe, les DOM, la Suisse, les USA et le Canada vers la France et ces pays</td> </tr> <tr> <td colspan="7">MMS** (émis et reçus) depuis l'Europe et les DOM vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td colspan="2">MMS** (émis et reçus) depuis Canada/États-Unis/Suisse vers France métropolitaine/Canada/États-Unis/Suisse</td> </tr> </tbody> </table> <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 60 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». 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 de «Les Tarifs») après notification préalable, et ce jusqu'à régularisation des usages.</p>	Forfait 2H 100 Mo	Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 150 Go	Forfait 200 Go	Partage des <b>100 Mo</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM	Partage des <b>5Go</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, décomptés des 70 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>50 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décomptés des 80 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>80 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décomptés des 100 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>100 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, USA/Canada, décomptés des 150 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, décomptés des 200 Go utilisables en France	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 l'Europe, les DOM, la Suisse, les USA et le Canada vers la France 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	
Forfait 2H 100 Mo	Forfait 5 Go	Forfait 70 Go	Forfait 80 Go	Forfait 100 Go	Forfait 150 Go	Forfait 200 Go																														
Partage des <b>100 Mo</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM	Partage des <b>5Go</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, décomptés des 70 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>50 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décomptés des 80 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>80 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, décomptés des 100 Go utilisables en France métropolitaine	Partage des <b>100 Go</b> de l'enveloppe internet en France métropolitaine/Europe/DOM/Suisse, USA/Canada, décomptés des 150 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, décomptés des 200 Go utilisables en France																														
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 l'Europe, les DOM, la Suisse, les USA et le Canada vers la France 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																															
<p>Description des services annexes inclus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Nos services inclus :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Clients ouvert de 8h à 20h (sauf dimanche et jours fériés),</li> <li>Prise de rendez-vous en boutique (depuis votre Espace Client),</li> <li>Prêt gratuit d'un téléphone en cas de problème (voir p. 45 de «Les Tarifs»). Téléphone d'OS équivalent au mobile d'usage pour les forfaits 80Go et +.</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 : Service Après-Vente mobile. Voir détails p. 46 de «Les Tarifs»,</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> <li>Service Conférence (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés).</li> </ul> </li> </ul> <p>Certains services peuvent nécessiter une activation.  <a href="#">Pour plus d'informations, voir p. 46 de «Les Tarifs».</a></p>																																			
<p>Décompte des communications incluses</p>	<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><b>Appels et appels vidéo en 4G</b> : en France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur bouyguetelecom.fr, 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). 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 les Forfaits sensation 2h100Mo et 5Go, 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 0,05€/Mo,</li> <li>Utiliser l'option de blocage (plus d'informations p. 46 de «Les Tarifs»).</li> </ul> </li> <li>À partir des Forfaits sensation 70Go, 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 0,01€/Mo,</li> <li>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.</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 les Forfaits sensation 2h100Mo et 5Go (sauf option de blocage) : au-delà de l'enveloppe internet, internet mobile est facturé 0,05€/Mo.</li> <li>À partir des Forfaits sensation 70Go, 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 0,0042€/Mo,</li> <li>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.</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>																																			

<b>Caractéristiques techniques/ équipements</b>	<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 bouyguestelecom.fr, sur les réseaux 2G, 3G, 3G+, 4G, 4G+ et 5G selon la compatibilité du forfait choisi.</li> <li>• Forfaits 70Go et + : 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 bouyguestelecom.fr.</li> </ul>
<b>Service Clients</b>	<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 20/09/2021 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, 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 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° 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.