

Nom de l'offre : Forfaits mobile B&YOU

Prix de l'offre

	24h/24 20 Mo	1 Go	20 Go	50 Go
Prix mensuel (carte SIM seule)	7,99€	14,99€	19,99€	24,99€
Internet 4G	Au delà de l'enveloppe : 0,05€/Mo dans la limite de 500 Mo		Au delà de l'enveloppe : 0,01€/Mo par palier de 1 Go	

- Pour les forfaits B&YOU, carte sim : 29,99 € tarif applicable par téléphone et en boutiques Bouygues Telecom; 10€ sur bouyguetelecom.fr.
- Vos abonnements sont constitués d'un Bouquet Presse à 25 € et de votre forfait 20Go et plus. Une remise de couplage d'un montant total de 25€ s'appliquera sur votre facture sur 2 lignes selon le taux de TVA en vigueur.

Durée d'engagement

- Sans engagement.

Description de l'offre

- Communications (hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS+).
- Illimité à usage privé entre 2 individus.
- Les forfaits 24h/24 20Mo et 1Go existent en version bloquée avec l'option blocage (ne permet pas de faire des communications vers et depuis l'étranger et les DOM).

24h/24 20 Mo	1 Go	20 Go	50 Go
EN FRANCE MÉTROPOLITAINE			
Appels illimités 24h/24 vers la France métropolitaine et les DOM			
SMS illimités vers la France métropolitaine et les DOM			
MMS illimités vers la France métropolitaine			
			Appels illimités vers 120 destinations fixes <sup>(1)</sup> et vers les mobiles Etats-Unis, Canada, Chine
B.tv: accès à + de 70 chaînes TV (décompté de l'enveloppe internet). Liste des chaînes susceptible d'évoluer.			
		Bouquet Presse : lecture illimitée sur une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels. <b>Valable pendant 12 mois</b> à partir des forfaits 20Go (hors Pro et forfaits promotionnés). Éditeur et titres susceptibles d'évoluer. Liste des titres consultable au 29/05/2017 sur lekiosk.fr.	
		World & You : appels et SMS gratuits et illimités depuis le monde entier vers la France métropolitaine en Wi-Fi (via l'application). Egalement disponible en 3G/4G en Europe/DOM, Etats-Unis et Canada.	
24h/24 20 Mo	1 Go	20 Go	50 Go
DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM (hors France métropolitaine)			
Appels & SMS (émis et reçus) illimités vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM			
MMS vers numéros métropolitains depuis Europe/DOM*			
Dont 20Mo/mois de l'internet mobile en France métropolitaine utilisable en Europe/DOM	Dont 1Go/mois de l'internet mobile en France métropolitaine utilisable en Europe/DOM	Dont 5Go/mois de l'internet mobile en France métropolitaine utilisable en Europe/DOM	Dont 10Go/mois de l'internet mobile en France métropolitaine utilisable en Europe/DOM

\*Les MMS sont décomptés de l'enveloppe internet. Les MMS vers les numéros autres que métropolitains sont facturés 1,10 €/MMS/destinataire. Au-delà de l'enveloppe internet Europe/DOM, les communications sont facturées au tarif en vigueur, en plus du prix de l'émission du MMS. Pour plus d'informations, voir p.32.

- La carte SIM est destinée à être insérée dans un téléphone mobile.

Description des services annexes inclus

- **Les principaux services inclus sont :**
    - Présentation du numéro de l'appelant,
    - Double appel,
    - Report des minutes (pour les forfaits 2h),
    - Accès aux communications de la France vers l'étranger,
    - Accès aux communications depuis l'étranger,
    - 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 pers. max, temps décompté multiplié en fonction du nombre de participants.
  - **Au-delà de l'enveloppe internet, en France métropolitaine/ Europe/ DOM :**
    - Pour les forfaits 24h/24 20Mo et 1Go, vous pouvez :
      - Continuer à surfer en 4G, aux tarifs indiqués p.7,
      - Utiliser l'option blocage (plus d'informations p.41).
    - À partir des forfaits B&YOU 20 Go, vous pouvez :
      - Continuer à surfer en 4G, aux tarifs indiqués p.7,
      - Utiliser l'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.
- Pour plus d'informations, voir p.37 à 41.

## Décompte des communications incluses

- Appels émis décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde (DOM inclus). En France métropolitaine, les appels reçus sont gratuits.
- N° Spéciaux : appels émis décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.
- Internet décompté par Ko (1 024Ko = 1Mo).
- Appels en 4G : En France métropolitaine avec équipement compatible VoLTE acheté sur bouyguestelecom.fr, dans les boutiques Bouygues Telecom et par téléphone.

## Caractéristiques de l'internet mobile

- MMS limités à 600Ko par envoi.
- En France métropolitaine : Pour optimiser l'accès de tous, lorsque le client a choisi de surfer en vitesse réduite au-delà de l'enveloppe internet incluse dans le forfait, les débits sont réduits à 128Kb/s maximum, TV compris (VoIP 12 Kb/s max).
- Depuis l'Europe et les DOM :
  - pour les forfaits 24/24 20Mo et 1Go : Au-delà de l'enveloppe internet, facturation au tarif en vigueur.
  - pour les forfaits 20 Go et plus : au-delà de l'enveloppe internet, facturation au tarif en vigueur ou lorsque le client a choisi de surfer en vitesse réduite au-delà de l'enveloppe internet incluse dans le forfait, les débits sont réduits à 32Kb/s.

Voir p.22 à 27.

## Caractéristiques techniques/équipements

- Réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+. Détails sur bouyguestelecom.fr.
- Avec équipements compatibles.

## Service Clients

- Connexion sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.fr, rubrique "Mon compte".
- Appels de 8h à 20h du lundi au samedi :
  - par téléphone : depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom, attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication,
  - au 1064 : depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.
- Certains actes peuvent être payants.

## Options compatibles

Voir détails des options p.37 à 43.

### Liste des destinations prévues au 29/05/2017 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, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Corfou, Costa Rica, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Etats-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 Christmas, 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, St-Barthélemy, St Marin, St Martin, St 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 : St-Barthélemy, Saint-Martin, St Pierre-et-Miquelon. EUROPE : Açores (Les), Allemagne, 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, Île Rhodes, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Andorre, Îles Féroé, Islande, Liechtenstein, Norvège, Vatican, Saint Marin.

# FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE SERVICE CLIENTS

## 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 : <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.