

TOUTES LES REPONSES
A VOS QUESTIONS
dans votre Espace Client sur
bouyguetelecom.fr

MONSIEUR ARNAUD MERCIER
BATIMENT SHAKESPEARE
3 PROMENADE VENEZIA
78000 VERSAILLES

[Besoin d'information sur vos appels à l'international ?](#)

[Besoin d'information sur vos communications hors ou au-delà du forfait ?](#)

Bonjour Monsieur ARNAUD MERCIER, voici votre facture du 23 août 2011 :

Vous abonnez :	Vous consommez :	Montant	%TVA	€HT	€TTC(*)
Votre facture : N°: 11043878900811	Votre numéro de téléphone : 06 62 23 52 80				
					Votre numéro de compte client : 1.1928964
Vos abonnements, Forfaits et options					33,90
<ul style="list-style-type: none"> Forfait Evasio.2 (2h) (du 23/08 au 22/09) Double appel (du 23/08 au 22/09) Présentation du numéro (du 23/08 au 22/09) Report de Minutes (du 23/08 au 22/09) Option Internet, Mails 24/24 (du 23/08 au 22/09) Wi-Fi Bouygues Telecom (du 23/08 au 22/09) 			19,60	28,34	33,90
Vos consommations téléphoniques (du 23/07 au 22/08)					18,12
Dans vos forfaits					
Vous avez consommé (00:58:14) dans le cadre de votre Forfait Evasio.2 (2h)					
Vous avez consommé (31 unités) dans le cadre de vos SMS/MMS illimités 24h/24					
Vous avez consommé (123 Mo 135) dans le cadre de votre Option Internet, Mails 24/24					
Au-delà, hors forfait					
Vous avez consommé (00:08:29) de Messagerie vocale					gratuit
Vous avez consommé (00:10:56) de Appels émis en Zone Europe du 22/05 au 22/08			19,60	3,74	4,48
Vous avez consommé (00:02:53) de Appels reçus en Zone Europe du 22/05 au 22/08			19,60	0,31	0,37
Vous avez consommé (3 unités) de SMS émis de l'étranger			19,60	0,32	0,39
Vous avez consommé (00:13:03) de TV			19,60	1,63	1,95
Vous avez consommé (10 Mo 756) de Données à l'étranger en zone A			19,60	9,14	10,93
Montant total de cette facture prélevé le 07/09/2011					52,02
TVA 19,60 % payée sur les débits					8,53
Montant hors TVA soumis à une TVA à 19,60 %					43,50

(*) Les montants unitaires sont arrondis, leur somme peut différer du montant total.

Votre facture d'un montant de **52,02 €** sera prélevée sur votre compte n° 17515006000470807687282.

Votre fin d'engagement est le 04/05/2013.

Vos bénéfices :

- 6833 points.** (dont 477 valables jusqu'au 05/07/2013)
- Report de minutes : 01h01** valables du 23/08/2011 au 22/09/2011

Vous déménagez? Changez votre adresse directement sur bouyguetelecom.fr, rubrique Espace Client. C'est simple et rapide ! Et si vous changez de banque, vous pouvez également renseigner vos nouvelles coordonnées en ligne.

La brochure «Mon Mobile et ma santé» éditée par l'AFOM (Association Française des Opérateurs Mobiles) est disponible sur bouyguetelecom.fr, rubrique «Plus responsable» puis «Radiofréquences et santé» et dans les magasins Bouygues Telecom.

QUELQUES EXPLICATIONS POUR MIEUX COMPRENDRE VOTRE FACTURE

Abonnement, forfaits et options pour la période à venir :

Montant de votre offre (forfait ou Tout-en-un ideo), des options et services liés à cette offre.

Consommations téléphoniques et data pour la période passée :

- Communications incluses dans votre forfait,
- Communications au delà du forfait ou hors forfait (N° spéciaux, appels internationaux...),
- Envoi de SMS, MMS, e-mails et Internet sur votre mobile.

Services ponctuels :

Services spécifiques demandés tels que le déblocage de la carte SIM ou l'inscription aux sites de l'Internet Mobile.

Solde de points :

Ces points vous permettent de changer de mobile à un tarif préférentiel. Cette information est donnée à titre indicatif et fera l'objet d'une vérification avant toute acceptation de commande.

Report des minutes non consommées de votre forfait mobile sur le mois suivant :

Dès votre 2^{ème} facture, les minutes reportées sont utilisables sur votre ligne mobile, une fois votre forfait en cours épuisé.

Si vous êtes client Tout-en-un ideo, vous retrouvez les éventuels compléments, services, options et communications non incluses liés à votre Bbox sur votre facture box.

Retrouvez toutes les explications détaillées sur votre facture dans votre **Espace Client** sur bouyguestelecom.fr

POUR NOUS CONTACTER :

RENDEZ-VOUS DANS VOTRE ESPACE CLIENT SUR bouyguestelecom.fr

Pratique : Votre Espace Client est accessible 24h/24 depuis n'importe quel ordinateur. Vous y trouverez toutes les réponses à vos questions.

Sécurisé : Un code secret personnel protège votre Espace Client (*Nous vous recommandons de ne pas le communiquer à des tiers*). Les pages matérialisées par le cadenas sont entièrement sécurisées; vous recevez un SMS et un e-mail de confirmation après chaque acte réalisé.

Malin : Retrouvez des rubriques d'aide pour répondre à toutes vos questions et aussi des bons plans et des exclusivités clients.

Dans votre Espace Client Forfait, vous pouvez :

Suivre vos consommations en temps réel ainsi que votre solde de points, changer de forfait ou de mobile, modifier vos options, vos coordonnées postales et/ou bancaires... Vous saisissez votre N° de mobile (ou de ligne si vous disposez d'un Forfait Internet Mobile 3G+); un code secret provisoire vous est envoyé par SMS sur votre mobile (ou sur votre interface de connexion) lors de la 1^{ère} connexion; vous pouvez ensuite le personnaliser.

Si vous êtes client Tout-en-un ideo, rendez-vous également dans votre Espace Client Box, pour :

Suivre vos commandes, les consommations liées à votre Bbox, gérer vos services et options Bbox, consulter vos factures box, modifier votre mode de paiement ou votre adresse... Votre identifiant et votre mot de passe figurent sur votre contrat.

Autres moyens de nous contacter :



614 depuis votre mobile (serveur vocal gratuit) ou **1064** depuis un poste fixe (prix d'un appel local). Si vous souhaitez être mis en relation avec un Conseiller de Clientèle, l'appel sera décompté de votre forfait.

Si vous êtes client Professionnel, contactez votre Service Clients dédié au **618** depuis votre mobile (appel gratuit et mise en relation avec un Conseiller de Clientèle décomptée du forfait) ou au **1068** depuis un poste fixe (prix d'un appel local).

En cas de perte ou de vol de votre mobile ou clé 3G+ : 0800 29 1000 depuis la France (appel gratuit depuis un poste fixe) ou 33 800 29 1000 depuis l'étranger (prix d'un appel vers la France).



Bougues Telecom - Service Clients - 60436 Noailles Cedex.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution apportée par votre Service Clients, Bouygues Telecom - Service Consommateurs - 60436 Noailles Cedex.

Bouygues Telecom, seul Opérateur certifié NF Service pour la qualité de sa relation client à la fois pour la téléphonie mobile et la Bbox.

Certification NF Service sur les centres de Relation Clients Grand Public et Pro par AFNOR Certification. En savoir plus : bouyguestelecom.fr



Vos références :

Utilisateur du téléphone

MERCIER ARNAUD

Numéro de téléphone

06 62 23 52 80



Détail de votre facture du 23 août 2011

Forfait Evasio.2 (2h)

Table with columns: Date, Heure, Numéro, Durée Réelle, Facturée, Réseau du destinataire, Coût € TTC*. Contains 26 rows of call data.

Total Forfait Evasio.2 (2h): 0,00

SMS/MMS illimités 24h/24

1 MMS = 3 SMS pour les clients disposant d'un téléphone MMS.

Table with columns: Date, Heure, Numéro, Unité(s) décomptée(s), Coût € TTC*. Contains 30 rows of SMS/MMS data.

Total SMS/MMS illimités 24h/24: 0,00

Option Internet, Mails 24/24

Table with columns: Date, Volume, Coût € TTC*. Contains 22 rows of internet/mail usage data.

Total Option Internet, Mails 24/24: 0,00

Appels émis en Zone Europe

Table with columns: Date, Heure, Numéro, Durée Réelle, Facturée, Réseau, Coût € TTC*. Contains 10 rows of outgoing call data.

Total Appels émis en Zone Europe: 4,48

Appels reçus en Zone Europe

Table with columns: Date, Heure, Durée Réelle, Facturée, Réseau, Coût € TTC*. Contains 2 rows of incoming call data.

Total Appels reçus en Zone Europe: 0,37

SMS émis de l'étranger

Table with columns: Date, Heure, Numéro, Réseau, Coût € TTC*. Contains 3 rows of outgoing SMS data.

Total SMS émis de l'étranger: 0,39

TV

Table with columns: Date, Durée Réelle, Facturée, Coût € TTC*. Contains 2 rows of TV usage data.

Total TV: 1,95

Rappel : 1 ko = 1024 octets, 1 Mo = 1024 ko

*Les montants unitaires sont arrondis, leur somme peut différer du montant total

**Données à l'étranger en zone A**

Date	Volume	Réseau	Coût € TTC* /réseaujour
17/08	10 Mo 756		10,93

Total Données à l'étranger**en zone A: 10,93****Total de vos consommations 18,12**[Besoin d'information sur vos appels à l'international ?](#)[Besoin d'information sur vos communications hors ou au-delà du forfait ?](#)