

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

MADAME MICHELE HOCQ
31 RUE SOUFFLOT
80090 AMIENS

[Besoin d'informations sur la facturation de votre consommation DATA ?](#)

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

Bonjour Madame MICHELE HOCQ, voici votre facture du 6 février 2011 :

Vous facturer :	Vous numéro de téléphone :	Vous numéro de compte client :		
N°: 11013410130211	06 16 10 51 04	1.14264929		
	%TVA	€HT	€TTC(*)	
Vos abonnements, Forfaits et options				
· Forfait Classic (1h30) (du 06/02 au 05/03)	19.60	21,66	25,90	
· Double appel (du 06/02 au 05/03)			inclus	
· Présentation du numéro (du 06/02 au 05/03)			inclus	
· Avantage Fidélité 24 mois (du 06/02 au 05/03)	19.60	-3,35	-4,00	
· Report de Minutes (du 06/02 au 05/03)			inclus	
Vos consommations téléphoniques (du 06/01 au 05/02)				
Dans vos forfaits				
Vous avez consommé (01:26:34) dans le cadre de votre Forfait Classic (1h30)				
Vous avez consommé (11 unités) dans le cadre de votre Bonus 30 SMS				
Au-delà, hors forfait				
Vous avez consommé (00:02:33) de Messagerie vocale				
Vous avez consommé (31 Ko 538) de Opt° Internet, Mails par palier				
Montant des consommations de Opt Internet, Mails par palier				
	19.60	0,84	1,00	
Montant total de cette facture prélevé le 21/02/2011			22,90	
TVA 19,60 % payée sur les débits			3,75	
Montant hors TVA soumis à une TVA à 19,60 %			19,15	

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

Votre facture d'un montant de **22,90 €** sera prélevée sur votre compte n° 20041010051071740E02661.

Votre fin d'engagement est le 30/07/2012.

Vos bénéfices :

- **1452 points.** (dont 268 valables jusqu'au 09/08/2014)
- **Report de minutes : 00h03** valables du 06/02/2011 au 05/03/2011

Bonne année 2011 ! Pour vous, les 3100 conseillers de votre Service Clients, les collaborateurs des 610 magasins Club Bouygues Telecom près de chez vous et ceux travaillant pour notre site internet mettront tout en œuvre, cette année encore, afin de répondre à vos questions et vous apporter les solutions les plus adaptées à vos besoins. Merci de votre confiance.

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 bouyguetelecom.fr

POUR NOUS CONTACTER :

RENDEZ-VOUS DANS VOTRE ESPACE CLIENT SUR bouyguetelecom.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 : bouyguetelecom.fr



Vos références :

Utilisateur du téléphone

MICHELE HOCQ

Numéro de téléphone

06 16 10 51 04



Détail de votre facture du 6 février 2011

Forfait Classic (1h30)

Date	Heure	Numéro Appelé	Durée Réelle hh:mm:ss	Facturée hh:mm:ss	Réseau du destinataire	Coût € TTC*
08/01	19:56:40	003367023	00:00:55	00:00:55	Autre	inclus
09/01	13:40:05	003369958	00:03:17	00:03:17	Bytel	inclus
10/01	13:13:32	066197	00:00:17	00:00:17	Bytel	inclus
10/01	13:19:23	066197	00:00:17	00:00:17	Bytel	inclus
10/01	18:09:54	066197	00:00:23	00:00:23	Bytel	inclus
10/01	21:46:18	067348	00:01:18	00:01:18	Autre	inclus
11/01	12:20:08	003369958	00:00:33	00:00:33	Bytel	inclus
11/01	12:52:41	003369958	00:00:27	00:00:27	Bytel	inclus
11/01	12:58:01	003369958	00:00:13	00:00:13	Bytel	inclus
11/01	19:04:00	003369958	00:00:27	00:00:27	Bytel	inclus
12/01	10:39:34	068405	00:01:39	00:01:39	Autre	inclus
12/01	10:46:37	064725	00:01:10	00:01:10	Autre	inclus
12/01	16:33:54	003369958	00:00:37	00:00:37	Bytel	inclus
12/01	16:46:42	003369958	00:00:03	00:00:03	Bytel	inclus
12/01	17:37:30	003365815	00:00:31	00:00:31	Bytel	inclus
13/01	20:22:07	003369958	00:05:21	00:05:21	Bytel	inclus
16/01	12:22:08	003365815	00:00:28	00:00:28	Bytel	inclus
16/01	12:27:50	003369958	00:02:38	00:02:38	Bytel	inclus
18/01	12:36:21	066197	00:01:10	00:01:10	Bytel	inclus
21/01	16:25:51	003369958	00:02:31	00:02:31	Bytel	inclus
22/01	10:01:45	003332247	00:00:33	00:00:33	Autre	inclus
22/01	11:21:20	003368932	00:04:48	00:04:48	Autre	inclus
22/01	14:08:50	067776	00:09:41	00:09:41	Autre	inclus
24/01	11:16:06	003369958	00:03:49	00:03:49	Bytel	inclus
24/01	11:20:28	003369958	00:19:29	00:19:29	Bytel	inclus
24/01	12:38:33	003366197	00:09:11	00:09:11	Bytel	inclus
24/01	14:00:51	003369958	00:05:11	00:05:11	Bytel	inclus
26/01	16:27:24	003365815	00:00:42	00:00:42	Bytel	inclus
26/01	16:30:37	003365815	00:00:04	00:00:04	Bytel	inclus
26/01	19:29:11	067055	00:01:14	00:01:14	Autre	inclus
27/01	18:12:05	003366197	00:00:41	00:00:41	Bytel	inclus
02/02	20:16:27	067776	00:06:14	00:06:14	Autre	inclus
03/02	14:19:16	066719	00:00:42	00:00:42	Bytel	inclus

Total Forfait Classic (1h30): 0,00

Bonus 30 SMS

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

Date	Heure	Numéro Appelé	Unité(s) décomptée(s)	Coût € TTC*
08/01	20:01:31	066197	1	0,00
20/01	22:52:56	066197	1	0,00
20/01	22:57:45	3366197	1	0,00
21/01	16:47:05	3369958	1	0,00
21/01	21:35:50	069958	1	0,00
22/01	15:17:52	066197	1	0,00
22/01	16:14:21	066197	1	0,00
22/01	16:16:55	3366197	1	0,00
23/01	12:38:22	066197	1	0,00
23/01	12:40:14	3366197	1	0,00
30/01	13:12:54	066197	1	0,00

Total Bonus 30 SMS: 0,00

Opt° Internet, Mails par palier

Date	Volume
21/01	31 Ko 538

Total Opt° Internet, Mails par palier: 0,00

Opt Internet, Mails par palier

Date	Palier(s)	Coût € TTC* /palier
21/01	1 a 20Ko;	0,50
21/01	20 a 50Ko;	0,50

Total Opt Internet, Mails par palier: 1,00

Total de vos consommations 1,00

[Besoin d'informations sur la facturation de votre consommation DATA ?](#)
[Besoin d'information sur vos communications hors ou au-delà du forfait ?](#)