

## 1 Le processus de portabilité

Le changement d'opérateur va se faire en vous permettant de conserver le même numéro d'appel : c'est ce qu'on appelle la Portabilité du Numéro Mobile.

Un sms est envoyé à J-1 à tous les utilisateurs pour rappeler la date de migration. Exemple du SMS : « Info Bouygues Telecom : le transfert automatique de votre numéro sur le réseau Bouygues Telecom aura lieu le (date) »

Le Jour J du portage, la portabilité s'effectue sur la plage horaire de 15 à 19 heures. L'heure exacte du portage du numéro (de la bascule entre les deux opérateurs) ne peut pas être connue.

	Bouygues Telecom	Opérateur Donneur
Avant 9h	Aucun service	Service complet
9h - 15h	Emission d'appel	Emission et réception d'appel
15h - 19h	Service Perturbé (coupures)/ Portage en cours	Service Perturbé (coupures)/ Portage en cours
Après 19h	Service complet	Aucun service

### Émission

- L'utilisateur peut émettre des appels avec son ancienne carte SIM jusqu'à 15h
- L'utilisateur peut émettre des appels avec carte SIM Bouygues Telecom à partir de 15h

### Réception

- Entre 15h et 19h la réception d'appel bascule de l'ancien opérateur vers Bouygues Telecom
  - > Avant la bascule, l'utilisateur reçoit ses appels sur son ancienne carte SIM
  - > Après la bascule, l'utilisateur reçoit ses appels sur sa carte SIM Bouygues Telecom

### Notez bien :

- Pendant la phase de portage, allant de 15h à 19h, vous pouvez rencontrer des perturbations.
- Lorsque votre carte SIM actuelle n'affichera plus le réseau, insérer la carte SIM Bouygues télécom (Code PIN par défaut **0000**) En cas de saisie de 3 codes PIN erronés, un code PUK vous sera demandé. Il vous suffira de reprendre le code indiqué derrière la carte :



- Pendant cette plage horaire de 4 heures, l'émission d'appel et la réception peut être interrompu : cela signifie que le portage sur Bouygues est en cours (Dans de rares cas, l'interruption à la réception pourrait durer 4 heures)
- Passé ce délai de 4 heures, il n'y a plus de risque d'interruption de service.



Après 19H, si vous n'avez pas de réception sur le réseau Bouygues Telecom merci d'éteindre le téléphone, enlever la Sim et la batterie et le rallumer afin de se raccrocher au réseau Bouygues Telecom.

## 2 La messagerie vocale Bouygues Télécom

Attention ! Les messages sauvegardés ou non lus avant le portage ne sont plus disponibles. En changeant d'opérateur, vous changez de système de messagerie vocale.

La messagerie vocale Bouygues Télécom est accessible en composant directement le 660 (appel gratuit depuis votre mobile) en France.

Depuis l'étranger composez le +33 660 660 001 (consultation du répondeur facturée au prix d'un appel émis vers la France).

Il est important également de composer le 660 pour attribuer à votre messagerie vocale un code personnalisé à 4 chiffres (qui peut être le même que votre code PIN).

Ce code permet notamment :

- d'interroger sa messagerie vocale à distance et depuis l'étranger.
- de renvoyer des appels de son mobile vers n'importe quel poste fixe ou mobile en composant le **06 60 610 610**.

Le renvoi des appels est activable en composant le **610** depuis votre mobile ou le 06 60 610 610 depuis une autre ligne, en renseignant votre numéro de mobile puis votre code d'accès personnalisé à 4 chiffres.

### 3 Les différents services à votre disposition :

#### 🗨️ Service clientèle Utilisateurs

- 617 Depuis un mobile (appel gratuit)
- 0 825 825 617 depuis un poste fixe (0,15 € TTC / min)  
De 8h30 à 19h du lundi au vendredi  
De 9h à 17h le samedi

#### 🗨️ Service clientèle data

- 616 Depuis un mobile (prix d'un appel national)
- 0 810 620 616 Depuis un poste fixe (prix d'un appel local)  
De 8h30 à 19h du lundi au vendredi  
De 9h à 17h le samedi

#### 🗨️ Service clientèle SAV mobiles

- 0 811 653 456 Depuis un poste fixe (prix d'un appel local)  
De 8h30 à 19h du lundi au vendredi

#### 🗨️ Site Internet

- [www.bouyguestelecom.fr](http://www.bouyguestelecom.fr) Rubrique Entreprises

#### 🗨️ Numéros d'urgence et de dépannage En cas de perte ou de vol

Demandez tout de suite la suspension de la ligne.  
Appel 24 h/24 et 7 j/7:

- Depuis la France au 0 800 291 000 (appel gratuit depuis un poste fixe)
  - Depuis l'étranger au +33 800 291 000
- Dès que possible, faites une déclaration de perte ou de vol au poste de police le plus proche. N'oubliez de vous munir de votre numéro IMEI