



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

N°75 : Préparer ses vacances : votre mobile à l'étranger

Attention, l'organisation des vacances estivales, ce n'est pas uniquement choisir l'hôtel, le camping, la location meublée.....il faut aussi penser à des questions très pratico-pratiques mais souvent oubliées !

Pour cet été 2015, Familles de France a réalisé deux fiches pratiques ayant vocation à vous servir de « mémo » pour vous aider à organiser au mieux vos vacances et ainsi éviter quelques désagréments qui pourraient venir les gâcher.

La première de ces deux fiches concerne votre téléphone mobile, lequel, même s'il est devenu indispensable aujourd'hui, peut être à l'origine de quelques déconvenues en vacances à l'étranger.

Evitez le hors forfait

La Commission européenne annonce qu'à partir du 15 juin 2017, [le roaming \(ou frais d'itinérance\) va disparaître dans l'Union Européenne](#). Ainsi, les appels, SMS et les données mobiles vous seront donc facturés au même prix que celui qui vous est appliqué en France par votre opérateur. Mais en attendant 2017, attention : la facture de téléphonie peut venir sacrément alourdir votre budget vacances (on parle même de « choc de facturation » au retour des vacances !). Voici quelques vives recommandations à suivre avant le départ.

- **Consultez les tarifs des appels reçus/émis et des SMS**

Le tarif des appels reçus et émis est différent selon les pays, il faut penser à vérifier auprès de votre opérateur, ceux qui s'appliquent dans le pays dans lequel vous vous rendez.

Pour les quatre opérateurs de téléphonie mobiles français¹, voici le lien vers la page concernée vous permettant de consulter les tarifs des appels passés/émis + des SMS en fonction des pays :

Bouygues : www.bouyguestelecom.fr/tarifs-conditions (sélectionnez « Guide des tarifs » et rendez-vous au chapitre « communications vers et depuis l'étranger »)

Free : www.mobile.free.fr/assistance/235.html et descendre en bas de page pour cliquer sur « brochure tarifaire »

Orange : www.travel.orange.fr/tarifs-communications-mobile-etranger

SFR : www.sfr.fr/sfr-et-moi/vos-services-sfr/international/ (puis vous sélectionnez le pays et l'offre que vous avez souscrite)

Quelques rappels utiles

Pas d'« illimité » à l'étranger

Rappelons que contrairement aux idées reçues, les communications réalisées à l'étranger ne sont pas comprises dans les forfaits dits « illimités ».

Première minute indivisible

De plus, les appels seront facturés à la minute selon le tarif fixé par votre opérateur en fonction du pays à partir duquel vous passez vos communications. Il faut aussi savoir que le

¹ Pour les MVNO (NRJ mobile, La Poste mobile, Auchan telecom, Casino mobile, Coriolis, etc.), vous reporter à leur site internet ou contactez leur service client

hors forfait sera facturé à la minute pour la première minute (même pour un appel de quelques secondes), on dit donc que la première minute est indivisible.

Les appels reçus également facturés

Il convient également de vous rappeler que les appels que vous recevez de France vous seront également facturés hors forfait par votre opérateur.

- **Vérifiez le coût d'appel vers la messagerie**

La consultation de votre messagerie depuis votre mobile à l'étranger est payante et ce, même si vous l'effectuez depuis un téléphone fixe ou un autre mobile.

Seul votre opérateur peut vous informer des tarifs tels qu'il les applique. Il convient donc de consulter impérativement son site internet pour en prendre connaissance, et pour les quatre opérateurs mobiles français², il vous suffit de cliquer sur le nom de votre opérateur : [Bouygues Telecom](#) ; [Free](#) ; [Orange](#) ; [SFR](#)

- **Déconnectez votre téléphone d'internet**

Il est fortement conseillé de désactiver le paramètre de connexion à internet à l'étranger sur votre smartphone (intitulé sur votre menu de réglages « données à l'étranger » ou encore « données mobiles », sinon, vous reporter au guide d'utilisation de votre téléphone). Ainsi, toute connexion à internet que ce soit en réseau 3G ou 4G ne sera pas possible. C'est d'autant plus important que nombre de smartphones se connectent à intervalles réguliers à votre messagerie électronique pour effectuer des mises à jour.

Par contre, vous pourrez vous connecter en wifi (à partir d'un établissement hôtelier, d'un restaurant, et même de spots publics), ce qui ne vous sera pas facturé par votre opérateur.

Vérifiez l'indicatif téléphonique du pays de destination

Pour passer un appel en France ou encore consulter votre messagerie depuis l'étranger, vous devez impérativement utiliser un indicatif téléphonique. L'Union internationale des télécommunications a établi une [liste des indicatifs téléphoniques de chaque pays](#), publiée sous forme de recommandation.

Des alternatives à l'utilisation de votre mobile français

Pour rester joignable ou émettre des appels depuis l'étranger à moindre coût, plusieurs possibilités s'ouvrent à vous selon que vous êtes un voyageur occasionnel ou un voyageur fréquent.

- **Des options d'appels à l'étranger disponibles**

Si vous souhaitez conserver votre mobile et que vous êtes un voyageur ponctuel, sachez que certains opérateurs proposent une option, souvent mensuelle, permettant de téléphoner et/ou envoyer des SMS à partir d'un pays étranger. A vous de déterminer vos besoins (appels et SMS limités, prix croissant en fonction du nombre) et de souscrire l'option appropriée.

- **Achetez une carte SIM locale**

Selon l'utilisation que vous souhaitez faire de votre téléphone sur place, l'option des appels à l'étranger souscrite auprès de votre opérateur peut ne pas suffire. Dans ce cas, la carte SIM locale peut être plus appropriée.

Sans abonnement, elle vous attribue un numéro de téléphone local et elle vous permet d'acheter du crédit de communication avec un système de carte rechargeable.

Cependant, pensez avant de partir à débloquer (désimlocker) le mobile s'il ne l'est pas déjà, sans quoi la carte SIM ne pourra être lue par le téléphone.

² Pour les MVNO (NRJ mobile, La Poste mobile, Auchan telecom, Casino mobile, Coriolis, etc.), vous reporter à leur site internet ou contactez leur service client

Comment faire débloquent (désimlocker) mon mobile gratuitement ?

Il vous suffit de contacter le service client de l'opérateur auprès duquel vous avez acquis le téléphone qui a obligation de procéder à son déblocage gratuitement, à partir de 3 mois après son achat. Il vous remettra, pour ce faire, le code de déblocage du mobile (une preuve d'achat peut être nécessaire) que vous ne pourrez rentrer sur votre téléphone qu'après avoir inséré une carte SIM d'un autre opérateur. Dans ce cas, le téléphone indiquera qu'il ne la reconnaît pas, et c'est à ce moment-là qu'il vous demandera le code fourni.

Attention aux abus

Des petites boutiques font payer le déblocage avant le délai de 3 mois (illégal), mais aussi après ce délai (alors qu'obligatoirement gratuit).

- **Utilisez les messageries instantanées**

Vous pouvez rester en contact avec vos proches gratuitement depuis votre mobile avec la messagerie instantanée qui propose des appels et messages depuis votre mobile avec une connexion internet en wifi.

En cas de perte ou de vol de votre mobile (en France ou à l'étranger)

Sachez que certains opérateurs ont mis en place une procédure type à suivre en cas de vol/de perte de votre mobile, nous vous recommandons de vous y reporter avant de boucler vos valises. En tout état de cause, les informations suivantes sont essentielles.

- **Notez votre IMEI**

Le numéro IMEI est le numéro d'identification du téléphone afin de bloquer le mobile (indépendamment du blocage de la carte SIM). Il permet, en cas de vol ou de perte, d'empêcher toute utilisation de votre appareil.

Pour obtenir ce numéro IMEI :

Composez le *#06# sur votre mobile.

Notez-le et conservez-le précieusement, il vous sera demandé par les forces de l'ordre lors de votre dépôt de plainte. Ainsi, votre téléphone sera bloqué à distance.

- **Les étapes clés en cas de perte/vol du mobile**

1. Désactivez la carte SIM auprès de votre opérateur

Attention le numéro du service client est parfois différent lorsqu'on le joint de l'étranger.

Voici le numéro de chaque service clients des 4 opérateurs³ depuis l'étranger :

- Bouygues Telecom : 00 33 6 60 614 614

- Free Mobile : service client depuis l'étranger: 00 33 1 78 56 95 60

- Orange : service clients depuis l'étranger : +336 07 62 64 64(2)

- SFR : Possibilité de contacter le : 00 33 6 1000 1023 (prix en fonction de l'opérateur fixe local).

2. Déposez plainte auprès de l'autorité de police

Transmettez le numéro IMEI pour que votre téléphone soit bloqué et donc inutilisable.

3. Transmettez la plainte à l'opérateur si cela est demandé

³ Pour les MVNO (NRJ mobile, La Poste mobile, Auchan telecom, Casino mobile, Coriolis, etc.), vous reporter à leur site internet ou contactez leur service client