



Juillet 2011

Fiche pratique n°26 : Téléphone mobile et séjour à l'étranger : prudence !

Passer des vacances à l'étranger peut s'avérer très couteux...pour le budget téléphone ! Explications et conseils pour qu'à votre retour, votre facture ne vous gâche pas tout le plaisir des vacances.

I - Les communications téléphoniques : à faire avant le départ*

Tout comme vous vous renseignez sur les activités à pratiquer sur le lieu de vacances ou sur la possibilité de se déplacer sur place, il est indispensable d'avoir le réflexe « téléphone » avant un départ en vacances ! Et cela, pour éviter les mauvaises surprises...

1. vérifiez les tarifs*

Avec le développement des forfaits d'abondance, dits « illimités », les consommateurs croient à tort que les appels sont sans limite (ce qui est faux : ils sont limités en temps et en nombre). Et à l'étranger, contrairement à certaines idées reçues, le forfait d'abondance ne s'applique plus : tout le monde ou presque est dans la même situation (hors certains forfaits internationaux - s'y reporter). Les appels de l'étranger sont facturés à la minute, selon le tarif de l'opérateur et selon le pays de destination. De plus, en général, la 1^{ère} minute est indivisible. Attention aussi aux appels que vous recevez de France lorsque vous êtes à l'étranger : ils vous sont facturés aussi !

2. vérifiez l'indicatif téléphonique

Chaque pays possède un indicatif téléphonique, selon une liste établie par l'Union internationale des télécommunications (UIT), publiée sous forme de recommandation, à jour de juin 2011. Voici la recommandation de l'UIT établissant la liste des pays avec l'indicatif applicable à chacun : http://www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/sp/T-SP-E.164D-2011-PDF-F.pdf. Nombre de sites reprennent ces indicatifs, souvent de façon synthétique.

3. vérifiez le coût d'appel vers la messagerie*

La consultation de la messagerie est généralement payante.

4. n'oubliez pas d'activer la fonction appel à l'étranger

En théorie, tous les téléphones ne peuvent pas être utilisés à l'étranger si l'option n'a pas été volontairement débloquée. Une fois cette option débloquée, votre téléphone pourra recevoir et émettre des appels de tous les pays. Renseignez-vous auprès de votre opérateur.

5. Notez votre numéro IMEI et vérifiez la procédure en cas de vol ou perte du mobile

Le numéro IMEI est le numéro d'identification du téléphone afin de bloquer le mobile (en plus de la carte SIM). Ainsi, dès maintenant composez sur votre clavier : * # 0 6 # et notez le numéro IMEI qui s'affiche sur l'écran.

Une fois dans votre pays de destination, si vous rencontrez une malencontreuse situation (perte ou vol du téléphone) vous devez en général :

- en premier lieu désactiver la ligne auprès de votre opérateur**
- déposer plainte auprès de l'autorité de police en fournissant le numéro IMEI pour que votre téléphone soit bloqué
- la plainte doit généralement être transmise à l'opérateur.

Reportez-vous impérativement au site internet de votre opérateur, car chacun peut avoir mis en place une procédure particulière, laquelle, si elle n'est pas respectée, pourra vous desservir.

II- Les SMS*

Les SMS envoyés sont tarifés en fonction de la zone dans laquelle vous vous situez. En général, un SMS envoyé au sein de la zone UE, peu importe le pays, est au même prix qu'un SMS au tarif national. Mais attention, le tarif national ne veut pas dire le tarif que vous payez au quotidien ! En effet, aujourd'hui nombre de consommateurs ont des offres incluant des SMS, dont l'envoi est donc gratuit en France. Soyez donc vigilants sur les tarifs des SMS émis et reçus à l'étranger.

III- Internet* : vous payez en vous connectant...et même sans vous connecter !

Surtout avec le développement des Smartphones, utiliser son portable à l'étranger est devenu très facile. Peut-être trop car sans que vous le sachiez, votre téléphone peut se connecter automatiquement à internet. C'est pourquoi en premier lieu, il est important de désactiver la réception automatique des messages électroniques (mails).

De plus, il existe une option dite « connexion à l'étranger » qui vous empêche d'accéder à internet. L'activer est recommandé, sachant qu'en cas de besoin, vous la désactivez aussi facilement.

En tout état de cause, nous vous conseillons de consulter les tarifs de connexion sur le site internet de votre opérateur*.

* Seul votre opérateur peut vous informer des tarifs tels qu'il les applique. Consulter impérativement son site internet, dans lequel vous trouverez toutes les informations sur les tarifs concernant l'étranger.

A titre informatif (et non exhaustif) :

-Bouygues :

http://www.reseau.bouyguetelecom.fr/international/communications_depuis_l_etrange

- Orange : http://animation.orange.fr/_roaming2009/index.php

- SFR : <http://www.sfr.fr/telephonie-mobile/services-options/international/index.html>

** En cas de vol ou de perte du mobile, en France ou à l'étranger, il faut en premier lieu contacter le service client, dont le numéro est parfois différent quand on se trouve à l'étranger. Consulter impérativement le site internet de votre opérateur avant le départ, dans lequel vous trouverez toutes les informations sur la procédure à suivre.

A titre informatif (et non exhaustif) :

- Bouygues : numéro unique valable en France comme depuis l'étranger : 0 800 29 10 00 (numéro vert depuis la France / prix d'un appel vers la France depuis l'étranger)

- Orange : service clients depuis l'étranger : + 33 6 07 62 64 64

- SFR (pour les abonnés forfait) : 1023 (prix d'un appel vers la France en fonction de la zone d'émission de l'appel avec votre mobile depuis la plupart des destinations). Possibilité de contacter le : 00 33 6 1000 1023 (prix en fonction de l'opérateur fixe local).