

Votre abonnement-gsm en 1-2-3

<http://www.gsm.guides-123.be>

en collaboration avec

 **comparatio**

Table des matières

Table des matières.....	2
Votre abonnement gsm en 123.....	3
ETAPE 1 : Bon à savoir.....	4
1. Quoi et pourquoi ?	4
2. Téléphoner.....	4
3. Envoyer et recevoir des messages	5
4. Internet.....	5
5. Musique vidéo et photographie.....	6
6. Services 3G.....	7
7. Points d'attention.....	7
8. Look de votre GSM	8
Etape 2 : Payer et épargner.....	9
1. Comment payer	9
2. Prépayé.....	9
3. Abonnement	10
4. Constitution du prix.....	11
5. Frais supplémentaires	12
6. Economiser	12
Etape 3 : Comment choisir?	14
1. Comparez les prix.....	14
2. Comparez les conditions.....	15
3. Pièges dans les conditions	16
4. Souscrire	17
5. Changement d'opérateur	17
Lexique.....	19
A propos de guides-123	21

Votre abonnement gsm en 123

Le téléphone mobile fait désormais partie de la vie de tous les jours. Téléphoner à son domicile est devenu la chose la plus courante du monde, mais beaucoup d'appareils offrent bien plus de fonctions. Envoyer des SMS, écouter de la musique, prendre des photos et même surfer sur Internet : tout est possible de nos jours. Mais est-ce vraiment ce que vous souhaitez? Quel appareil répond au mieux à vos besoins?

Il ne vous suffit pas de choisir un téléphone. Vous avez en effet aussi besoin d'une entreprise qui vous fournit le réseau. Ces "opérateurs" ont tous leurs propres tarifs, conditions et possibilités. De plus, vous devez décider si vous voulez payer à l'avance (prépayé) ou si vous souscrivez un abonnement. La téléphonie mobile n'est donc pas simple. Ce site compare les possibilités objectivement pour vous permettre de faire le bon choix.

ETAPE 1 : Bon à savoir

1. Quoi et pourquoi ?

Lorsque le téléphone mobile a conquis le marché au milieu des années '90, l'appel téléphonique était l'unique fonction de l'appareil. Ce sont surtout les personnes souvent retenues par leur profession qui en avait un en poche, de sorte qu'elles puissent être contactées à tout moment par des collègues ou des collaborateurs. De nos jours, tout le monde est joignable toute la journée. Pouvoir téléphoner partout et tout le temps est une évidence depuis quelques années.

Bien que la téléphonie reste pour beaucoup de personnes le principal motif d'achat d'un téléphone mobile, les possibilités offertes par les appareils, même les plus basiques, sont bien plus larges aujourd'hui. Tous les téléphones permettent d'envoyer et recevoir des messages texte vers et à partir d'autres téléphones. Les autres fonctions standard sont l'horloge, le réveil, la calculatrice et un calendrier simplifié. Presque tous les téléphones modernes vous offrent en outre le choix entre différentes "sonneries" pour les appels entrants. Une fonction vibreur est presque toujours disponible aussi. Si vous utilisez cette fonction, votre téléphone ne sonnera pas, mais il vibrera. Cela est surtout pratique si vous vous trouvez dans une situation où un son puissant est indésirable.

Selon le modèle que vous achetez, vous disposez d'autres fonctions diverses. Beaucoup de téléphones ont un appareil photo qui permet de prendre des clichés et parfois aussi de filmer. La qualité de cette fonction fluctue par ailleurs énormément. Beaucoup d'appareils ont aussi une radio et/ou un lecteur mp3 intégré(s), ce qui vous permet d'écouter votre musique favorite chemin faisant. Vous pouvez parfois configurer votre chanson préférée comme sonnerie. Les modèles plus avancés (et donc plus chers) vous offrent en outre la possibilité de surfer sur Internet ou de chatter avec d'autres.

La question est de savoir si vous avez besoin de ces possibilités supplémentaires. Si vous n'êtes pas intéressé par la photographie, il est naturellement insensé de dépenser de l'argent pour un appareil avec une caméra perfectionnée. Dans les paragraphes suivants, nous dressons une liste des diverses fonctions pour que vous puissiez déterminer celles que vous trouvez utiles ou non.

2. Téléphoner

Un téléphone mobile est évidemment conçu dans un premier temps pour téléphoner. Presque tous les téléphones modernes ont une antenne et une qualité de son raisonnables, voire bonnes. Si vous souhaitez uniquement téléphoner avec votre portable, vous avez intérêt à acheter le modèle le plus simple possible. Au plus l'appareil présente de fonctions, au plus il peut être compliqué de passer un simple appel. Un téléphone plus cher ne garantit pas forcément une meilleure réception. La

différence de prix est davantage due aux fonctions supplémentaires, comme l'accès à Internet et la photographie.

Les réseaux des différents prestataires se sont fortement améliorés ces dernières années. La couverture nationale dépasse les 99%. En Belgique, cela ne vous arrivera presque plus de vous retrouver sans réseau. Si vous souhaitez aussi appeler à l'étranger, vous devez être attentif à quelques points. Presque tous les téléphones mobiles sont adaptés au réseau dual bande européen (900 et 1800 mhz), mais vous avez besoin d'un appareil tri-bande (1900 mhz) aux Etats-Unis et au Canada. Si vous voulez la garantie d'une couverture mondiale, achetez alors un téléphone quadri-bande.

Les frais de téléphonie mobile de et vers l'étranger diffèrent selon le prestataire. Avant votre départ, vérifiez avec quels opérateurs étrangers votre prestataire a fait des conventions de prix. Téléphoner à l'étranger n'est néanmoins jamais bon marché. Vous payez en outre les appels que vous recevez. Si vous séjournez à l'étranger pendant une longue période, il peut valoir la peine d'acheter une carte SIM sur place. Vous ne payez alors que le tarif local.

3. Envoyer et recevoir des messages

Tout téléphone mobile peut envoyer et recevoir des messages SMS. SMS signifie Short Message Service. Il s'agit de courts messages que vous tapez sur votre téléphone à l'aide du clavier et que vous pouvez ensuite envoyer vers un autre appareil. Cela est pratique par exemple pour prévenir quelqu'un que vous êtes un peu en retard quand vous êtes pressé, sans devoir vraiment téléphoner. Vous pouvez aussi vous abonner à divers Info services par SMS. Ceux-ci vous informent par exemple des cours de la bourse ou des prévisions météorologiques locales. Soyez attentif aux coûts car ceux-ci peuvent être considérablement élevés. L'EMS (Extended Messaging Service) va un peu plus loin. Grâce à cette fonction, vous pouvez envoyer des messages plus longs et ajouter des images simples ou des extraits sonores. Les téléphones les moins chers ne supportent pas toujours cette fonction.

Le Multimedia Message Service (MMS) est le "successeur" des SMS et EMS. Le MMS peut se composer d'un texte, une image (par exemple des photos prises avec votre téléphone), d'un son, d'une vidéo ou une combinaison de ces médias. Divers services d'abonnement existent aussi pour les MMS et ceux-ci sont plus élégants d'un point de vue graphique que la variante SMS. Tous les téléphones ne supportent pas les MMS et vous devez souvent payer séparément pour ce service.

4. Internet

Cela fait plusieurs années qu'il est possible de surfer sur Internet avec un téléphone mobile, mais le premier réseau GSM était trop lent pour réellement en retirer du plaisir. Le réseau GPRS était déjà plus rapide et avec l'actuel réseau UMTS et HSDPA, vous obtenez des vitesses permettant de surfer confortablement. Malheureusement, ce réseau n'est pas encore disponible partout. Si vous utilisez Internet en dehors de la zone de couverture, votre téléphone passera automatiquement en GPRS.

Votre GSM doit bien entendu être adapté pour pouvoir surfer sur Internet. Tous les modèles ne sont certainement pas pourvus de cette fonction, qui n'est pas présente dans une gamme de prix moins élevée.

Surfer sur Internet avec votre téléphone mobile a aussi ses inconvénients. Bien que la taille et la qualité des écrans LCD aient augmenté ces dernières années, ils sont naturellement beaucoup plus petits qu'un écran d'ordinateur conventionnel. Cela convient parfaitement pour simplement consulter ses e-mails ou effectuer une recherche sur Google, mais cela reste difficile de lire des pages web complètes. Beaucoup de sites web connus ont une version adaptée, plus petite, qui est bien plus lisible sur l'écran.

Chatter avec le téléphone mobile est aussi de plus en plus courant. Le programme de chat populaire MSN a par exemple une variante spéciale pour le téléphone. Il peut aussi être pratique de télécharger une carte si vous êtes quelque part et que vous ne connaissez pas la route. Certains modèles disposent d'un système de navigation complet que vous pouvez utiliser aussi bien en voiture qu'à pied.

Ces services ont bien sûr un prix. Dans un premier temps pour l'achat de l'appareil. Les téléphones mobiles avec lesquels vous pouvez surfer sur Internet sont en général plus chers que ceux qui n'offrent pas cette possibilité. Si vous souhaitez utiliser sérieusement Internet sur votre téléphone, optez pour un appareil avec un grand écran. Vous payez bien entendu une indemnité à votre fournisseur pour l'accès à Internet. Celui-ci se paie par minute ou par Mégabyte (MB). Parfois, il est aussi possible de souscrire un abonnement en mode "flat fee". Dans ce cas, vous payez un montant mensuel fixe contre lequel vous pouvez surfer sur Internet de façon illimitée. Ce "illimité" est toutefois relatif, puisque vous êtes quand même lié à une limite de téléchargement. Si vous l'excédez, vous payez un supplément.

5. Musique vidéo et photographie

Beaucoup de téléphones mobiles ont une radio FM intégrée, ce qui vous permet d'écouter vos programmes favoris durant les trajets. Les appareils sont de plus en plus souvent équipés pour offrir la possibilité d'écouter de la musique ou de visionner des vidéos. Vous pouvez les transférer de votre ordinateur vers l'appareil. Si vous souhaitez utiliser cette possibilité, vous devez veiller à ce que le téléphone dispose d'une prise "mini-jack". Vous pouvez alors utiliser des écouteurs conventionnels. Si ce n'est pas le cas, vous êtes réduit aux écouteurs fournis par le fabricant du téléphone.

Un autre point important est la mémoire interne. Plus la mémoire est importante, plus vous pourrez stocker des chansons ou des films. Dans certains modèles, vous pouvez utiliser des cartes mémoires séparées grâce auxquelles la quantité de fichiers que vous pouvez stocker est presque illimitée. Au moment de choisir un téléphone, vérifiez si l'appareil supporte différents formats de fichiers (comme les mp3 et les wav) et s'il y a des touches spéciales pour les commandes de musique et de vidéo. Si

vous souhaitez visionner des fichiers vidéo, vous avez de nouveau intérêt à opter pour un grand écran.

Les premiers téléphones avec appareil photo ont fourni des résultats médiocres, mais la qualité est désormais souvent acceptable. Vous ne devez toutefois pas vous attendre à ce que les photos soient aussi bonnes que celles prises avec un vrai appareil photo. Cela est d'autant plus vrai dans un environnement sombre car la petite lentille crée souvent plus de flou. De plus, le maniement est un peu plus compliqué qu'avec un appareil normal. Si vous souhaitez prendre des photos avec votre téléphone mobile, vous devez être attentif à certaines choses. En principe, la règle suivante s'applique : plus la résolution est élevée, plus la qualité de la photo est bonne. Cela ne se vérifie pas toujours, mais il s'agit d'un indicateur convenable. 3 à 5 mégapixels est actuellement la norme sur les modèles les plus chers, les moins chers comptent 1 à 3 mégapixels. Vérifiez aussi si le téléphone a un flash pour pouvoir prendre des photos, même dans des endroits mal éclairés. La mémoire interne (ou la possibilité de placer des cartes mémoire dans l'appareil) est déterminante par rapport au nombre de photos que vous pouvez stocker sur le téléphone.

6. Services 3G

La vitesse élevée du réseau UMTS (3G) et HSDPA (3,5G) rend de nouveaux services possibles. Vous pouvez ainsi regarder la télévision en live sur votre téléphone mobile et télécharger des vidéos à la demande. La vidéotéléphonie est également possible. Grâce à cette dernière fonction, vous pouvez non seulement entendre votre interlocuteur, mais vous pouvez aussi le voir sur votre téléphone mobile. Vous ne devez désormais plus d'abord télécharger la musique sur votre ordinateur pour ensuite la transférer; vous l'obtenez directement sur votre téléphone.

Les services 3G requièrent davantage un bon écran sur votre téléphone que l'accès à Internet "normal". Regarder la télévision sur un écran au format aussi grand qu'un timbre vous donne plus facilement la migraine que du plaisir. Ces services demandent en outre une importante circulation de données. Attendez-vous donc à une facture salée de la part de votre opérateur. Il va de soi que votre téléphone doit être adapté aux services 3G. Cela s'applique surtout aux modèles dans une gamme de prix plus élevée.

7. Points d'attention

Si possible, commencez toujours par tester l'appareil de votre choix dans le magasin. Vous remarquerez ainsi directement si l'appareil paraît solide et s'il est agréable à tenir en main. Parcourez les menus, testez la qualité de l'écran et évaluez la qualité du son. Trouvez-vous les touches suffisamment grandes? Les commandes sont-elles logiques? Ne prenez pas ces éléments à la légère, vous achetez en effet un produit que vous utiliserez normalement pendant quelques années.

Un aspect souvent sous-exposé mais très important de la téléphonie mobile est la batterie. Toutes les fonctions qui ont été ajoutées au fil des années sont énergivores. Il ne sert à rien d'avoir un

magnifique écran et une connexion rapide à Internet si votre téléphone est à plat après une demi-journée. Veillez donc à ce que le modèle de votre choix dispose d'une bonne batterie si vous avez l'intention d'utiliser intensivement le téléphone. La longévité de la batterie est souvent exprimée en temps de veille (par exemple 200 heures) ou en temps d'appel (par exemple 200 minutes). Au plus elle est élevée, au mieux. Pour certains modèles, des batteries plus résistantes sont disponibles et en vente séparément.

Si vous écoutez souvent de la musique ou prenez beaucoup de photos, vous voudrez régulièrement connecter votre téléphone à l'ordinateur. Pour transférer de la nouvelle musique sur l'appareil ou simplement pour consulter sur votre écran d'ordinateur les photos que vous avez prises. Cela est possible grâce à un câble mais beaucoup de téléphones modernes ont également une connexion Bluetooth. Celle-ci permet de communiquer sans fil avec d'autres appareils. Attention : votre ordinateur doit aussi disposer de Bluetooth pour que cela fonctionne.

8. Look de votre GSM

Le look du téléphone est un domaine où les fabricants tentent formellement de se surpasser. Certains appareils sont plus beaux et plus fins que d'autres. Il y a trois designs de base :

- Ce que l'on appelle le "block", avec le clavier en dessous de l'écran LCD.
- Le "clam shell", qui peut être replié pour protéger l'écran et le clavier.
- Le "slide phone", avec un clavier coulissant qui se glisse sous l'écran

Le choix du modèle est bien entendu une question tout à fait personnelle, tout comme l'importance que vous accordez à la "beauté" de votre téléphone.

Etape 2 : Payer et épargner

1. Comment payer

Il y a encore quelques années de cela, seuls les trois opérateurs de réseau (BASE, Mobistar et Proximus) proposaient de la téléphonie mobile en Belgique. Depuis, sont apparus des dizaines de "Mobile Virtual Network Operators" (MVNO) (ou opérateurs de réseau mobile virtuel - ORMV) qui achètent du temps d'appel aux trois grands pour les revendre au consommateur. Chaque fournisseur a en outre différents forfaits, ce qui fait que vous pouvez actuellement choisir parmi plus de cent formules tarifaires différentes. Celles-ci peuvent être grossièrement divisées en deux catégories : prépayé et postpayé (abonnement).

Les deux méthodes présentent des avantages et des inconvénients, le choix dépend en grande partie de votre comportement de communication. Une personne qui téléphone beaucoup a probablement intérêt à prendre un abonnement. Si vous souhaitez surtout être joignable et que vous ne téléphonez qu'occasionnellement, la carte prépayée est généralement le meilleur choix. Nous dressons une liste des avantages et inconvénients. Il existe en outre des sites de comparaison sur lesquels vous pouvez voir les formules tarifaires proposées par les différents prestataires.

2. Prépayé

Le principal avantage de la carte prépayée est que vous gardez le contrôle complet de vos frais. Vous achetez une carte SIM qui contient un certain crédit d'appel (par exemple 30 euros) et une fois que ce crédit d'appel est épuisé, vous ne pouvez plus rien faire. Vous ne recevez donc pas de facture par la suite avec des frais inattendus. Vous remarquez évidemment quand vous n'avez plus de crédit d'appel et vous pouvez alors recharger de différentes manières chez la plupart des fournisseurs. Par exemple, sur le site web de l'opérateur, par le biais d'un distributeur automatique ou avec une "carte de recharge" que vous achetez au magasin. Vous pouvez souvent choisir entre différents montants comme 5, 10 ou 20 euros.

Un autre avantage important de cette méthode est que vous n'êtes lié à rien. Lorsque vous souscrivez un abonnement, vous concluez souvent un engagement de 12 voire 24 mois. Avec une carte prépayée, vous choisissez toujours le temps que vous voulez rester chez un opérateur. Si vous n'êtes pas satisfait, il vous suffit de ne plus recharger la carte SIM.

Bien entendu, la carte prépayée présente aussi des inconvénients. Le prix par minute est souvent plus élevé que dans le cadre d'un abonnement. Si vous ne téléphonez pas beaucoup, cette solution est néanmoins plus intéressante financièrement que de payer un montant mensuel fixe pour un abonnement. Un autre inconvénient est qu'aucun service ou presque n'est offert par le prestataire car vous ne concluez aucun contrat officiel (ce qui implique par exemple que vous devez parfois payer pour des services comme le voicemail). De plus, il peut être pénible de ne plus être en mesure

de téléphoner parce que votre crédit d'appel est épuisé et que vous n'avez pas la possibilité de recharger à ce moment-là. Certains opérateurs vous autorisent à envoyer encore quelques SMS si votre crédit est épuisé et les services de secours restent de toute façon joignables avec votre téléphone mobile. En outre, tous les opérateurs ne permettent pas de surfer sur Internet avec une carte prépayée et appeler à l'étranger est parfois plus difficile (et plus cher) qu'avec un abonnement.

Un dernier inconvénient est que le crédit d'appel arrive à échéance après une certaine période. Cette période est généralement de 12 mois. Si vous rechargez dans ce délai, la période de validité est souvent de nouveau prolongée de 12 mois. De nos jours, beaucoup d'opérateurs offrent des bonus spéciaux si vous rechargez régulièrement. Vous recevez par exemple des minutes d'appel ou des SMS gratuits (souvent uniquement vers les utilisateurs du réseau de l'opérateur en question) si vous augmentez votre crédit au moins une fois par mois. Il est parfois même possible de faire recharger automatiquement votre crédit d'appel mais votre carte prépayée commence alors à ressembler fortement à un abonnement.

3. Abonnement

Un abonnement est surtout recommandé si vous faites un usage intensif de votre téléphone mobile, à des fins professionnelles par exemple. Les abonnements existent sous toutes les formes. La règle est souvent la suivante : plus vous payez chaque mois, plus le prix par minute d'appel est faible. Veillez à choisir un abonnement qui convient à votre comportement de communication. Il est bien entendu insensé de payer pour cinq heures d'appel chaque mois si vous n'en utilisez que deux. Dans la plupart des cas, le crédit d'appel non utilisé est automatiquement reporté au mois suivant, mais cela n'est généralement valable qu'une fois.

Avec un abonnement, vous évitez le risque de ne plus pouvoir téléphoner car votre crédit est épuisé. Si vous atteignez votre limite mensuelle, les minutes d'appel ou SMS supplémentaires vous sont facturés par la suite. Auparavant, le coût de ce supplément pouvait être considérablement plus élevé, mais le tarif par minute ou SMS est maintenant souvent équivalent, ou légèrement supérieur, à celui du forfait. Cette solution présente toutefois un inconvénient car vous ne savez pas à l'avance combien vous allez devoir précisément payer chaque mois. Beaucoup de prestataires vous offrent la possibilité de consulter votre situation en ligne afin de ne pas faire face à de trop grandes surprises.

Le principal inconvénient d'un abonnement est néanmoins que vous vous engagez pendant un certain temps. Vous l'êtes souvent pour 12 mois. Au cours de cette période, vous ne pouvez donc pas résilier le service. A la fin de cette période, l'abonnement se transforme en contrat à durée indéterminée, que vous pouvez résilier chaque mois. Néanmoins, certains prestataires prolongent le contrat tacitement d'un an si vous ne le résiliez pas à temps. Soyez-y donc attentif si vous souscrivez un abonnement.

Vous ne savez pas précisément combien de temps vous allez appeler mais vous souhaitez profiter des facilités d'un abonnement? Beaucoup de fournisseurs proposent ce que l'on appelle un abonnement 0. Vous n'avez alors aucune charge fixe et vous payez uniquement les minutes d'appel ou les SMS consommés. Un autre avantage est que vous n'êtes pas lié à cet abonnement et vous pouvez le résilier à tout moment. Le prix par minute d'appel ou SMS est toutefois un peu plus élevé que lorsque vous payez un montant mensuel fixe.

4. Constitution du prix

La constitution du prix pour la téléphonie mobile est assez simple de nos jours. Auparavant, vous payiez parfois un abonnement séparé ou vous deviez payer des frais de connexion par appel pour établir la communication. Cela appartient désormais presque au passé. Beaucoup d'opérateurs vous font payer la première minute complète d'un appel, même si celui-ci n'a duré que 20 secondes. Après la première minute, la communication est facturée par seconde. Les tarifs en heures creuses et pleines ont aussi pratiquement disparu, un seul prix fixe par minute est presque toujours comptabilisé, quelque soit l'heure. Quelques fournisseurs font encore la distinction entre des appels vers des téléphones mobiles et fixes, mais la plupart pratiquent également un tarif unique. Cela vaut aussi bien pour les utilisateurs d'une carte prépayée que pour les abonnés.

Si vous avez un abonnement, votre crédit mensuel est souvent exprimé en minutes d'appel ou en SMS. Vous payez par exemple 25 euros par mois et disposez en contrepartie de 120 minutes d'appel ou de 240 SMS. Ce mot "ou" a son importance. Vous pouvez par exemple appeler 80 minutes et envoyer 80 SMS sans devoir payer de supplément. Dans cet exemple, un SMS coûte en effet la moitié d'une minute d'appel (les 40 minutes que vous n'utilisez pas correspondent par conséquent à 80 SMS). Mais si vous téléphonez 120 minutes, vous devez payer un supplément pour chaque SMS envoyé car votre forfait est déjà épuisé par les appels. Vous envoyez beaucoup de messages? Chez certains opérateurs, il est possible d'acheter un forfait SMS distinct.

Le crédit d'appel d'un abonnement est parfois simplement exprimé dans le montant que vous payez par mois. Dans ce cas, vous devez consulter le montant que vous payez par minute d'appel ou par SMS envoyé afin de déterminer le temps d'appel ou le nombre de messages compris dans le forfait. Ceci vaut pour les utilisateurs d'une carte prépayée : vous achetez un certain crédit d'appel et chaque minute d'appel ou SMS envoyé est débité de ce crédit. Dans le cas de l'abonnement 0 précité, c'est précisément l'inverse : vous augmentez votre facture par minute ou message et vous la recevez à la fin du mois.

Il se peut bien sûr que vous n'utilisiez pas toutes les minutes d'appel ou tous les SMS compris dans votre forfait. Certains opérateurs les reportent gratuitement, ce qui accroît vos minutes d'appel et le nombre de messages disponibles le mois suivant. Informez-vous avant de souscrire un abonnement.

5. Frais supplémentaires

La constitution du prix pour la téléphonie mobile est assez simple de nos jours. Auparavant, vous payiez parfois un abonnement séparé ou vous deviez payer des frais de connexion par appel pour établir la communication. Cela appartient désormais presque au passé. Beaucoup d'opérateurs vous font payer la première minute complète d'un appel, même si celui-ci n'a duré que 20 secondes. Après la première minute, la communication est facturée par seconde. Les tarifs en heures creuses et pleines ont aussi pratiquement disparu, un seul prix fixe par minute est presque toujours comptabilisé, quelque soit l'heure. Quelques fournisseurs font encore la distinction entre des appels vers des téléphones mobiles et fixes, mais la plupart pratiquent également un tarif unique. Cela vaut aussi bien pour les utilisateurs d'une carte prépayée que pour les abonnés.

Si vous avez un abonnement, votre crédit mensuel est souvent exprimé en minutes d'appel ou en SMS. Vous payez par exemple 25 euros par mois et disposez en contrepartie de 120 minutes d'appel ou de 240 SMS. Ce mot "ou" a son importance. Vous pouvez par exemple appeler 80 minutes et envoyer 80 SMS sans devoir payer de supplément. Dans cet exemple, un SMS coûte en effet la moitié d'une minute d'appel (les 40 minutes que vous n'utilisez pas correspondent par conséquent à 80 SMS). Mais si vous téléphonez 120 minutes, vous devez payer un supplément pour chaque SMS envoyé car votre forfait est déjà épuisé par les appels. Vous envoyez beaucoup de messages? Chez certains opérateurs, il est possible d'acheter un forfait SMS distinct.

Le crédit d'appel d'un abonnement est parfois simplement exprimé dans le montant que vous payez par mois. Dans ce cas, vous devez consulter le montant que vous payez par minute d'appel ou par SMS envoyé afin de déterminer le temps d'appel ou le nombre de messages compris dans le forfait. Ceci vaut pour les utilisateurs d'une carte prépayée : vous achetez un certain crédit d'appel et chaque minute d'appel ou SMS envoyé est débité de ce crédit. Dans le cas de l'abonnement 0 précité, c'est précisément l'inverse : vous augmentez votre facture par minute ou message et vous la recevez à la fin du mois.

Il se peut bien sûr que vous n'utilisiez pas toutes les minutes d'appel ou tous les SMS compris dans votre forfait. Certains opérateurs les reportent gratuitement, ce qui accroît vos minutes d'appel et le nombre de messages disponibles le mois suivant. Informez-vous avant de souscrire un abonnement.

6. Economiser

Si vous souhaitez économiser, vous devrez beaucoup dépenser. Cela semble paradoxal, mais cette règle s'applique réellement au marché de la télécommunication. Lorsque vous utilisez une carte prépayée, beaucoup d'opérateurs vous encouragent à la recharger le plus souvent possible. Si vous la rechargez, vous bénéficiez par exemple pendant 31 jours de SMS gratuits en soirée et le week-end ou vous pouvez appeler gratuitement les autres clients du prestataire en question. Pour continuer à profiter de ces avantages, vous devez recharger dans les 31 jours. Les fournisseurs espèrent bien

entendu que les clients téléphonent davantage ou envoient plus de SMS qu'à l'accoutumée pour pouvoir continuer à profiter de ces actions.

Lorsque vous souscrivez un abonnement, le tarif par minute d'appel ou par SMS est généralement inversement proportionnel au prix de votre abonnement. On constate également que plus votre abonnement est cher, plus les avantages augmentent. Vous obtenez par exemple des minutes d'appel supplémentaires ou vous pouvez appeler un certain nombre d'heures gratuitement vers des lignes fixes. Bien que les tarifs de base de la plupart des prestataires ne fassent plus de distinction entre les heures pleines et les heures creuses, beaucoup d'actions sont uniquement valables en soirée ou sont soumises à d'autres restrictions. Soyez y donc attentif si vous souscrivez un abonnement. Ne vous laissez pas tenter trop facilement non plus. Si un opérateur vous promet un grand nombre de minutes gratuites, cela peut signifier que le tarif pour les minutes payantes est supérieur à celui des concurrents. Les opérateurs sans réseau propre (MVNO) sont souvent meilleur marché que les prestataires traditionnels mais ils proposent aussi moins de services.

Une autre façon d'économiser de l'argent est de conclure un contrat pour une plus longue durée. Si vous êtes prêt à vous engager auprès d'un opérateur pendant 18 ou 24 mois, vous obtenez par exemple une réduction sur le prix de l'abonnement pendant quelques mois. C'est ce que l'on appelle les "avantages de fidélité". Il est aussi parfois possible de prolonger votre contrat pour obtenir des avantages supplémentaires.

Étant donné les structures tarifaires complexes et le grand nombre de prestataires, il peut être difficile de déterminer où vous payez le moins. Comme cela a déjà été dit, il existe heureusement des sites de comparaison spécialisés qui alignent toutes les formules tarifaires de tous les opérateurs.

Etape 3 : Comment choisir?

1. Comparez les prix

Quand Base, Mobistar et Proximus régissaient encore le marché, il était relativement simple de déterminer lequel de ces trois opérateurs vous garantissait le prix le plus bas en fonction de votre profil de communication. Maintenant qu'il y a des dizaines d'opérateurs sur le marché, la situation est devenue un peu moins limpide. Il est impossible de donner une réponse générale à la question de savoir quel opérateur est le moins cher. Une personne qui téléphone beaucoup, mais qui envoie peu de SMS doit généralement être chez un opérateur différent qu'une autre personne, qui, quant à elle, envoie principalement des messages et téléphone rarement. Le meilleur conseil est dès lors d'effectuer une comparaison approfondie. Constituez-vous un profil de communication supposé et procédez à une recherche sur base de celui-ci. Vous trouverez un aperçu plus détaillé des différentes formules sur les sites de comparaison spécialisés.

Le calcul est relativement simple pour celui qui n'appelle et n'envoie des messages qu'en Belgique. Il est en outre facile de trouver ces tarifs. La situation se complique si vous souhaitez également surfer sur Internet avec votre téléphone mobile et/ou si vous appelez régulièrement à l'étranger. Un opérateur proposant des prix bas pour les appels téléphoniques n'est pas forcément aussi avantageux quand il s'agit de surfer. Et les opérateurs qui garantissent des tarifs intéressants vers l'étranger peuvent être beaucoup plus chers que leurs concurrents au niveau national.

Vous avez peut-être déjà décidé si vous vouliez appeler en prépayé ou en postpayé (par le biais d'un abonnement). Cela peut néanmoins valoir la peine de confronter cette décision aux tarifs réels. Pour les personnes qui téléphonent régulièrement, mais qui utilisent peu les services Internet, la carte prépayée peut rester plus avantageuse. N'oubliez pas que les opérateurs gagnent moins avec une carte prépayée et que vous avez par conséquent intérêt à vous engager pour une durée déterminée au moyen d'un abonnement. Vous devez surtout vérifier qu'il s'agit aussi du meilleur choix dans votre situation.

Si vous effectuez beaucoup d'appels de courte durée, il reste un autre point de comparaison important. Les appels vous sont facturés à la seconde mais beaucoup d'opérateurs considèrent la première minute comme complète, même si vous n'avez par exemple téléphoné que 20 secondes.

Il est judicieux de vous constituer un profil de communication. Si vous téléphonez beaucoup et envoyez peu de SMS, il sera peut-être plus intéressant d'opter pour l'opérateur X, alors que l'opérateur Y sera éventuellement meilleur marché si vous envoyez beaucoup de messages et téléphonez peu. Si vous utilisez souvent Internet avec votre téléphone mobile, il se peut que l'opérateur Z soit le plus avantageux. Il existe des sites de comparaison spécialisés qui vous permettent de comparer les différentes formules tarifaires afin de faire le bon choix. Il est important

de choisir une formule adéquate. Si vous misez trop haut, vous paierez trop sur le plan structurel et si vous souscrivez un abonnement trop bon marché, vous devrez payer des suppléments chaque mois.

Il n'y a bien entendu pas que le prix qui compte. Vous avez peu intérêt à prendre un forfait d'appel bon marché si les services de l'opérateur en question sont insuffisants. Prenez dès lors le temps de parcourir les conditions de l'opérateur et éventuellement de vous renseigner sur les expériences des autres. Pouvez-vous résilier facilement votre abonnement? Le service d'assistance apporte-t-il une aide efficace? L'opérateur se réserve-t-il le droit d'augmenter les tarifs pendant un abonnement en cours?

2. Comparez les conditions

Le principal embarras rencontré par les utilisateurs d'un téléphone mobile avec un abonnement est que la résiliation peut être problématique. Si vous concluez un contrat pour une durée indéterminée, vous pouvez le résilier à tout moment. Une durée de contrat minimale de par exemple 12 mois est néanmoins souvent d'application. Au cours de cette période, vous êtes donc lié à l'opérateur. Résilier coûte cher, vous payez généralement presque autant que si vous aviez honoré le contrat. Après cette première période, le contrat de ces opérateurs est transformé en engagement à durée indéterminée que vous pouvez résilier chaque mois. Certains opérateurs sont toutefois encore fidèles au principe que vous devez résilier bien avant l'échéance de la première période d'abonnement pour éviter que l'engagement soit prolongé pour une période identique. Vous êtes sinon lié au contrat à nouveau pendant 12 mois. Soyez-y attentif avant de souscrire un abonnement.

Vous ne pouvez pas simplement partir du principe que si vous souscrivez un abonnement, les conditions resteront les mêmes pendant toute sa période. La loi de 2005 sur les télécommunications permet par exemple aux opérateurs d'adapter le prix entre-temps. Il est donc possible que le tarif d'appel par minute augmente soudainement de 2 centimes par exemple par rapport au moment où l'abonnement a été souscrit. Sur le plan légal, vous avez dans ce genre de cas le droit de résilier gratuitement l'abonnement mais certains opérateurs ne proposent pas cette possibilité. Vous pouvez probablement obtenir gain de cause mais vous aurez probablement du fil à retordre. Lisez attentivement les conditions de votre futur opérateur par rapport à la politique sur ces modifications, ainsi que sur les modifications du service. Certains opérateurs s'octroient par exemple le droit de modifier votre numéro de téléphone si nécessaire.

Lorsque vous utilisez une carte prépayée, soyez attentif à la durée de validité de votre crédit d'appel. Dans certains cas, le crédit d'appel est valable 6 mois, dans d'autres 12 ou 24 mois. Si vous téléphonez très peu, cela peut être problématique car vous perdez le crédit restant. Dans le cas de ce qu'on appelle des abonnements "0", avec lesquels vous payez uniquement ce que vous consommez, un danger encore plus grave guète : si vous n'effectuez aucun appel pendant une longue période (par exemple 3 mois), certains opérateurs se réservent le droit de supprimer votre numéro.

Analysez au préalable les possibilités de paiement qui se présentent à vous. Beaucoup d'opérateurs vous obligent à payer avec une carte de crédit ou par encaissement automatique. Si cela ne vous pose aucun problème, cette solution est naturellement excellente, mais vous préférez peut-être régler par virement de sorte que vous puissiez voir ce qui est débité de votre compte.

Le réseau GSM de tous les opérateurs couvre pratiquement tout le pays. Il sera rare de constater que vous n'avez plus de réseau sur votre téléphone mobile au sein de la Belgique. En ce qui concerne le réseau 3G, il persiste des différences en matière de couverture. Si vous avez l'intention de surfer couramment sur Internet avec votre téléphone mobile, vous avez intérêt à contrôler la disponibilité des services 3G chez votre opérateur.

Beaucoup d'opérateurs sont très strictes quand il s'agit du paiement. C'est pourquoi il vous est conseillé de toujours vérifier au préalable ce qu'il se passe si vous n'êtes pas en mesure de payer vos frais d'abonnement à un moment donné. Dans la plupart des cas, le montant est majoré de 10 à 15%, souvent sans avertissement préalable. Même si vous pensez que le montant mentionné sur votre facture est incorrect et que vous voulez contester cette facture, vous devez payer dans les délais chez la plupart des opérateurs pour éviter toute amende, voire la suspension du service.

Si vous avez un problème ou une question à soumettre à votre opérateur, il vous est recommandé de contacter le service d'assistance. La qualité de ce service est assez variable. Un certain nombre d'opérateurs ne proposent qu'un service d'assistance en ligne avec la possibilité de poser une question par e-mail si vous ne vous en sortez pas. Dans ce genre de cas, vous devez souvent attendre quelques jours avant d'avoir une réponse et la qualité de celle-ci laisse régulièrement à désirer. Il est recommandé de choisir un opérateur joignable par téléphone, de préférence gratuitement ou au tarif local.

3. Pièges dans les conditions

Vous vous attendez peut-être à ce qu'un service pour lequel vous payez, vous soit fourni. Ce n'est malheureusement pas toujours le cas. En cas de problème de réseau, ce qu'on appelle les Mobile Virtual Network Operators (MVNO) vous dirigent presque tous vers l'opérateur (Base, Proximus ou Mobistar) auprès duquel ils ont acheté leurs services. Ils ne prennent aucune ou très peu de responsabilité, raison pour laquelle il est très difficile d'obtenir une compensation pour la panne d'un réseau. Les trois grands ne se considèrent en effet pas responsables non plus si une autre entreprise fait usage de leur réseau. Base, Proximus et Mobistar font des efforts pour leurs propres clients, mais ils invoquent souvent des "facteurs externes" en cas de problème. C'est une manière pour eux de rester hors d'atteinte.

Chaque opérateur tente d'attirer le plus de (nouveaux) clients possible par le biais de la publicité. Ils le font en promettant par exemple des minutes d'appel ou des SMS "gratuits" dans le cadre de certains abonnements. Ces minutes d'appel ne sont naturellement pas vraiment gratuites, car le prix par minute est en général plus élevé que chez d'autres opérateurs. Il arrive aussi souvent que vous

ne puissiez utiliser ces minutes promises que le soir ou le week-end ou uniquement vers le réseau de l'opérateur en question.

Beaucoup de fournisseurs utilisent vos données personnelles sans votre autorisation à des fins commerciales en les vendant à des tiers. Dans la plupart des cas, vous pouvez vous y opposer mais il vous faudra entreprendre des actions.

4. Souscrire

Si vous souhaitez appeler avec une carte prépayée, il n'est bien entendu pas nécessaire de conclure un contrat. Vous achetez simplement une carte SIM de l'opérateur de votre choix (par exemple sur le site web concerné ou dans un magasin de télécommunication) et vous pouvez directement l'utiliser dans votre téléphone. Si votre crédit d'appel est épuisé, vous pouvez le recharger de différentes façons. Vous n'êtes néanmoins lié à rien et vous pouvez quitter l'opérateur à tout moment.

Si vous souhaitez conclure un abonnement, il est généralement nécessaire de vous rendre dans un point de vente de l'opérateur de votre choix, où vous signez le contrat. Dans la plupart des cas, il faut attendre quelques heures ou quelques jours avant que l'abonnement soit activé. Gardez à l'esprit que vous êtes peut-être lié au contrat pour une durée de 12 voire 24 mois. Le résilier entre-temps est impossible ou très cher. Il vous est souvent possible d'ajouter diverses options à votre abonnement. Pensez par exemple à un forfait SMS ou un forfait data pour l'utilisation d'Internet. Ces options sont généralement résiliables chaque mois pendant la durée de votre contrat.

Ce qu'on appelle les abonnements 0, avec lesquels vous payez uniquement ce que vous consommez, n'ont pas de durée de contrat minimale. Vous pouvez donc les résilier chaque mois. Les abonnements de certains Mobile Virtual Network Operators (MVNO), qui n'ont pas de réseau propre, peuvent également être résiliés tous les mois. Vous trouverez souvent un bulletin d'inscription sur le site web de ces opérateurs. Il vous suffit de le compléter, le signer et l'envoyer. L'opérateur vous envoie ensuite par la poste la carte SIM que vous activez par téléphone ou par SMS. Il faut ensuite attendre quelques minutes ou quelques heures avant que l'abonnement soit activé.

5. Changement d'opérateur

Si vous utilisez une carte prépayée, changer d'opérateur ne pose aucun problème. Après avoir épuisé votre crédit d'appel, il vous suffit simplement de commander une carte SIM de l'opérateur de votre choix. Si vous souhaitez conserver votre numéro actuel, vous devez souvent compléter un formulaire et l'introduire auprès de votre nouvel opérateur (par fax ou dans un magasin de télécommunication), après quoi le numéro est transféré sur la nouvelle carte SIM. Tenez compte du temps de traitement qui est souvent d'un jour ouvrable.

Si vous avez un abonnement, vous avez intérêt à d'abord vérifier quand celui-ci arrive à échéance. La plupart des opérateurs travaillent avec une durée de contrat minimale de 12 voire 24 mois.

Si vous souhaitez changer d'opérateur au cours de cette période, vous devrez payer une indemnité importante pour la rupture du contrat. Celle-ci équivaut souvent au nombre de mois restants du contrat multiplié par le montant que vous payiez chaque mois. Le fait que vous vouliez conserver votre ancien numéro ou non n'a aucune importance. Une solution partielle à ce problème est de changer votre abonnement contre le plan tarifaire le moins cher. Vous minimiserez de ce fait votre "indemnité de résiliation". Informez-vous bien sur les conditions car tous les opérateurs ne vous autorisent pas à adapter votre abonnement à n'importe quel moment. Une fois le contrat échu, vous pouvez le résilier chaque mois chez la plupart des opérateurs (mais de nouveau : pas chez tous les opérateurs!).

Si vous savez précisément quel abonnement vous voulez, vous pouvez lancer le changement via le site web de votre nouvel opérateur. Il est bien sûr possible de commencer par s'informer (par téléphone ou dans un magasin de télécommunication) sur l'abonnement qui convient le mieux à votre comportement de communication. Vous pouvez aussi prendre des renseignements à propos des différentes options sur un site de comparaison. Votre nouvel opérateur règle tout pour vous, même la conservation de votre numéro actuel.

Lexique

(Abonnement) Postpayé

Forme de téléphonie mobile où un engagement est conclu avec l'opérateur, souvent pour une longue période. Généralement, l'abonné paie un montant fixe par mois contre lequel il ou elle peut téléphoner un nombre de minutes convenu et envoyer des messages.

Avantage de fidélité

Avantage (par exemple sous la forme de minutes d'appel gratuites ou de tarifs moins élevés) dont vous bénéficiez lorsque vous vous liez à un opérateur pour une longue période au moyen d'un abonnement.

Bi/Tri/Quadri-bandes

Indique dans quelle mesure un téléphone mobile est adapté pour appeler de l'étranger. Les téléphones bi-bandes fonctionnent en Europe (et souvent aussi en Asie), alors que les appareils tri-bandes peuvent également être utilisés aux États-Unis. Avec les téléphones quadri-bandes, vous pouvez appeler de partout dans le monde.

Bluetooth

Technologie qui relie des appareils électroniques, comme des téléphones mobiles et des PC, sans fil. Grâce à Bluetooth, il est par exemple possible de transférer de la musique d'un ordinateur à un téléphone.

Carte SIM

Subscriber Identity Module. Une carte placée dans votre téléphone mobile sur laquelle se trouvent les données de l'utilisateur.

Fournisseur (Opérateur)

Entreprise qui offre des services liés à la téléphonie mobile.

GPRS

General Packet Radio Service. Il s'agit d'une extension du réseau GSM qui garantit un transfert de données plus rapide. Il permet entre autres l'envoi de photos et l'Internet mobile.

HSDPA (3,5G)

High-Speed Downlink Packet Access. Évolution du réseau UMTS qui rend l'Internet mobile encore plus rapide.

MMS

Multimedia Messaging Service. Service permettant d'envoyer des textes, des sons, des images et des extraits vidéo d'un téléphone mobile à un autre.

Mobile Virtual Network Operators (MVNO)

Fournisseurs qui ne disposent pas de leur propre réseau mais qui utilisent le réseau d'un autre opérateur.

Prepayé

Forme de téléphonie mobile où du crédit d'appel est acheté à l'avance pour être ensuite utilisé librement en téléphonant ou en envoyant des messages.

Recharger

Acheter du nouveau crédit d'appel pour votre téléphone lorsque vous utilisez une carte prépayée.

SMS

Short Message Service. Service permettant l'envoi de messages texte d'un téléphone mobile à un autre.

UMTS (3G)

Universal Mobile Telecommunications System. Actuellement le réseau le plus rapide pour la téléphonie mobile. Grâce à ce réseau, des services avancés comme la vidéotéléphonie, la télévision mobile et le téléchargement de musique sont accessibles. Tous les téléphones mobiles ne sont pas adaptés à ce réseau.

A propos de guides-123

Guides-123 veut vous renseigner de façon objective et de qualitative sur les différents thèmes qui vous concernent en tant que consommateur.

- www.credit-logement.guides-123.be
- www.pret.guides-123.be
- www.carte-de-credit.guides-123.be
- www.epargne.guides-123.be
- www.television-numerique.guides-123.be
- www.gsm.guides-123.be
- www.internet.guides-123.be
- www.electricite.guides-123.be
- www.assurance-vie.guides-123.be
- www.assurance-voiture.guides-123.be
- www.assurance-habitation.guides-123.be

Vous avez des questions ou remarques? Envoyez donc un email à : info@guides-123.be

Vous voulez comparer les prix? Alors rendez-vous sur notre site partenaire : www.comparatio.be