

FAQ

Vous vous interrogez sur la eSIM Travel ? De quoi s'agit-il ? Comment fonctionne-t-elle ? Nous vous disons tout !

Qu'est-ce qu'une eSIM ?

Une eSIM est une carte SIM directement intégrée dans votre appareil par le constructeur. Elle ne nécessite donc pas d'être insérée dans votre smartphone et peut être programmée à distance. Le fonctionnement de la eSIM est identique à une carte SIM physique. Seule l'installation du profil utilisateur et l'activation sont modifiées.

Quels sont les mobiles compatibles eSIM ?

Les téléphones mobiles compatibles sont :

- **iPhone** : iPhone 12 mini, 12,12 Pro et 12 Pro Max, 11, 11 Pro et 11 Pro Max, SE 2020 (sous iOS 13 ou version ultérieure), iPhone XS, Xs Max et Xr (sous iOS 12.2 ou version ultérieure).
- **Samsung** : Samsung Galaxy Fold et Fold 2, Samsung Z Flip, Samsung Galaxy S20, S20 +, S20 Ultra S20 Ultra 5G, S21 5G, S21+ 5G et S21 Ultra 5G.
- **Huawei** : Huawei P40, P40 Pro, Mate 40 Pro.
- **Google** : Google Pixel 3, 3A et Pixel 3XL, Pixel 4, Pixel 4a, Pixel 4XL et Pixel 5.

Les objets connectés comme la Smart Watch ou l'Apple Watch sont actuellement incompatibles avec la eSIM.

Comment activer ma eSIM ?

Une fois votre eSIM Travel achetée, vous devez scanner votre QR Code sur votre téléphone compatible. L'activation de la eSIM intervient immédiatement après la demande d'activation si lorsque vous êtes en France.

Sur iPhone :

1. Dans "Réglages" je sélectionne "Données cellulaires".
2. Je sélectionne "Ajouter un forfait cellulaire".
3. Je scanne le QR code et j'enregistre mon profil.
4. Votre eSIM est activée. C'est terminé !

Sur un Android :

1. Je me rends dans les "Paramètres" puis je sélectionne "Connexions".
2. Je clique sur "Gestionnaire de carte SIM".
3. Je sélectionne "Ajout d'un forfait Mobile", puis "Ajout via un QR Code".
4. Je scanne le QR Code et j'enregistre mon profil.
5. Je clique sur "OK" à la fin du téléchargement de mon profil.
6. Votre eSIM est activée. C'est terminé !

Une fois votre profil téléchargé sur votre téléphone, vous pourrez accéder au réseau Mobile de Bouygues Telecom.

Je change de téléphone, puis-je transférer ma eSIM dans mon nouveau téléphone ?

Vous pouvez transférer votre profil d'un téléphone à l'autre.

Pour cela :

1. Connectez-vous à Internet en Wi-Fi (le transfert d'eSIM sans Wi-Fi ne fonctionne pas)
2. Effacez votre profil eSIM de votre 1er téléphone
3. Scannez votre QR Code depuis votre 2ème téléphone (quelques minutes peuvent être nécessaires pour pouvoir télécharger à nouveau votre profil eSIM).

Si vous aviez personnalisé votre code PIN, celui-ci se réinitialise par défaut

Comment supprimer mon profil eSIM sur mon téléphone ?

Pour supprimer votre profil eSIM du téléphone, vous devez effacer votre carte eSIM. Votre téléphone doit être connecté à Internet (Wi-Fi si vous souhaitez transférer votre eSIM)

Sur iPhone :

1. Rendez-vous dans les réglages
2. Sélectionnez "Forfaits Cellulaires"
3. Puis cliquez sur "Effacer mon forfait cellulaire"

Sur le Samsung :

1. Rendez-vous dans les paramètres puis sélectionnez "Connexions"
2. Cliquez sur "Gestionnaire de carte SIM"
3. Sélectionnez le forfait mobile que vous souhaitez effacer
4. Cliquez sur "Suppression"
5. Confirmer votre demande en cliquant sur "Réinitialisation"

J'ai bloqué ma eSIM, comment obtenir mon code PUK ?

La eSIM fonctionne de la même manière qu'une carte SIM. Je retrouve mon code PUK sur la carte/mail eSIM fournit lors de la souscription,