

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE FORFAITS CLÉS 4G

Offre accessible en zone de couverture

au 20/03/2017

Nom de l'offre	Forfaits Clés 4G			
Prix des offres		Forfait Bbox Nomad 10 Go débit réduit au-delà	Forfait Bbox Nomad 20 Go débit réduit au-delà	Forfait Bbox Nomad 40 Go débit réduit au-delà
	Prix mensuel	16,99€	26,99€	42,99€
	<ul style="list-style-type: none">• Appels : 0,36€/min (hors nos courts et spéciaux), facturation par palier de 30 secondes après la 1^{ère} minute indivisible.• SMS : 0,12€/envoi/destinataire (hors SMS+).• SIM : 10€ pour la souscription d'un forfait sans engagement et sans Clé 4G.			
Durée d'engagement	• Avec engagement 12 mois ou sans engagement.			
Description de l'offre	• Accès à internet partout en France métropolitaine uniquement depuis votre tablette 3G/4G ou votre Clé 4G.			
Description des services annexes inclus	<ul style="list-style-type: none">• Suivi conso sur bouyguestelecom.fr, rubrique « Mon compte »,• 3 SMS d'infos pour suivre votre consommation : à l'approche de votre seuil, une fois votre seuil atteint, puis lorsque votre débit est rétabli,• VoIP inclus (usage décompté de l'enveloppe),• TV inclus avec l'application B tv (usage décompté de l'enveloppe),• Contrôle parental sur demande. Plus d'informations, voir p.42 à 43.			
Décompte des communications incluses	• Le décompte internet mobile est effectué en kilo octets (Ko. 1024Ko = 1Mo). Appels reçus en France métropolitaine : gratuits.			
Caractéristiques de l'internet Mobile	• Pour optimiser l'accès de tous, les débits au-delà de l'enveloppe internet incluse dans les forfaits sont réduits à 128Kb/s maximum.			
Caractéristiques techniques / équipements	<ul style="list-style-type: none">• Réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+. Détails sur bouyguestelecom.fr.• Avec équipements compatibles (Clé 4G, tablette 3G/4G, Clé internet, etc.).			
Service Clients	<ul style="list-style-type: none">• Connexion sur bouyguestelecom.fr, rubrique « Mon compte »,• Appels de 8h à 20h du lundi au samedi :<ul style="list-style-type: none">- au 614 depuis un mobile Bouygues Telecom :<ul style="list-style-type: none">• mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : décompté du forfait au prix d'une communication métropolitaine.• serveur vocal : gratuit.- au 1064, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.• Certains actes peuvent être payants.			

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE SERVICE CLIENTS

Forfaits mobile

NOM DU SERVICE		CONDITIONS
Certification		• Non applicable.
Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 3 minutes		• Non applicable.
Avis de réception de la réclamation écrite dans un délai de 48 h		• Non.
Délai de rétablissement du service avant compensation pour le mobile		• Bouygues Telecom s'engage à rétablir 2 jours ouvrés. Possibilité pour le client de demander une compensation dès le début de l'interruption sur appel au service clients.
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE		
Informations	Espace client web	Espace client mobile
Actes d'urgence	• Oui.	• Oui.
Analyse conso des derniers mois	• Oui.	• Oui.
Accès à l'historique des contacts au service client		• Oui.
Moyen d'accès		• Espace client web / Espace client mobile.
Gestion multi compte dans le même espace		• Oui.
Suivi de la réclamation en ligne		Espace client web Délais de réponse
Service Clients	• Oui.	• 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste).
Service consommateurs	• Oui.	• 30 jours.
Médiation	• Oui : www.mediateur-telecom.fr	• 3 mois.
CRITÈRES SPÉCIFIQUES «BOUTIQUES»		
Paramétrage mobile inclus dans l'offre		• Oui.
Aide au paramétrage du mobile		• Oui.
Prix du paramétrage si ce dernier n'est pas inclus		• 9,99 €.
Possibilité de déposer une réclamation		• Oui.
Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique		• Oui.
Type de matériel pris en charge		• Mobile / Box / Accessoire.
Actes d'administration courante liés à la gestion du compte		
Changement d'offre		• Oui.
Changements administratifs (changement adresse, RIB)		• Oui.
Réaliser actes d'urgence		• Oui.
Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations		• Oui.