

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

# FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE SERVICE CLIENTS

## Forfaits mobile

NOM DU SERVICE		CONDITIONS
Certification		<ul style="list-style-type: none"><li>• Non applicable.</li></ul>
Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 3 minutes		<ul style="list-style-type: none"><li>• Non applicable.</li></ul>
Avis de réception de la réclamation écrite dans un délai de 48 h		<ul style="list-style-type: none"><li>• Non.</li></ul>
Délai de rétablissement du service avant compensation pour le mobile		<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE		
Informations	Espace client web	Espace client mobile
Actes d'urgence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Analyse conso des derniers mois	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Accès à l'historique des contacts au service client		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Moyen d'accès		<ul style="list-style-type: none"><li>• Espace client web / Espace client mobile.</li></ul>
Gestion multi compte dans le même espace		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Suivi de la réclamation en ligne	Espace client web	Délais de réponse
Service Clients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste).</li></ul>
Service consommateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30 jours.</li></ul>
Médiation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui : <a href="http://www.mediateur-telecom.fr">www.mediateur-telecom.fr</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 mois.</li></ul>
CRITÈRES SPÉCIFIQUES «BOUTIQUES»		
Paramétrage mobile inclus dans l'offre		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Aide au paramétrage du mobile		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Prix du paramétrage si ce dernier n'est pas inclus		<ul style="list-style-type: none"><li>• 9,99 €.</li></ul>
Possibilité de déposer une réclamation		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Type de matériel pris en charge		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mobile / Box / Accessoire.</li></ul>
Actes d'administration courante liés à la gestion du compte		
Changement d'offre		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Changements administratifs (changement adresse, RIB)		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Réaliser actes d'urgence		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>
Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations		<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui.</li></ul>