

# FORFAITS CLÉS 4G

 Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture, exclusivement en France métropolitaine

au 19/08/2019

Prix de l'offre	Forfait Clé 4G 20 Go débit réduit au-delà	Forfait Clé 4G 40 Go débit réduit au-delà	Forfait Clé 4G 60 Go débit réduit au-delà
	Prix mensuel	16,99€	26,99€

• Carte SIM : 10€ pour la souscription d'un Forfait Clé 4G sans engagement et sans équipement.  
• Appels : 0,36€/min (hors n°s courts et spéciaux), facturation par palier de 30 secondes après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible.  
• SMS : 0,12€/envoi/destinataire (hors SMS+).

**Durée d'engagement**

- Avec engagement 12 mois ou sans engagement.

**Description de l'offre**

- Accès à internet en France métropolitaine.
- Communications métropolitaines (hors n°s courts, spéciaux, SMS+, MMS+).

**Description des services annexes inclus**

- Suivi conso sur bouyguetelecom.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 incluse (usage décompté de l'enveloppe).
- TV incluse avec l'application B.tv (usage décompté de l'enveloppe).
- Contrôle parental sur demande.

**Décompte des communications incluses**

- Internet décompté par Ko (1 024Ko = 1Mo).
- Appels reçus en France métropolitaine : gratuits.

**Caractéristiques de l'internet Mobile**

- Au-delà de l'enveloppe internet incluse, vous pouvez :
  - Pour optimiser l'accès de tous, continuer par défaut en débits réduits à 128Kb/s maximum,
  - Ou continuer au meilleur débit possible en utilisant des Recharges internet (voir page 46).

**Caractéristiques techniques / équipements**

- Service accessible avec équipements compatibles (clé 4G, tablette 3G/4G, clé internet, etc...) sur les réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+.
- Réseaux 4G et 4G+ en cours de déploiement.
- Voir couvertures en France métropolitaine sur bouyguetelecom.fr.

**Service Clients**

- Connexion sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique "Mon compte".
- Appels de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :
  - **Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 614.** Attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication,
  - **Depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : appel au 1064.** Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente,
- Certains actes peuvent être payants. Détails p. 50.

# SERVICE CLIENTS - Fiche d'information standardisée

## 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 : <a href="http://www.mediateur-telecom.fr">www.mediateur-telecom.fr</a>	• 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.