

# 4G BOX Fiche d'information standardisée

Internet

au 27/05/2019

Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"><li>Offre disponible sous réserve de la double éligibilité de votre adresse :</li><li>- Être dans une zone où le service est commercialisé au moment de la souscription ou du changement d'offre,</li><li>- Bénéficier d'une couverture 4G à l'intérieur du bâtiment.</li><li>Pour déterminer votre éligibilité théorique, vous pouvez vous rendre en boutique Bouygues Telecom, nous joindre au 3106 (services et appels gratuits) ou vous rendre sur <a href="http://bouyguestelecom.fr">bouyguestelecom.fr</a>.</li></ul>
Prix mensuel	<ul style="list-style-type: none"><li>42,99€ (soit 39,99€ + 3€ de location box).</li></ul>
Équipement	<ul style="list-style-type: none"><li>Location 4G box : 3€/mois.</li><li>Détails des frais de non restitution du matériel p. 50.</li></ul>
Durée d'engagement	<ul style="list-style-type: none"><li>Sans engagement</li></ul>
Frais additionnels	<ul style="list-style-type: none"><li>19€ de frais de mise à disposition.</li><li>19€ de frais de résiliation.</li></ul>
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	<ul style="list-style-type: none"><li>Activation immédiate dès réception du matériel.</li></ul>
Débits estimés (IP)	<ul style="list-style-type: none"><li>Selon les zones couvertes en 4G/4G+, les débits maximums théoriques sont :<ul style="list-style-type: none"><li>- Jusqu'à 220 Mbit/s en descendants,</li><li>- Jusqu'à 38 Mbit/s en montants.</li></ul></li></ul> <p>Les débits annoncés varient selon votre emplacement géographique, le nombre d'utilisateurs à un instant donné, l'utilisation de plusieurs services ou équipements en même temps, l'équipement détenu, et de la couverture 4G à l'intérieur des bâtiments. Détails sur <a href="http://bouyguestelecom.fr">bouyguestelecom.fr</a>.</p>
Caractéristiques techniques /équipements	<ul style="list-style-type: none"><li>Réseau 4G exclusivement compatible avec 4G box.</li></ul>
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>4G box est un service fixe qui donne accès à internet par l'intermédiaire de notre réseau mobile 4G.</li><li>Ce service est fourni exclusivement à votre adresse de souscription.</li></ul>
Services inclus	<ul style="list-style-type: none"><li>Contrôle parental</li><li>Application B.tv (smartphones et tablettes) : accès illimité en Wi-Fi à + de 70 chaînes TV. Liste des chaînes susceptible d'évoluer.</li></ul>
Services payants	<ul style="list-style-type: none"><li>Voir détails des options p. 49.</li></ul>
Satisfait ou remboursé	<ul style="list-style-type: none"><li>Nous vous proposons une période «satisfait ou remboursé» de 30 jours à compter de la date d'activation. En cas de résiliation de votre contrat au cours de cette période, l'abonnement (y compris les frais de location, hors options) et les frais de mise à disposition vous seront remboursés et les frais de résiliation non facturés.</li><li>Cette période «satisfait ou remboursé» est réservée à la toute première souscription au service ou à toute personne n'ayant pas été cliente de ce service dans les 3 mois qui précèdent cette souscription.</li></ul>
Services Clients	<ul style="list-style-type: none"><li>Connexion sur <a href="http://bouyguestelecom.fr">bouyguestelecom.fr</a>, rubrique "Mon compte".</li><li>Appels de 8h à 22h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Au 614 : depuis un mobile pour les Clients détenant un Forfait Bouygues Telecom</b>, attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du Forfait ou du crédit de communication.</li><li>- <b>Au 1064 : depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur</b>, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.</li></ul></li></ul>

# FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE SERVICE CLIENTS

## Box

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		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouygues Telecom s'engage à rétablir le service dans un délai de 10 jours ouvrés.</li> </ul>
Dépannage à domicile pour l'internet fixe		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui.</li> </ul>
Délai de dépannage pour l'internet fixe		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La date du rendez-vous convenu tient compte des disponibilités du client qui contacte Bouygues Telecom.</li> <li>• Bouygues Telecom propose un rendez-vous en moins de 72h dans 85% des cas hors période de fortes intempéries.</li> <li>• La prise de rendez vous est ensuite confirmée au client par SMS.</li> </ul>
Prix mini et max		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix minimum : gratuit.</li> <li>• Prix maximum : 50€.</li> </ul>
Confirmation écrite intervention technique à domicile		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui.</li> </ul>
Support de confirmation		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS/Mail.</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»		
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>	