

# OFFRE BBOX NOMAD PRÉPAYÉE

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

Nom de l'offre	Bbox Nomad Prépayée												
Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre accessible en France métropolitaine uniquement, en zone de couverture.</li></ul>												
Prix de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recharges Internet mobile</li></ul> <table border="1"><thead><tr><th>Validité de la recharge</th><th>1 jour</th><th>7 jours</th><th>31 jours</th></tr></thead><tbody><tr><td>Débit réduit au-delà de</td><td>500 Mo</td><td>2 Go</td><td>6 Go</td></tr><tr><td>Prix</td><td>5€</td><td>15€</td><td>30€</td></tr></tbody></table>	Validité de la recharge	1 jour	7 jours	31 jours	Débit réduit au-delà de	500 Mo	2 Go	6 Go	Prix	5€	15€	30€
Validité de la recharge	1 jour	7 jours	31 jours										
Débit réduit au-delà de	500 Mo	2 Go	6 Go										
Prix	5€	15€	30€										
Durée d'engagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• SIM 10€.</li><li>• Sans engagement.</li></ul>												
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>2 offres pour vous connecter à Internet en mobilité :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Un coffret Bbox Nomad Prépayé incluant une Bbox Nomad (jusqu'à 21 Mb/s. Débit maximum théorique) et 4 jours de crédit de surf offerts : 2 jours dès la 1<sup>ère</sup> connexion et 2 jours supplémentaires après identification,</li></ul></li><li>• A défaut d'identification dans les 30 jours suivant la 1<sup>ère</sup> connexion, la ligne est résiliée,</li><li>• 3 recharges disponibles après épuisement de crédit,</li><li>• La ligne est valable 12 mois à compter du dernier rechargement. Au-delà, la carte SIM est désactivée et la ligne est résiliée.</li></ul>												
Description des services annexes inclus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi conso accessible à l'adresse <a href="http://bit.ly/suiviconso">http://bit.ly/suiviconso</a> en étant connecté au réseau mobile Bouygues Telecom,</li><li>• 2 SMS d'infos pour suivre votre consommation : à l'approche de votre seuil et une fois votre seuil atteint,</li><li>• Contrôle parental sur demande,</li><li>• VoIP inclus (usage décompté de l'enveloppe),</li></ul> <p>Pour plus d'informations, voir p. 6 à 12 et 46 à 65.</p>												
Décompte des communications incluses	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le décompte Internet mobile est effectué en kilo octets (Ko).</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 recharges sont réduits à 128 kb/s maximum.</li></ul>												
Caractéristiques techniques / équipements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réseaux 2G, 3G, 4G, 4G+. Détails sur <a href="http://bouyguetelecom.fr">bouyguetelecom.fr</a>.</li><li>• Avec équipements compatibles (Bbox Nomad, tablettes 3G/4G, Clé Internet, etc.)</li></ul>												

### Service Clients

- Appels de 8 h à 20 h du lundi au samedi :
  - au 614 depuis votre mobile ou votre Bbox :
    - Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : inclus.
    - Serveur vocal : gratuit.
  - au 1064, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.

### Conditions de rechargement

- **Comment recharger ?**
  - Directement depuis l'adresse <http://bit.ly/suiviconso> en étant connecté au réseau mobile Bouygues Telecom.
  - Par carte bancaire émise en France métropolitaine 7/7 24/24.

Les recharges ne sont pas cumulables : pour profiter au mieux de chaque recharge, il est donc conseillé d'attendre la fin de la durée de validité avant de recharger.

- **La validité du crédit des recharges :**

Le crédit des recharges a une durée de validité, indiquée lors du rechargement et disponible à tout moment via le suivi conso.

Le décompte de cette durée de validité débute au moment de l'achat des recharges.

- **Sécurisation des paiements :**

Une ligne peut être rechargée par 2 cartes bancaires dans la limite de 75€ par carte et par période de 30 jours. Le paiement par carte bancaire est soumis à la réglementation du Groupement Interbancaire CB et peut, à ce titre, évoluer à tout moment.

# FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE SERVICE CLIENTS

BOX

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		• Bouygues Telecom s'engage à rétablir le service dans un délai de 10 jours ouvrés.
Dépannage à domicile pour l'internet fixe		• Oui
Délai de dépannage pour l'internet fixe		• La date du rendez-vous convenu tient compte des disponibilités du client qui contacte Bouygues Telecom. Bouygues Telecom propose un rendez-vous en moins de 72h dans 85% des cas hors période de fortes intempéries. La prise de rendez vous est ensuite confirmée au client par SMS.
Prix mini et max		• prix minimum : gratuit • prix maximum : 50€
Confirmation écrite intervention technique à domicile		• Oui
Support de confirmation		• SMS/Mail
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
Service Clients	• Oui	Délais de réponse • 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»		
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