

Forfaits Clés 4G Pro

Fiche d'information standardisée

Offre accessible en zone de couverture, exclusivement en France métropolitaine

au 20/09/2021

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	14,16€ HT	22,49€ HT
	<ul style="list-style-type: none">• Carte SIM : 8,33€ HT pour la souscription d'un Forfait Clé 4G sans engagement et sans équipement.• Appels : 0,30€ HT/min (hors n^{os} courts et spéciaux), facturation par palier de 30 secondes après la 1^{ère} minute indivisible.• SMS : 0,10€ HT/envoi/destinataire (hors SMS+).		
Durée	<ul style="list-style-type: none">• Contrat à durée indéterminée pouvant avoir une période minimale de 12 mois.		
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none">• Accès à internet en France métropolitaine.• Communications métropolitaines (hors n^{os} courts, spéciaux, SMS+, MMS+).		
Description des services annexes inclus	<ul style="list-style-type: none">• Suivi conso sur bouyguestelecom.fr/pro, 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	<ul style="list-style-type: none">• Internet décompté par Ko (1 024Ko = 1Mo).• Appels reçus en France métropolitaine : gratuits.		
Caractéristiques de l'internet Mobile	<ul style="list-style-type: none">• Au-delà de l'enveloppe internet incluse, vous pouvez :<ul style="list-style-type: none">– Pour optimiser l'accès de tous, continuer par défaut en débits réduits à 128Kbits/s maximum,– Ou continuer au meilleur débit possible en utilisant des Recharges internet (voir page 61 de «Les Tarifs Pro»).		
Caractéristiques techniques / équipements	<ul style="list-style-type: none">• 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 bouyguestelecom.fr/pro.		
Service Clients	<ul style="list-style-type: none">• Connexion sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.fr/pro, rubrique " Mon compte ".• Appels de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :<ul style="list-style-type: none">– Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 1064. 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. 23 de «Les Tarifs Pro».		

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 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	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 »		
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.