

Nom de l'offre	4G box (internet)
Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none">• Offre disponible sous réserve de la double éligibilité de votre adresse de souscription :<ul style="list-style-type: none">- être dans une zone où le service est commercialisé au moment de la souscription,- bénéficier d'une couverture 4G à l'intérieur du bâtiment. <p>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 www.bouyguestelecom.fr.</p>
Prix mensuel de l'offre	<ul style="list-style-type: none">• 29,99€.
Durée d'engagement	<ul style="list-style-type: none">• Sans engagement.
Description de l'offre	<ul style="list-style-type: none">• 4G Box est un Service Fixe qui donne accès à Internet par l'intermédiaire de notre réseau mobile 4G. <p>Ce service est fourni exclusivement à votre adresse de souscription.</p>
Équipements	<ul style="list-style-type: none">• Location 4G Box : 3€/mois.
Frais de mise en service	<ul style="list-style-type: none">• 19€.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	<ul style="list-style-type: none">• Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.
Dépôt de garantie	<ul style="list-style-type: none">• Aucun.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<ul style="list-style-type: none">• Résiliation par courrier postal auprès du service client avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en indiquant le numéro de la ligne fixe concernée, sans portabilité.• Frais de résiliation : 19€.• Frais de non restitution de l'équipement à l'issue d'un délai de 45 jours suivant votre résiliation ou en cas de restitution d'un équipement dégradé ou non conforme : 75€.
Caractéristiques techniques / équipements	<ul style="list-style-type: none">• Réseau 4G exclusivement compatible avec 4G box.• Qualité vidéo adaptée aux ordinateurs, tablettes et smartphones.
Débits estimés (IP)	<ul style="list-style-type: none">• Selon les zones couvertes en 4G, les débits maximums théoriques sont :<ul style="list-style-type: none">- jusqu'à 75 ou 110Mbit/s en descendants,- jusqu'à 25 ou 38Mbit/s en montants. <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, et de la couverture 4G à l'intérieur des bâtiments. Détails sur bouyguestelecom.fr.</p>
Services inclus	<ul style="list-style-type: none">• Contrôle parental <p>Plus d'informations p.42 du guide tarifs.</p>
Services payants	<ul style="list-style-type: none">• Vous disposez des options suivantes que vous pouvez activer aux conditions décrites dans les Tarifs plus d'informations p.42 :<ul style="list-style-type: none">- Pack de sécurité Norton,- Dropbox 1To d'espace de stockage,- Contrôle parental premium.
Période d'essai	<ul style="list-style-type: none">• Nous vous proposons une période d'essai de 30 jours à compter de la date de souscription. En cas de résiliation de votre contrat au cours de cette période, l'abonnement (y compris les frais de location) et les frais de mise à disposition vous seront remboursés et les frais de résiliation non facturés.• Cette période d'essai 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.
Services Clients	<ul style="list-style-type: none">• Connexion sur bouyguestelecom.fr, rubrique « Mon compte »,• Appels 7j/7 de 8h à 22 h pour vos questions techniques, du lundi au samedi de 8h à 20h pour la gestion de votre compte :<ul style="list-style-type: none">- au 614 : depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom, attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication.- au 1064 : depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE SERVICE CLIENTS

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 : www.mediateur-telecom.fr	• 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.