

# BROCHURE TARIFAIRE

## SERVICE DJ ~~EE~~ BOX

Tarifs en vigueur à compter du 9 Septembre 2020

**OFFRE DJEEBOX – INTERNET – Fiche D’information Standardisée**

Offre valable en France métropolitaine, disponible pour tout nouveau client. Prix sans engagement

|   |   |
|---|---|
| <b>Prix mensuel de l’offre</b>                            | 24,00 € TTC/mois  |
| <b>Equipements</b>  | DjeeBox intérieure (routeur WiFi avec accès Fibre) et extérieure (routeur 4G+), câble de connexion Ethernet, Alimentation, Malette de transport.  |
| <b>Durée d’engagement</b>                                 | Sans période d’engagement   |
| <b>Frais de mise en service</b>                           | 180,00 € TTC  |
| <b>Délai indicatif de mise à disposition du service</b>   | 24h après installation de la carte SIM opérateur activée ou du module SFP fourni par l’opérateur Fibre.   |
| <b>Dépôt de garantie</b>                                  | 0 € en cas de paiement à partir du site <a href="http://www.djeebox.com">www.djeebox.com</a> ou de paiement par prélèvement automatique, sinon 430,00 € TTC.  |
| <b>Conditions de résiliation à l’initiative du client</b> | Résiliation effective dans un délai maximum de 10 jours à partir de la réception des équipements en retour. Le coût de l’envoi est à la charge du client.<br>Frais de résiliation : 0 €. Si le client ne restitue aucun des équipements dans un délai de 10 jours ouvrés, facturation d’un montant de 430,00 € TTC. En cas de restitution partielle, des indemnités forfaitaires partielles seront facturées. |
| <b>Débit estimé</b>                                       | Débit 4G+ descendant atteignable en général entre 30 Mbps et 300 Mbps descendant et entre 5 Mbps et 100 Mbps montant<br>Débit Fibre maximum théorique jusqu’à 1 Gbps descendant et jusqu’à 600 Mbps montant.  |
| <b>Caractéristique technique des équipements</b>          | Accès via les réseaux 4G ou via la Fibre<br>WiFi 802.11ac tri-bande<br>4 ports Ethernet, 1 port SFP, Alimentation DC ou PoE   |
| <b>Services</b>   | Services Internet :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès Internet Très Haut Débit ou Haut Débit</li> <li>- Fonctions WiFi/Routeur</li> </ul> L’accès aux services n’est fourni qu’après l’installation d’une carte SIM opérateur activée ou d’un module SFP fourni par l’opérateur fibre retenu.   |
| <b>Service client</b>                                     | Assistance téléphonique 9 H – 18 H, jours ouvrés<br>Intervention à domicile sous 48 heures les jours ouvrés en cas de problème non résolu par l’assistance téléphonique <sup>(1)</sup>  |

(1) uniquement lorsque le problème technique n’a pu être résolu par téléphone, délai d’intervention garanti à compter de la proposition d’intervention, sous réserve d’acceptation par le client du créneau de rendez-vous proposé. En cas d’absence ou à défaut d’annulation du rendez-vous au moins 8 heures avant le rendez-vous : facturation de 49 € TTC

## PAIEMENT ET FACTURATION

Les modes de règlement :

- Par carte bancaire à partir de [www.djeebox.com](http://www.djeebox.com) : mode de paiement par défaut
- Par prélèvement automatique : à compléter
- Pour tout autre mode : par demande sur [contact@djeebox.com](mailto:contact@djeebox.com)
- En cas d'incident de paiement le règlement par carte bancaire est gratuit et disponible sur [www.djeebox.com](http://www.djeebox.com) (hors coûts de connexion)
- Pour le règlement par carte bancaire, pas plus de trois cartes différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour une même DjeeBox. Un numéro « e-carte bleue » est considéré comme une carte bancaire à part entière.

La facturation :

- Envoi automatique par courriel à l'adresse mentionnée par le client d'une confirmation de paiement par carte bancaire.
- Envoi d'une facture complète (PDF) par courriel par demande sur [contact@djeebox.com](mailto:contact@djeebox.com)

Le dépôt de garantie :

- Au moment de la souscription comme en cours de contrat, DEBECOM se réserve le droit de demander le versement d'une garantie financière (dépôt de garantie ou avance sur facturation selon les cas) d'un montant pouvant aller de 49,00 € TTC à 430,00 € TTC.
- Un dépôt de garantie et une avance sur facturation ne peuvent être cumulés, excepté dans le cas où le montant de l'encours depuis la dernière facture excède le montant du dépôt de garantie perdu.
- A titre d'exemple, une garantie peut être demandée en cas de :
  - o impayé ou contentieux avec DEBECOM
  - o utilisation d'un moyen de paiement suivant : compte bancaire étrangers, mode de paiement autre que carte bancaire ou prélèvement automatique
  - o non présentation de pièces justificatives
  - o commandes multiples successives.

## INDEMNITE FORFAITAIRE EN CAS DE NON-RESTITUTION OU DEGRADATION D'EQUIPEMENTS

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Pour l'Offre DjeeBox</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Box Intérieure            100 € TTC</li> <li>- Box Extérieure            300 € TTC</li> <li>- Alimentation AC/DC    10 € TTC</li> <li>- Mallette de transport    20 € TTC</li> </ul> |
|-----------------------------|---|

## PENALITE EN CAS DE DEFAUT DE PAIEMENT

Application d'une pénalité égale au prix de location mensuelle *pro rata temporis* du nombre de jours de retard dans la limite de 12,00 euros. Pour les professionnels, application en outre d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€.

**AUTRES FRAIS**

|                                    |                           |             |
|------------------------------------|---------------------------|-------------|
| <b>DUPLICATA DE FACTURE</b>        | - Envoi d'un duplicata    | 4,00 € TTC  |
|                                    | - Envoi d'un lot (2 à 12) | 7,90 € TTC  |
| <b>REJET DE CARTE BANCAIRE</b>     | - Acte de gestion         | 22,00 € TTC |
| <b>REMISE EN SERVICE</b>           | - Acte de gestion         | 8,00 € TTC  |
| <b>DECONNEXION POUR IMPAYE</b>     | - Acte de gestion         | 50,00 € TTC |
| <b>MISE EN SERVICE CLE EN MAIN</b> | - Déplacement             | 70,00 € TTC |
| <b>POSE D'UN AMPLIFICATEUR</b>     | - Déplacement             | 70,00 € TTC |

**RELATION ABONNE – Fiche d’information standardisée**

|  |  |
|--|--|
| <b>Modes de Contact</b>  | Téléphone : 9 H – 18 H, jours ouvrés - prix d’un appel mobile – se référer à la grille tarifaire de son opérateur) <ul style="list-style-type: none"> <li>- En ligne : <a href="https://www.djeebox.com/contact/">https://www.djeebox.com/contact/</a></li> <li>- Par courriel : <a href="mailto:contact@djeebox.com">contact@djeebox.com</a></li> <li>- Par courrier : DEBECOM – Nom du service – 2, rue Alexis Fourcault 78000 Versailles</li> </ul> |
| <b>Avis de Réception de la Réclamation Ecrite Niveau 1 en Moins de 48 Heures</b> | Courriel   |
| <b>Délai de Rétablissement du Service</b>  | Dès lors que l’accès au service 4G de l’opérateur mobile associé à la carte SIM est fonctionnel, 24 heures à compter de la signalisation   |
| <b>Dépannage à Domicile</b>  | Sous 48 heures, les jours ouvrés, en cas de problème non résolu par l’assistance téléphonique <sup>(1)</sup><br>Confirmation écrite du rendez-vous : courriel et SMS   |
| <b>Informations Disponibles en Ligne</b>   | <a href="http://www.djeebox.com/foire-aux-questions/">www.djeebox.com/foire-aux-questions/</a>   |

(1) uniquement lorsque le problème technique n’a pu être résolu par téléphone, délai d’intervention garanti à compter de la proposition d’intervention, sous réserve d’acceptation par le client du créneau de rendez-vous proposé. En cas d’absence ou à défaut d’annulation du rendez-vous au moins 8 heures avant le rendez-vous : facturation de 49€