

# Les Services

Bazile Telecom est le seul opérateur de téléphonie mobile qui offre des services confortables, avec des conseillers de proximité et des opératrices qui veillent sur vous 24 h / 24.

## En option : La téléassistance mobile

Accédez depuis votre mobile au service de téléassistance mobile. Pour cela, il vous suffit d'appuyer sur la touche d'urgence de votre mobile, vous êtes mis en relation avec une opératrice Bazile. Elle vous assiste dans les situations d'urgence nécessitant l'intervention d'un proche ou des services d'urgence.



## Faciliter

À la souscription, votre opérateur de téléphonie mobile Bazile s'occupe de tout et vous **facilite** la mise en fonctionnement :

Des conseillers basés à Aix-en-Provence, joignables facilement.

### Téléphone prêt à l'emploi

Bazile Telecom prépare votre téléphone avant l'expédition, batterie chargée, carte SIM insérée, heure et date programmées.

### Personnalisation du téléphone

Bazile Telecom personnalise votre téléphone, selon les instructions communiquées à la commande : programmation de la touche urgence, programmation des touches raccourcies, enregistrement des numéros du répertoire, des contacts...

### Portabilité du numéro

Vous avez la possibilité de conserver votre numéro de téléphone mobile actuel. Bazile Telecom facilite les démarches de résiliation auprès de votre opérateur.

### Offre satisfait ou remboursé

Testez votre téléphone et votre forfait pendant 30 jours. Pas satisfait ? **Nous vous remboursons intégralement.**

### Prise en charge de vos frais de résiliation

Vous avez des frais de résiliation auprès de votre ancien opérateur ? Bazile Telecom prend en charge vos frais jusqu'à 50 €<sup>(1)</sup> !

<sup>(1)</sup> Pour toute portabilité chez Bazile Telecom et pour toute souscription à un forfait Bazile. 30€ remboursés pour un forfait 30 minutes et 50 € pour un forfait 1 heure ou plus, sur présentation de la facture des frais de résiliation de votre ancien opérateur. Le montant remboursé ne peut excéder le montant réel des frais de résiliation de la ligne.



## Accompagner

Au cours de votre contrat, votre opérateur de téléphonie mobile Bazile vous **accompagne**.



Contactez notre service client basé à Aix-en-Provence, du **lundi au dimanche de 8h30 à 19h30**.

**95 % des appels sont décrochés en moins de 30 secondes.** Chez Bazile Telecom, les appels ne sont pas minutés, nous prenons tout le temps nécessaire pour répondre à vos questions. Notre satisfaction ? Que vous soyez comblés une fois l'appel terminé.

**BON À SAVOIR !** Les communications vers le service client sont incluses dans votre forfait. Pour nous joindre gratuitement, un seul numéro : **04 42 12 64 63**.

### Assistance technique

Vous souhaitez paramétrer votre smartphone, envoyer un MMS ou configurer votre boîte mail ? Régler le volume ou enregistrer les contacts d'urgence ? Une question sur l'utilisation de votre mobile ? Notre service client est à votre écoute pour toute question technique du lundi au dimanche.

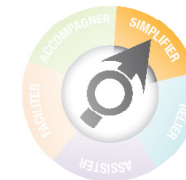
### Info conso

Demandez à tout moment à nos conseillers le détail de consommation de votre forfait.

Un service client qui vous accompagne dans l'utilisation de votre mobile 7 j / 7.

## Simplifier

Au quotidien, votre opératrice Bazile vous **simplifie** vos démarches.



Tous les jours, notre centre d'écoute et d'intervention est à votre disposition pour vous informer, écouter, échanger et vous faciliter vos démarches. C'est l'assurance de pouvoir toujours parler à une personne bienveillante.

C'est l'assurance d'avoir au quotidien une personne bienveillante qui vous simplifie vos démarches.

### Dans quels cas appeler votre opératrice ?

#### Rester informé(e) :

*Vous aimez aller au cinéma, aux sorties culturelles, aux événements organisés par votre ville ?*

**Notre réponse :** nos opératrices vous indiquent toutes les informations nécessaires pour bien préparer votre sortie.

*Vous avez besoin d'un renseignement ? Horaires de train, horaires d'ouverture d'un magasin ou d'un service administratif, besoin d'un numéro de téléphone (mairie, médecin, assurance...)?*

**Notre réponse :** l'opératrice vous communique l'information souhaitée.

#### S'appuyer sur un tiers de confiance :

*Vous êtes dans une situation délicate, pour laquelle vous avez besoin d'assistance : une chaudière en panne, une panne de voiture ou une serrure bloquée... ?*

**Notre réponse :** nous vous accompagnons 24 h / 24 dans toutes les situations délicates qui peuvent survenir à tout moment, nous identifions votre besoin et contactons le professionnel qu'il vous faut dans les meilleurs délais. →



## Simplifier

(suite) S'appuyer sur un tiers de confiance :

***Vous prévoyez un déplacement en transport en commun ou en taxi ?***

***Vous souhaitez avoir les informations sur les horaires de passage des bus ou être accompagné(e) dans la réservation de votre taxi ?***

**Notre réponse :** nos opératrices sont à votre service pour vous renseigner et vous mettre en relation avec le bon professionnel, près de chez vous.

***Vous souhaitez réaliser un achat sur le web ? Pouvoir accéder à Internet via l'opératrice ?***

**Notre réponse :** Bazile s'occupe de commander pour vous sur le site internet de votre choix (livres, DVD...) ou vous assistera dans votre recherche.

### Rappels<sup>(1)</sup>

**En option et sans surcoût :** sur simple demande.

Vous pouvez demander à votre opératrice Bazile Telecom d'effectuer un rappel de façon régulière ou occasionnelle : réveil, rappel rendez-vous (administratif, anniversaire, loisirs...).



## Relier

Au quotidien, votre opératrice Bazile vous **relie** à vos proches.



Nos opératrices, basées à Aix-en-Provence, sont à votre disposition 24 h /24 pour effectuer pour vous : la gestion de votre répertoire et la mise en relation avec le correspondant de votre choix.

**En option et sans surcoût :** vous devez demander l'activation du service et nous communiquer le répertoire de votre proche lors de la souscription. Le service est inclus dans tous les abonnements, vous pouvez l'activer ou non en fonction de vos besoins.

**BON À SAVOIR !** Les communications vers les opératrices sont incluses dans votre forfait. Pour les joindre, paramétrez une touche raccourcie ou composez le 229 depuis votre mobile.

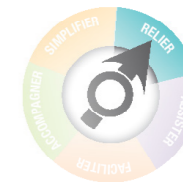
### Gestion du répertoire

Confiez à l'opératrice autant de numéros de téléphone que vous le souhaitez et actualisez votre répertoire aussi souvent que vous le désirez.

### Mise en relation avec votre correspondant

Vous souhaitez être mis directement en relation avec votre correspondant sans avoir à retrouver ou composer le numéro ? L'opératrice utilise le numéro enregistré dans votre répertoire, un numéro de l'annuaire, ou le numéro de téléphone que vous lui dicterez.

C'est l'assurance d'avoir toujours une personne qui vous relie à tous les correspondants de votre choix.



<sup>(1)</sup> Dans la limite de 5 rappels par semaine entre 8h et 19h.