

# Seniors, rester connecté vous réussit !



*Roger, 72 ans,  
fan d'arts martiaux  
adore donner des coups...  
de fil !*

 bazile  
TELECOM

Bazile Telecom,  
l'opérateur  
téléphonique  
au service des seniors  
a été créé en 2005  
à Aix-en-Provence et sert  
plus de 15 000 clients,  
partout en France.



Bazile Telecom est, depuis 15 ans, au service des seniors.

Depuis 2005, Bazile, société de DomPlus Groupe, s'est forgé en France une place de leader incontesté de la téléphonie mobile pour les seniors, jeunes et moins jeunes.

Notre équipe de 35 personnes, basée à Aix-en-Provence, vous promet d'agir chaque jour pour votre satisfaction en vous offrant le meilleur de la technologie et un service de proximité.

Bazile est votre meilleur allié pour rester connecté à votre famille, à vos proches, et vivre pleinement vos passions et vos envies.

**Restons connectés !**

A handwritten signature in black ink that reads "Yves Morel". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Directeur Général Délégué

## Notre différence au service des seniors :

- > Une gamme de téléphones classiques, smartphones et accessoires testés et sélectionnés par nos soins
- > Des téléphones livrés prêts à l'emploi : batterie chargée, carte sim insérée et contacts enregistrés
- > Un service client basé en France, compétent et disponible 24h/24 et 7j/7, pour toutes questions relatives à votre portable et votre abonnement
- > Un service de mise en relation accessible gratuitement depuis votre ligne Bazile Telecom 24h/24 et 7j/7, de gestion de répertoire et de recherche de numéros
- > Une offre de services de conciergerie pour vous faciliter la vie

## Bazile, une entreprise engagée pour ses clients

- > Cofondateur **de Synapse France**, syndicat de la silver économie
- > Membre de **France Silver Eco**
- > Agréée **Services à la personne** pour les services de téléassistance, n° déclaration SAP 484 661 434.



## Bazile, une entreprise engagée dans la société

- > **Bazile, une entreprise de DomPlus Groupe**, entreprise française qui accompagne les publics seniors et/ou actifs
- > Adhérent au **Pacte Mondial** de l'ONU
- > Signataire de la **Charte de la diversité**.



## Sommaire

Les 10 droits fondamentaux	- p.4
Nos partenaires	- p.6
Assistant d'Intervention et d'Écoute	- p.8
Les forfaits	- p.10
Les services	- p.18
Lexique	- p.28

# 10 DROITS fondamentaux pour téléphoner... et bien plus !

## ▶ Chez Bazile Telecom,

### 1 de CHOISIR une offre qui réponde vraiment à vos besoins

Forfaits adaptés, téléphones et accessoires conçus pour les seniors. Assistants d'Intervention et d'Ecoute disponibles 24h/24, 7j/7, personnalisation des touches selon vos habitudes et services exclusifs et basé en France !

### 2 de GARDER VOTRE NUMÉRO de téléphone

Vous avez déjà un numéro de portable ? conservez-le ! Nous vous remboursons tout ou partie de vos frais de changement d'opérateur\*.

### 6 d'ÊTRE EXIGEANT Nous mettons à votre disposition la qualité

- du réseau Orange, en France et partout dans le monde.
- de notre matériel et de celui de nos partenaires rigoureusement sélectionnés : Doro, Thomson, Samsung, Alcatel...
- de notre système de paiement sécurisé : par téléphone ou sur Internet.

### 7 d'AVOIR DES RÉPONSES à vos questions

L'équipe de Bazile Telecom est à votre disposition 24h/24, 7j/7, pour répondre à toutes vos questions : un doute sur votre forfait ou sur les services dont vous bénéficiez, une interrogation sur l'utilisation de votre téléphone... Aucune hésitation, appelez-nous.

\* Offre de bienvenue, jusqu'à 50 € pour un forfait Bazile Telecom à partir d'une heure de communication et plus. Pour le forfait 30 minutes de communication, nous vous remboursons jusqu'à 30 €.

Pour garantir votre pleine satisfaction et profiter pleinement de votre téléphone mobile, Bazile vous garantit 10 droits

# vous avez le DROIT :

## 3 de PROFITER de votre téléphone portable dès réception

Nous vous envoyons votre téléphone portable prêt à l'emploi : équipé de sa carte SIM, personnalisée avec les numéros que vous avez communiqués, vous n'avez plus qu'à l'allumer et composer votre code PIN.

## 4 d'ACCÉDER AU MEILLEUR de la technologie

Vous avez le droit de changer de mobile en profitant d'un tarif préférentiel tous les 18 mois. Nous mettons à jour régulièrement notre catalogue de téléphones pour vous proposer ce qui se fait de mieux. Tous nos téléphones sont garantis 2 ans.

## 5 d'ÊTRE IMPATIENT

Nous nous engageons à traiter votre commande et toutes vos demandes en moins de 48h.

## 8 d'ÊTRE ACCOMPAGNÉ dans l'utilisation de votre téléphone portable

Vous avez des questions sur l'utilisation de votre téléphone, un doute sur le paramétrage d'un nouveau contact, ou encore vous souhaitez être guidé dans la configuration de votre boîte mail sur votre nouveau smartphone ? Nos conseillères sont là pour répondre à toutes vos questions.

## 9 de CONFIER la gestion de votre dossier à un proche

Nous avons mis en place de véritables facilités pour permettre à un proche de gérer votre abonnement pour vous. Il peut faire figurer ses coordonnées sur le contrat, recevoir les alertes consommation, accéder à l'interface Internet pour consulter votre dossier, compléter le répertoire...

## 10 de CHANGER d'avis pendant 30 jours

Satisfait ou remboursé : vous avez 30 jours pour tester votre téléphone et nos services. Si cela ne vous convient pas, Bazile Telecom vous rembourse.

# Nos partenaires : les fabricants de téléphones mobiles

**Nos Partenaires, mondialement connus, ont la volonté, comme nous, que la téléphonie mobile vous réussisse.**



Doro est une société suédoise forte de 40 années d'expérience dans le domaine des télécommunications. C'est le leader mondial des téléphones et smartphones pensés pour les seniors. Ces dernières années, les produits Doro ont reçu plusieurs prix internationaux de design. Présente dans 30 pays, elle porte une attention particulière à la qualité de ses produits. Dès 2009, Bazile Telecom a sélectionné Doro comme partenaire privilégié.



Depuis plus de 120 ans, Thomson fournit une gamme complète de produits fiables, innovants et de qualité pour le divertissement et le bien-être des familles. Les consommateurs du monde entier font confiance à Thomson pour des produits et services à la pointe de la technologie et du design, d'une grande facilité d'utilisation. Thomson commercialise depuis plusieurs années des téléphones et smartphones destinés aux seniors. Ils remportent un vif succès, appréciés pour leur qualité à prix doux.



Amplicomms est le premier fabricant mondial de téléphones amplifiés. Spécialiste de l'amplification sonore, il propose des téléphones mobiles simples avec une amplification sonore jusqu'à + 90 dB en sonnerie et + 40 dB en conversation !



La marque française de téléphones mobiles a développé des portables de qualité et faciles à prendre un main. Alcatel connaît un vrai succès auprès du public seniors.

Bazile Telecom  
associe son offre  
de forfait à des  
téléphones adaptés  
aux souhaits de ses  
abonnés.

Nous avons pour cela  
sélectionné rigoureusement  
nos partenaires.

# ► Nos partenaires

## Orange

Les abonnés Bazile Telecom bénéficient de la qualité du réseau Orange, réseau mobile numéro 1 selon l'Arcep. En 2017, pour la 7ème année consécutive, Orange a été élu réseau numéro 1 pour la qualité des services mobiles. Orange couvre 98% de la population française en 4G; c'est plus que n'importe quel autre opérateur téléphonique.



En 2018, pour poursuivre son développement, Bazile s'est adossé à DomPlus Groupe. C'est un groupe français de 160 personnes dont le siège social est à Grenoble. Son cœur de métier est l'accompagnement par téléphone de publics seniors et/ou actifs. Les actionnaires de DomPlus Groupe sont notamment les groupes Orange, AG2R La Mondiale, IRCEM et PROBTP.

# Assistant(e) d'Intervention et d'Ecoute



*Julie, au service  
des abonnés Bazile  
depuis mai 2011*

8

SERVICES  
**INCLUS**  
POUR TOUS LES  
ABONNÉS

Choisir  
Bazile Telecom,  
c'est faire le choix  
de n'être plus jamais  
seul(e) face  
à la technologie.

Chez Bazile Telecom, tous les abonnés peuvent bénéficier 24h/24 et 7j/7 d'un Assistant d'Intervention et d'Ecoute disponible et formé pour répondre aux questions et besoins des seniors. Les Assistants d'Intervention et d'Ecoute sont là pour faciliter le quotidien. Grâce à eux, nos abonnés profitent pleinement et en toute simplicité des fonctionnalités de leur téléphone et des services mis à leur disposition.

## ► Vous souhaitez effectuer une recherche de numéro dans l'annuaire ?

L'Assistant d'Intervention et d'Ecoute peut effectuer cette recherche pour vous.

## ► Un doute sur le paramétrage de votre téléphone ? Une question sur son fonctionnement ?

L'Assistant d'Intervention et d'Ecoute vous accompagne dans l'utilisation de votre téléphone et prend le temps nécessaire pour paramétrer ou vous expliquer une fonctionnalité.

## ► Vous souhaitez connaître un horaire de train, réserver un billet, ou être informé(e) sur les sorties dans votre ville ?

L'Assistant d'Intervention et d'Ecoute répond à toutes vos questions et effectue pour vous les recherches ou démarches nécessaires.

## ► Vous souhaitez être mis directement en relation avec vos correspondants, sans avoir à retrouver ou composer le numéro ?

L'Assistant d'Intervention et d'Ecoute utilise le numéro enregistré dans votre répertoire, le numéro de téléphone que vous lui dicterez ou effectue une recherche dans l'annuaire. Il vous met en relation sans surcoût.

La 1<sup>ère</sup> minute de communication vers l'Assistant d'Intervention et d'Ecoute est gratuite depuis votre ligne Bazile Telecom, puis le temps d'appel est décompté du forfait. Les services rendus par l'Assistant d'Intervention et d'Ecoute s'entendent dans la limite de 30 appels / mois puis 0,40€ par appel supplémentaire.



# Les forfaits Bazile Telecom



*Odette, 72 ans  
et Jeanne 75 ans,  
sœurs depuis 72 ans,  
ont toujours  
une petite anecdote  
à partager.*

# Les forfaits ConnectMax

Chez Bazile Telecom, nous prenons en compte les besoins, envies et demandes de nos clients pour les satisfaire. C'est pourquoi nous avons inventé, rien que pour vous, la gamme de forfaits ConnectMax ! Ils sont faits pour nos seniors actifs, indépendants et mordus d'Internet. Choisissez le forfait qui s'adapte à vos envies !

## ▶ Vous souhaitez profiter d'Internet sur votre smartphone ?

Tous nos forfaits ConnectMax comprennent au minimum 1 Go de data. Vous pouvez les composer à la carte. Enrichissez votre forfait avec nos incroyables options hyper généreuses en data mobile. Selon vos besoins, passez à 10, 20 ou même 40 Go de data. Surfez sur le web autant que vous voulez !

## ▶ Vous êtes un(e) mordu(e) d'actualités ?

D'un seul geste, profitez de toutes vos applications favorites. Grâce aux options data, plus d'inquiétude, on se divertit sans compter !

## ▶ Vous souhaitez partager plus de moments avec votre entourage ?

Si vous adorez passer du temps au téléphone, le forfait ConnectMax Appels illimités est fait pour vous ! Et si vous utilisez WhatsApp régulièrement, ajoutez une option data suivant votre consommation d'Internet.

## ▶ Choisissez le forfait mobile ConnectMax qui vous ressemble !

Les 4 forfaits ConnectMax s'adaptent à vos besoins en téléphonie mobile et en data Internet, mais aussi à votre budget !

# ▶ Les forfaits Bazile ConnectMax <sup>(1)</sup>

## Les avantages :

- + La qualité du réseau Orange**  
Les abonnés Bazile Telecom bénéficient de l'infrastructure et de la qualité du réseau Orange en France et dans le monde.
- + Un téléphone de qualité à prix réduit**  
Avec votre forfait, choisissez un mobile neuf. Bazile Telecom prend en charge **une grande partie du prix du mobile !** En tant qu'abonné, profitez tous les 18 mois d'un nouveau mobile à 1 € ou à prix avantageux.
- + 100 % Made in France**  
Souscrire à un abonnement Bazile Telecom, c'est la garantie d'avoir un interlocuteur basé en France tout au long de la durée de l'abonnement.
- + Assistance technique 7j/7**  
Des questions sur l'utilisation de votre mobile ? Notre service technique est à votre disposition 7j/7 pour répondre à toutes vos questions, et vous accompagne dans l'utilisation de votre mobile (accessible gratuitement depuis votre ligne Bazile Telecom).
- + Prêt de téléphone, Service Après-Vente garanti**  
En cas de panne de votre mobile sous garantie, Bazile Telecom vous met à disposition dans les 72 heures un téléphone de prêt, d'un modèle équivalent.
- + L'accès à un Assistant d'Intervention et d'Écoute 24 h/24**  
Vos forfaits Bazile Telecom vous donnent accès aux services Bazile, au travers d'un Assistant d'Intervention et d'Écoute disponible 24h/24 et 7j/7.

APPELS

AVANTAGES BAZILE



APPELS EN FRANCE ET VERS 44 DESTINATIONS\*

MON INTERNET À LA CARTE  
 10 GO  
 20 GO  
 40 GO  
 AU CHOIX

SERVICES INCLUS\*

Faciliter

PRÉPARATION DU TÉLÉPHONE

Accompagner

SERVICE CLIENT 24H/24 ET 7J/7 BASÉ EN FRANCE

Simplifier

CONCIERGERIE

Relier

MISE EN RELATION

Option Assister

GESTION DES URGENCES

Le report s'entend dans la limite de 5 fois la durée du forfait.

\*Dans la limite de 60 minutes depuis la France vers la zone 1 (28 pays de l'Union Européenne + Norvège, Islande et Liechtenstein, les DROM, St Pierre et Miquelon, Mayotte, St Barthélemy et St Martin), la zone 1bis (Suisse et Andorre) et la zone 2bis (USA et Canada). Au-delà, tarif international à 0,35€ / min. Dans la limite du forfait si la communication est passée depuis les pays précédemment cités, vers la France ou vers les pays zone 1, 1bis et 2bis. Au delà, tarif à 0,35€ / min.

Les services de conciergerie et de mise en relation sont inclus dans le forfait dans la limite de 30 appels / mois. Au-delà, 0,40 €/ appel. <sup>(1)</sup> Tarifs soumis à un engagement de 24 mois. Engagement 12 mois : + 1€/mois pour un forfait 30 minutes, 2€/mois pour les forfaits 1 heure ou plus. Offre réservée à la France Métropolitaine.



## Les options

	DESCRIPTION	PRIX	FORFAITS COMPATIBLES
3 numéros illimités	Cette option est applicable sur 3 numéros de votre choix, tous opérateurs, fixes ou mobiles, 24h/24. Ces numéros doivent être des numéros en France métropolitaine. Les appels vers ces trois numéros ne sont jamais décomptés de votre forfait quels que soient le jour et l'heure de votre appel.	5€ /mois	ConnectMax
Mobil' Assistance	Service de gestion des situations d'urgence disponible 24h/24 et 7j/7 par le biais d'Assistants d'Intervention et d'Écoute formés et expérimentés pour intervenir lors des situations d'urgence.	15€ /mois	Tous les forfaits ConnectMax
10 Go de Data	Porte la capacité de Data mensuelle à 10 Go.	3€ /mois	ConnectMax
20 Go de Data	Porte la capacité de Data mensuelle à 20 Go.	6€ /mois	ConnectMax
40 Go de Data	Porte la capacité de Data mensuelle à 40 Go.	8€ /mois	ConnectMax
Garantie vol et casse	Nous remplaçons gratuitement votre téléphone endommagé ou volé sous 72 heures.	3€ /mois*	ConnectMax
Formation à distance	Profitez pleinement de votre smartphone/ téléphone mobile grâce à la formation téléphonique. Prise en main facile et rapide de votre mobile, finies les configurations laborieuses et les manipulations hasardeuses. Un conseiller vous forme pendant 45 minutes sur les fonctions principales du mobile et répond à toutes vos questions.	19€ /mois**	ConnectMax

13

### Conditions des options

Toutes nos options sont sans engagement, et sans effet sur la période d'engagement de votre forfait. Pour souscrire à nos options, il vous suffit d'appeler notre service client au **04 42 12 64 63**. Les options souscrites sont effectives en 48 heures ouvrées.

L'option Garantie vol et casse est effective immédiatement si elle est souscrite lors de l'ouverture de la ligne. Si l'option est activée au cours de votre engagement, le remboursement ou l'échange du mobile sera pris en compte si l'option est activée depuis 2 mois consécutifs au minimum.

L'assurance vol et casse prend en charge la valeur du mobile dans la limite de 150 €. L'assurance vol et casse Premium prend en charge la valeur du mobile dans la limite de 300 €.

\*6€ par mois pour la garantie vol et casse premium. \*\* 39€ pour les personnes non abonnés Bazile et 19€ pour les personnes clientes Bazile.

# Les forfaits Protect Plus

**Protect Plus est la gamme de forfaits Bazile Telecom pensée pour vous permettre de largement recourir à nos services humains. Avec les forfaits Protect Plus, bénéficiez de toujours plus de confort et de sécurité.**

Vous recherchez un forfait mobile et **une téléassistance** discrète et efficace avec un téléphone mobile à prix réduit ?

**Le forfait Mobil'Assistance est fait pour vous !**

Vous êtes malvoyant, non-voyant et vous recherchez un Centre d'Intervention et d'Écoute en mesure de **gérer votre répertoire, de vous mettre en relation avec le correspondant de votre choix et de vous trouver rapidement un numéro de téléphone.**

**Le forfait Vision'Assistance est fait pour vous.**

# ▶ Les forfaits Protect Plus <sup>(1)</sup>

## Les avantages :

### + La qualité du réseau Orange

Les abonnés Bazile Telecom bénéficient de l'infrastructure et de la qualité du réseau Orange en France et dans le monde.

### + Tous les avantages des forfaits ConnectMax

Un téléphone à prix réduit, un interlocuteur basé en France tout au long de la durée de l'abonnement, l'accès à un Assistant d'Intervention et d'Écoute 24h/24 et 7j/7 et le report des minutes illimités dans le temps.

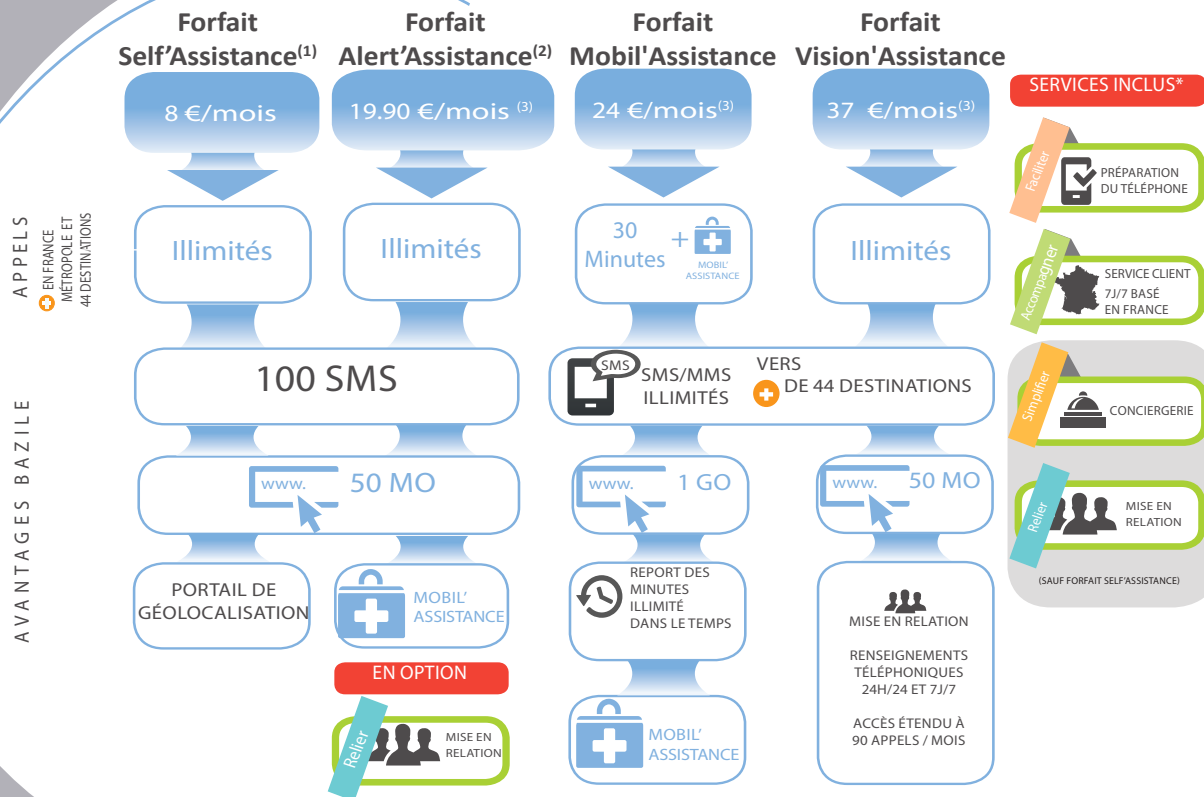
### + Des avantages fiscaux

Le forfait Mobil'Assistance vous permet de déclencher l'alerte de jour comme de nuit, en cas de situation d'urgence, vers notre Centre d'Intervention et d'Écoute. Les prestations Mobil'Assistance ouvrent droit à un crédit d'impôts à hauteur de 50% au titre des services à la personne.

### + L'accès étendu à un Assistant d'Intervention et d'Écoute 24H/24

Le forfait Vision'Assistance vous permet d'accéder jusqu'à 3 fois par jour au Centre d'Intervention et d'Écoute pour toute demande concernant la gestion de votre répertoire, la mise en relation avec le correspondant de votre choix et les renseignements téléphoniques.

# Nos forfaits Protect Plus



<sup>(1)</sup> Forfait réservé aux montres connectées. <sup>(2)</sup> Forfait compatible exclusivement avec les objets connectés (bracelets, médaillons, montres). Pour plus d'informations, contacter le service commercial Bazile. <sup>(3)</sup> Tarifs soumis à un engagement de 24 mois. Offre réservée à la France métropolitaine. Le report s'entend dans la limite de 5 fois la durée du forfait. Dans la limite de 60 minutes depuis la France vers la zone 1 (28 pays de l'Union Européenne + Norvège, Islande et Liechtenstein, les DROM, St Pierre et Miquelon, Mayotte, St Barthélemy et St Martin), la zone 1bis (Suisse et Andorre) et la zone 2bis (USA et Canada). Au delà, tarif international à 0,35 € / min. Voir page 9 pour les tarifs des appels depuis et vers les autres pays. Hors appels vers et depuis les numéros courts et les numéros spéciaux. \*Les services de conciergerie et de mise en relation sont inclus dans le forfait dans la limite de 60 appels / mois pour le forfait Mobil'Assistance et 90 appels / mois pour le forfait Vision'Assistance. Au-delà 0,40 € / appel. Tarifs soumis à un engagement de 24 mois. Engagement 12 mois +1€/mois pour un forfait 30 minutes, 2€/mois pour les forfaits 1 heure ou plus. Offre réservée à la France Métropolitaine.



# ▶ Les options des forfaits Protect Plus

	DESCRIPTION	RIX	FORAITS COMPATIBLES
Garantie vol et casse	Nous remplaçons gratuitement votre téléphone endommagé ou volé sous 72 heures, à concurrence de 150 €.	3€ /mois	Tous les forfaits Protect Plus
Garantie vol et casse premium	Nous remplaçons gratuitement votre téléphone endommagé ou volé sous 72 heures, à concurrence de 300 €.	5€ /mois	Tous les forfaits mobiles
Mobil' Assistance <sup>(3)</sup>	Accédez depuis votre mobile à une téléassistance mobile discrète et efficace qui vous permet en cas de situation d'urgence de déclencher l'alerte auprès de notre Centre d'Intervention et d'Écoute. Inclut un appel mensuel de courtoisie, le rappel en cas d'appel muet et la géolocalisation. Ouvre droit à une crédit d'impôt de 50%.	15€ /mois	Tous les forfaits mobiles
Formation à distance	Profitez pleinement de votre smartphone/ téléphone mobile grâce à la formation téléphonique. Prise en main facile et rapide de votre mobile, finies les configurations laborieuses et les manipulations hasardeuses. Un conseiller vous forme pendant 45 minutes sur les fonctions principales du mobile et répond à toutes vos questions.	19€ au lieu de 39€*	Tous les forfaits mobiles

# Les services Bazile

18

*Lucienne 64 ans,  
donne rendez-vous  
à ses amis tous  
les samedis soir  
pour mettre la fièvre !*



# Des services adaptés à vos besoins

- ✚ Bazile Telecom est le seul opérateur de téléphonie mobile qui offre des **services confortables**, avec des **conseillers de proximité basés en France** et des Assistants d'Intervention et d'Écoute qui veillent sur vous 24 h / 24.

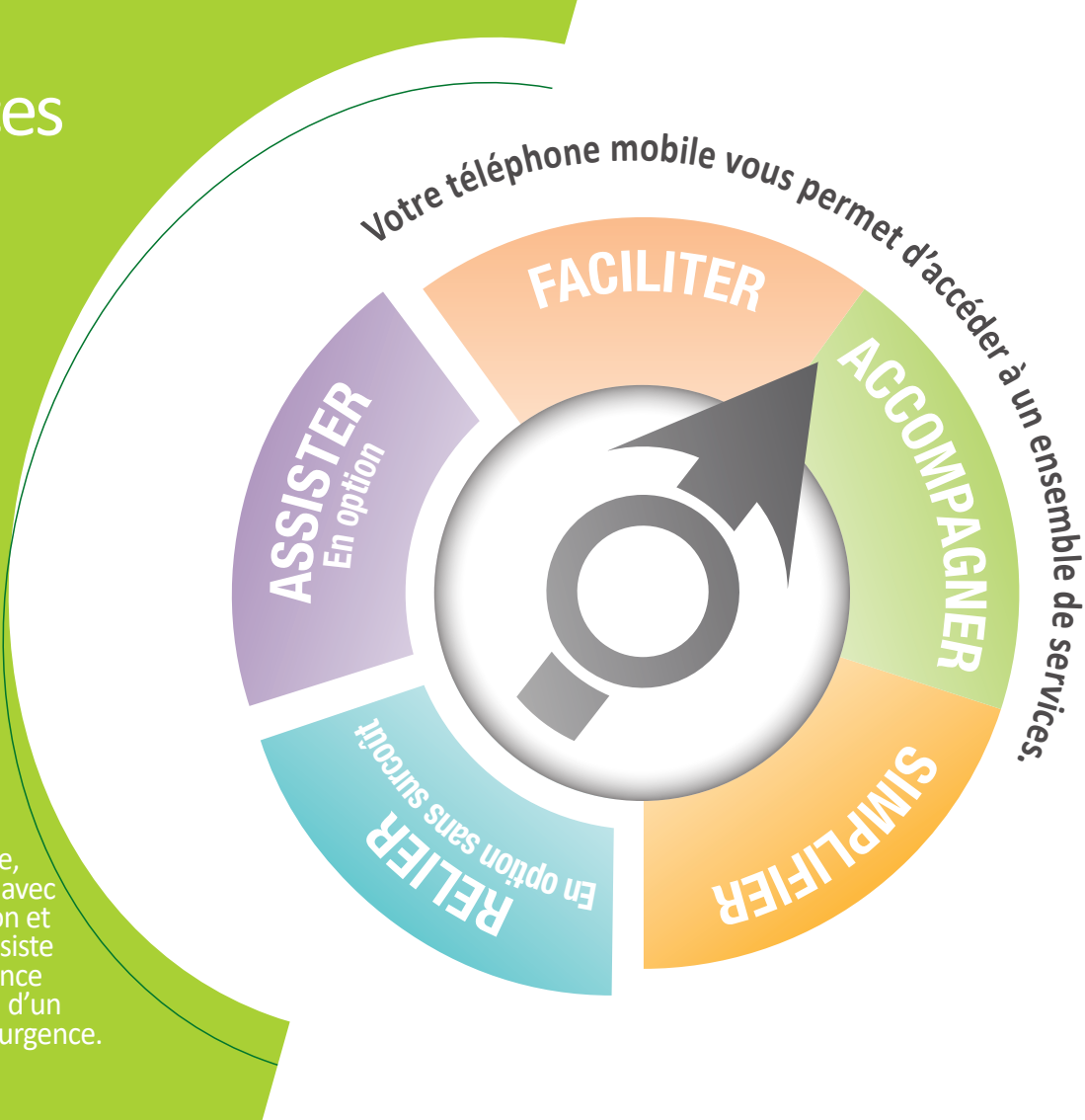


# Les Services

20

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 un Assistant d'Intervention et d'Écoute Bazile. Il 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 Telecom 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-raccourcis, 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. 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 Telecom vous **accompagne**.



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



Contactez notre service client basé à Aix-en-Provence, **24h/24 et 7j/7**.

**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 7j/7.

## Info conso

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

## Service Après Vente garanti

En cas de panne de votre mobile sous garantie, Bazile Telecom vous met à disposition dans les 72 heures un téléphone de prêt, d'une catégorie équivalente. C'est la garantie de continuer à communiquer avec votre proche, jusqu'à réparation complète de votre téléphone.



# Simplifier

Au quotidien, votre Assistant d'Intervention et d'Écoute Bazile **simplifie** vos démarches <sup>(1)</sup>.



Tous les jours, notre Centre d'Intervention et d'Écoute est à votre disposition pour vous informer, écouter, échanger et 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 Assistant d'Intervention et d'Écoute ?

### Rester informé(e) :

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

**Notre réponse :** nos Assistants d'Intervention et d'Écoute vous indiquent toutes les informations 23 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'Assistant d'Intervention et d'Écoute 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 Assistants d'Intervention et d'Écoute 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'Assistant d'Intervention et d'Écoute ?***

**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>(2)</sup>

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

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





# Relier

Au quotidien, votre Assistant d'Intervention et d'Écoute Bazile vous **relie** à vos proches<sup>(1)</sup>.



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



Nos Assistants d'Intervention et d'Écoute, basés 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 Assistants d'Intervention et d'Écoute sont incluses dans votre forfait. Pour les joindre, paramétrez une touche-raccourci ou composez le 229 depuis votre mobile.

## Gestion du répertoire

Confiez à l'Assistant d'Intervention et d'Écoute 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'Assistant d'Intervention et d'Écoute utilise le numéro enregistré dans votre répertoire, un numéro de l'annuaire, ou le numéro de téléphone que vous lui dicterez.



# Assister

Dans les situations d'urgence, votre Assistant d'Intervention et d'Écoute Bazile vous assiste. Parce qu'il suffit souvent d'avoir les bons équipements et les bons services pour continuer de profiter de ses activités et conserver ses habitudes de vie, Bazile Telecom propose une offre innovante de téléassistance mobile.



C'est l'assurance d'avoir en cas de situation d'urgence un professionnel qui vous assiste, informe vos proches et prévient les secours.

## Mobil'Assistance :

Un service de gestion des situations d'urgence, 24 h/24 et 7 j/7 :

Très apprécié de nos utilisateurs, ce service permet de se sentir en sécurité où que l'on soit. En cas de situation d'urgence, les Assistants d'Intervention et d'Écoute consacrent tout le temps nécessaire pour vous rassurer et vous accompagner, prévenir les proches et les secours si la situation l'exige.

### Comment ça marche ?

- À la **souscription**, vous recevrez un **Dossier de Personnalisation des Urgences**. Il vous permet de stipuler les différentes informations vous concernant et d'établir ainsi la procédure d'urgence la plus adaptée, que l'Assistant d'Intervention et d'Écoute suivra en cas d'incident.
- **Accessible depuis la touche d'urgence située au dos du mobile** : une simple pression permet d'accéder aux Assistants d'Intervention et d'Écoute qui vous prennent en charge : ils contactent vos proches et les services d'urgence si la situation l'exige.

### Un système de géolocalisation :

Il nous permet de localiser l'endroit où vous vous trouvez, dans un rayon de 400 m à 4 km. Pour une intervention encore plus efficace, équipez-vous d'un téléphone mobile GPS permettant



Optez pour le **forfait Mobil'Assistance** et profitez d'un **mobile à prix réduit !**



Touche d'urgence

Thomson Serea 75



# Assister



## Un centre d'Intervention et d'Écoute qualifié :

De jour comme de nuit, 100% dédié aux abonnés Bazile. Les équipes Bazile Telecom sont formées régulièrement pour réagir de façon adaptée et personnalisée : écouter, dialoguer, rassurer, comprendre le besoin et apporter des solutions, prévenir les proches ou les secours lorsque cela est nécessaire.

## Des garanties pour une fiabilité permanente :

Des procédures pensées pour une sécurité permanente avec :

- Un appel mensuel de courtoisie qui permet d'effectuer des tests réguliers sur le bon fonctionnement des appareils.
- La gestion des appels muets : si nous recevons un appel muet, nous effectuons systématiquement une levée de doute.

## Des avantages fiscaux :

L'offre Bazile Telecom permet de bénéficier des avantages fiscaux de Loi Borloo. Les prestations Mobil'Assistance ouvrent droit à un crédit d'impôts à hauteur de 50% (sous réserve de modifications législatives).

N° déclaration SAP 484 661 434).

## Vous souhaitez connaître toutes nos offres relatives à la téléassistance :

Connaissez-vous ?  **bazile**  
TÉLÉSANTÉ

Le groupe Bazile est à la tête de deux marques : **Bazile Telecom**, opérateur de téléphonie mobile dédié 100% seniors avec des services 24 h / 24 et **Bazile Télé Santé**, téléassisteuse moderne pour les seniors souhaitant rester plus autonomes, plus longtemps. Vous avez besoin d'une téléassistance moderne sur votre téléphone fixe et/ou mobile ?

Vous avez un proche souffrant de la maladie d'Alzheimer ? Rendez-vous sur [www.bazile-telesante.fr](http://www.bazile-telesante.fr) ou par téléphone au 04 42 12 64 61.

# ▶ Lexique

**Application mobile** : programme préinstallé ou à télécharger sur le téléphone. Une application permet d'accéder et d'utiliser un service ou un jeu facilement et intuitivement.

**Application native** : application mobile préinstallée sur votre smartphone. Suivant le smartphone choisi, vous n'aurez pas les mêmes applications natives. Elles sont à la discrétion du fabricant.

**Bluetooth** : technologie dont le but est de faire communiquer des données sans fil. Elle utilise une technologie radio courte distance destinée à simplifier les connexions entre les appareils électroniques (exemple : entre votre téléphone mobile et votre ordinateur).

**Carte micro SD** : petite carte mémoire électronique qui va augmenter la mémoire de votre téléphone. Cette carte SD vous permet de stocker des milliers de photos, des musiques et ou des vidéos supplémentaires.

**Carte SIM** : carte d'identité de votre forfait de téléphonie mobile. Elle identifie l'abonné, son réseau et son forfait choisi. Elle est généralement protégée par un code PIN.

**Chargeur filaire** : fil électrique permettant de connecter le téléphone mobile à une prise de courant pour recharger la batterie.

**Chargeur de voiture** : chargeur avec adaptateur pour allume-cigare.

**Code PIN** : il s'agit d'un code de sécurité à 4 chiffres protégeant la carte SIM de toute utilisation frauduleuse. En cas de perte ou de vol de votre mobile, ce code empêchera la consommation de votre forfait. Après 3 erreurs de saisie du code, la carte SIM sera bloquée. Si vous le souhaitez, vous pouvez désactiver ce code PIN.

**Code PUK** : code fourni par le service client Bazile en

cas de blocage de votre carte SIM suite à des erreurs de saisie de votre code PIN.

**Commande vocale** : permet de contrôler son téléphone par la voix pour, par exemple, lui dicter un SMS.

**DATA** : « data » signifie « données ». Pour le mobile, on parle communément de forfait data pour désigner un forfait internet qui permet de télécharger un volume de données variable selon les forfaits. Le réseau data le plus performant aujourd'hui est le réseau 4G.

**DAS (débit d'absorption spécifique)** :

quantité maximale d'ondes radio auquel l'utilisateur est exposé. Il s'exprime en Watt par Kilogramme (W/Kg). La valeur maximale est de 2 W/Kg.

**Desimlockage** : opération consistant à débloquer un téléphone acheté chez un opérateur. Ce téléphone pourra alors accueillir la carte SIM de l'opérateur de votre choix.

**Engagement** : durée pendant laquelle vous vous engagez à rester auprès de votre opérateur dans votre contrat.

**Email** : service de transmission de données se faisant via internet. Il permet de transmettre des messages d'une adresse électronique à une autre, avec du texte et des fichiers.

**Fonction Mains-Libres** : fonction haut-parleur permet de discuter avec votre interlocuteur sans tenir votre téléphone à l'oreille.

**Géolocalisation** : méthode permettant de positionner un téléphone sur une carte en cas de perte ou de vol. La géolocalisation se fait par réseau GSM ou bien par GPS, si le téléphone en est équipé.

**GPS (Global Positioning System)** : technologie permettant de localiser le téléphone sur une carte grâce aux coordonnées géographiques envoyées par l'appareil.

**IMEI** : numéro propre à chaque téléphone mobile. Il permet de l'identifier et ainsi de l'autoriser ou non à utiliser un réseau.

**Kit oreillette** : accessoire composé d'un micro et d'une oreillette ou d'un casque. Il permet de passer des appels et de prendre la ligne tout en gardant les mains libres.

**Loi Châtel** : loi Châtel protégeant les consommateurs contre les tacites reconductions en tous genres depuis le 28 janvier 2005. Sa mise à jour avec application à compter du 1<sup>er</sup> juin 2008 a introduit une possibilité de résiliation des abonnements par anticipation.

**MMS (Multimédia Messaging Service)** : système d'envoi et de réception de messages contenant non seulement du texte mais aussi des images, du son ou des vidéos.

**MP3** : format audio qui utilise la compression pour créer des fichiers sonores de taille réduite. Le fichier obtenu est beaucoup plus léger et permet des échanges pas Internet.

**Numéros illimités** : l'option 3 numéros illimités tous opérateurs vous permet d'enrichir votre forfait tout en faisant des économies. Vous avez la possibilité d'appeler 3 numéros fixes et/ou mobiles en illimité vers tous les opérateurs en France métropolitaine. Ces communications ne seront jamais décomptées de votre forfait.

**Portabilité du numéro** : fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone en cas de résiliation, et quel que soit le nouvel opérateur choisi. Pour conserver votre numéro, il vous suffit de communiquer votre relevé d'identité opérateur (RIO) à votre nouvel opérateur.

**RIO (Relevé identité opérateur)** : code unique attribué à votre ligne de téléphone mobile, à l'image du RIB pour votre compte bancaire. Le numéro RIO permet une

# ▶ Lexique

portabilité. Votre RIO vous sera gratuitement communiqué par votre ancien opérateur ou en composant le 3179 depuis votre mobile.

**Répertoire téléphonique :** ensemble de vos contacts enregistrés dans votre téléphone mobile ou sur votre interface Bazile Telecom.

**Smartphone :** se différencie d'un téléphone mobile classique par ses fonctionnalités plus avancées : applications, surf internet, GPS, lecteur MP3, lecteur vidéo.

**SMS (Short Message Service) :** système d'envoi et de réception de messages textes, également appelés textos. D'un maximum de 140 caractères, ils sont envoyés d'un téléphone mobile à un autre.

**Socle de recharge :** base stable servant à recevoir le téléphone portable afin de recharger électriquement sa batterie. Il permet d'éviter de perdre votre téléphone.

**Synthèse vocale :** système qui génère automatiquement de la parole artificielle. Votre téléphone lira à haute voix toutes les touches sur lesquelles vous appuyez.

**Tablette :** appareil électronique composé seulement d'un écran tactile. Elle permet d'accéder à du contenu multimédia : photos, vidéos, musiques, applications, et de se connecter à internet (Wi-Fi, 3G ou 4G, selon le modèle de votre tablette.) Tout ça dans un encombrement restreint.

**Touches concaves :** touches présentant un creux afin de les rendre plus faciles et confortables.

**Touche d'urgence :** se trouvant généralement au dos du mobile, permet à l'utilisateur d'être mis en relation avec un Assistant d'Intervention et d'écouter d'une simple pression, sur le bouton.

**Touches mémoires accès direct :** touches supplémentaires, hors touches du clavier, destinées à joindre directement un interlocuteur dont le numéro est programmé.

**Touche de verrouillage :** cette touche permet de verrouiller le clavier de votre téléphone mobile pour éviter de déclencher des appels lorsque votre téléphone est dans le sac ou dans la poche. Présent uniquement sur les téléphones au format droit.

**USB (Universal Serial Bus) :** port généralement disponible sur les ordinateurs ou téléviseurs permettant de connecter des appareils via un câble. Cela permet de transférer facilement des fichiers d'un périphérique à un autre.

**Vibreux :** fonction vibreur qui permet de mettre votre téléphone en mode silencieux, sans sonnerie, et d'être alerté d'un appel, SMS ou MMS entrant, grâce à une légère vibration du téléphone.

**Widget :** petit outil qui permet d'obtenir des informations (météo, actualité, dictionnaire, carte routière etc...) via une petite fenêtre disponible sur l'écran d'accueil du téléphone.

**Wi-Fi :** technologie de communication sans fil permettant de connecter un téléphone à un point d'accès internet.

## LEXIQUE SMART PHONE

**3G/4G :** technologie permettant l'utilisation de données internet sur son téléphone mobile, plus rapide que l'EDGE. Elle est disponible seulement si la couverture réseau le permet.

**Application :** programme préinstallé ou à télécharger sur le téléphone. Une application permet d'accéder et d'utiliser un service, facilement et intuitivement.

**DATA :** flux de données reçus sur le mobile, permettant de se connecter à internet.

**Mo :** unité de mesure des données internet mobile utilisées. 100 Mo équivaut à environ à 3 heures de surf mobile, 400 mails sans pièce jointe, 4 applications téléchargées et 0,5h de vidéos.

**Go :** unité de mesure des données internet mobile utilisées. 1 Go équivaut à 1 000 Mo.

**Google play :** créé par Google, service qui vous permet d'accéder à plus de 800 000 applications gratuites ou payantes. Vous pourrez y trouver des applications de toute nature : musique, jeux, santé, sport, culture... Mais aussi télécharger les musiques de vos artistes préférés, des films et des livres.

**GSМ (Global System for Mobile communications) :** norme numérique permettant la connexion d'un appareil mobile, à un réseau.

# ▶ Bienvenue

Madame  Monsieur

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Ville : .....

Téléphone : [ ]

E-mail : .....@.....

Coupon à détacher, à compléter et à renvoyer sous enveloppe non timbrée à :  
Bazile Telecom - LIBRE RÉPONSE 73694 13629 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 1

JUSQU'À  
50€  
OFFERTS

## Offre de Bienvenue pour toute souscription à un abonnement :

JUSQU'À  
**50€**  
OFFERTS  
À VALOIR SUR VOS FRAIS DE RÉSILIATION  
AUPRÈS DE VOTRE ANCIEN OPÉRATEUR.



- Pour toute souscription à un abonnement, Bazile Telecom participe à vos frais de résiliation auprès de votre ancien opérateur, jusqu'à 50€<sup>(1)(2)</sup>.
- Pour bénéficier de cette offre de bienvenue, complétez les informations ci-contre et renvoyez le coupon accompagné de la facture de résiliation de compte émise par votre ancien opérateur.

<sup>(1)</sup> Pour un forfait Bazile à partir d'une heure. Pour le forfait de 30 minutes de communication par mois, Bazile Telecom vous rembourse jusqu'à 30€. <sup>(2)</sup> Le remboursement s'effectue sous 30 jours à compter de la date de réception de la facture de clôture. Le montant remboursé ne peut excéder le montant réel des frais de résiliation de la ligne.

▶ Testez-nous !



**1 MOIS**  
SATISFAIT OU  
REMBOURSÉ

- Pour toute souscription à un forfait mobile et / ou une téléassistance Bazile Telecom.
- Vous avez 1 mois pour essayer notre matériel et nos services.
- Si vous êtes satisfait(e), aucune démarche de votre part n'est nécessaire, le contrat continuera normalement.
- Vous n'êtes pas satisfait(e) ? Contactez notre service commercial qui vous guidera vers une solution plus adaptée.
- Vous n'êtes toujours pas satisfait(e) ? Contactez notre service client nous vous remboursons intégralement les frais engagés.



bazile  
TELECOM

Seniors, rester connecté vous réussit !

Contactez-nous 24h/24 et 7j/7 au

**04 42 12 64 61**

[www.bazile.fr](http://www.bazile.fr)

Suivez-nous sur

