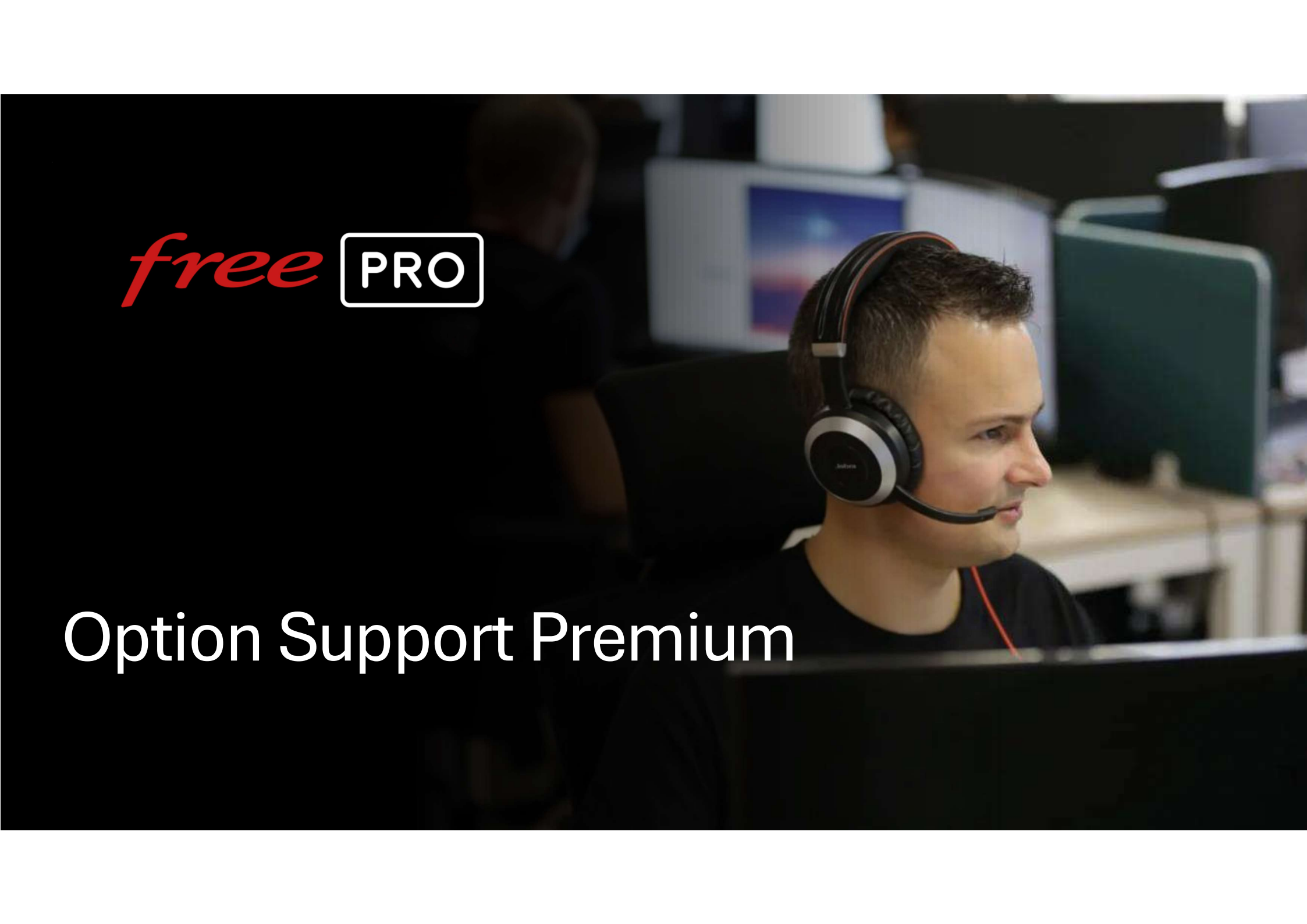


A man with short dark hair is shown in profile, facing right. He is wearing a black headset with a microphone. He is sitting at a desk in what appears to be a call center or office environment. In the background, there are computer monitors and other people working, though they are out of focus. The lighting is dim, with some light coming from the screens.

free PRO

Option Support Premium

Que permet l'option Support Premium de la Freebox Pro ?

Avec l'option Support Premium, vous pouvez :

- Appeler directement la ligne téléphonique dédiée ouverte du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés pour joindre un expert Free Pro,
- Obtenir une prise en charge de vos demandes d'assistance faites sur votre Espace Client, dans un délai de 2 heures maximum,
- Recevoir une réponse rapide à vos questions techniques, administratives ou financières,
- Bénéficier d'un appel personnalisé de 30 minutes avec un expert au cours des 2 premiers mois de votre abonnement. Nous vous accompagnerons dans la prise en main de vos équipements et services Freebox Pro.

Comment bénéficier de l'option Support Premium ?

Le Support Premium est un service optionnel auquel vous pouvez souscrire lors d'une commande de Freebox Pro, en ajoutant l'option à votre panier.

Le client peut aussi souscrire au Support Premium en cours de contrat via son espace Client

Quel est le tarif de l'option Support Premium ?

L'option Support Premium = 10 €HT/mois

En cas de souscription d'une Freebox Pro avec engagement et option Support Premium, l'option Support Premium est souscrite pour la même durée d'engagement que la Freebox Pro.

En cas de résiliation anticipée, les mois restants sont dus.

Quand l'option Support Premium est-elle mise à disposition du client ?

L'option Support Premium est active dès la signature client de la commande. Cela est précisé dans l'email confirmant l'enregistrement de la commande. Pour y accéder le client doit saisir sa référence à 9 chiffres.

Le numéro est communiqué au client via email à la souscription de l'option (ci-dessous) puis dans l'email qui confirme la commande de Freebox Pro qui comprend l'option (page suivante)
Il n'est pas partagé publiquement.

Votre commande Freebox Pro est enregistrée

 Service Client Free Pro <noreply@pro.free.fr>
À [redacted]

[Répondre](#) [Répondre à tous](#) [Transférer](#) [...](#)

mar. 15/04/2025 13:12

En cas de problème lié à l'affichage de ce message, cliquez ici pour l'afficher dans un navigateur web.
Cliquez ici pour télécharger des images. Pour protéger la confidentialité, Outlook a empêché le téléchargement automatique de certaines images dans ce message.

Vos informations d'installation Freebox Pro :

- Numéro mobile de contact : [redacted] / Adresse email : [redacted]
- Adresse du site : [redacted]
- Numéro à porter : [redacted]

Vous avez souscrit au Support Premium. Si vous avez besoin de renseignements, vous pouvez contacter le [redacted] en précisant votre numéro de service : [redacted]

Nous vous remercions de votre confiance.

Que se passe-t-il ensuite ?

Après la mise en service de la Freebox Pro, le client reçoit un autre email lui donnant le périmètre de l'assistance dont il bénéficie grâce à l'option Support Premium

Votre service Support Premium



Service Client Free Pro <noreply@pro.free.fr>

En cas de problème lié à l'affichage de ce message, cliquez ici pour l'afficher dans un navigateur web.

Votre service Support Premium

- Numéro de commande
- Date de commande:
- Raison sociale:
 - Numéro SIRET:
 - Numéro de service

Bonjour

Nous vous remercions d'avoir souscrit à l'option Support Premium.

Nous avons le plaisir de vous compter parmi nos clients privilégiés.

Les avantages de votre Support Premium

- Nos experts basés en France répondent à toutes vos questions et sont joignables **du lundi au samedi de 8h à 19h (hors jours fériés)** au
Il vous suffit de vous identifier avec votre numéro de service:
- Les demandes d'assistance ouvertes depuis votre Espace Client sont prioritaires et bénéficient d'une prise en charge sous 2h.

Pour optimiser votre expérience client, nous vous proposons gratuitement une session de prise en main de vos services Freebox Pro d'une durée de 30 minutes. Contactez nous depuis votre Espace Client ou en appelant le , pour convenir d'un rendez-vous selon vos disponibilités.

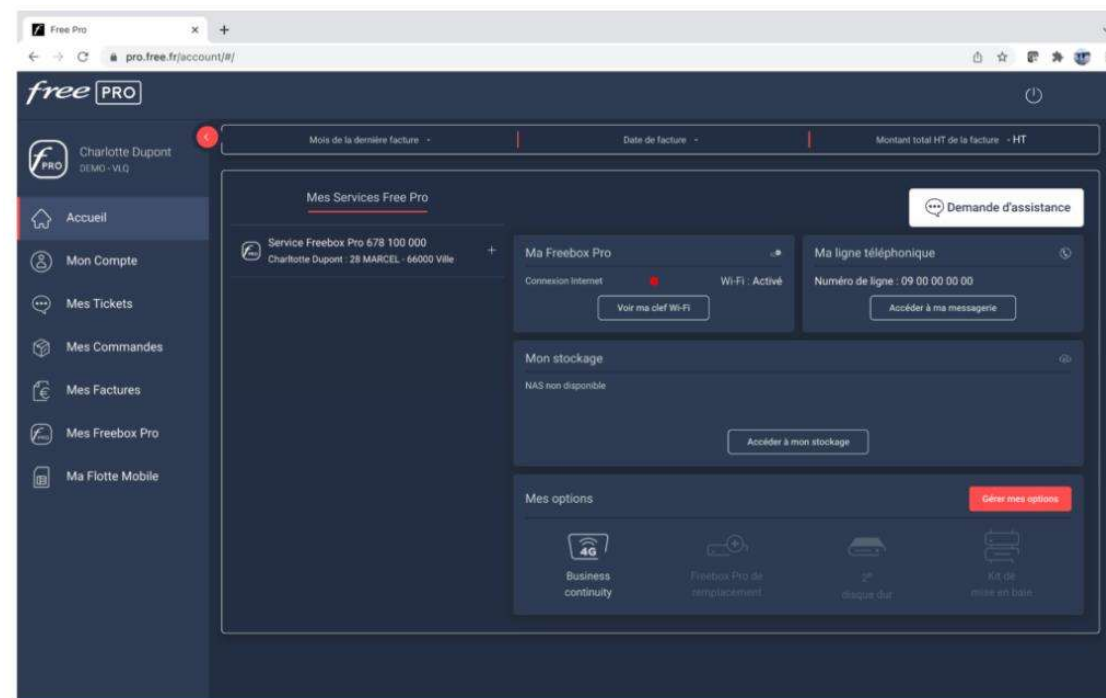
Nous vous souhaitons la bienvenue parmi nos clients Premium et vous remercions de votre confiance.

Votre Centre d'expertise client Free Pro

— Comment bénéficier du Support Premium en cours de contrat ?

Le Support Premium est un service optionnel auquel vous pouvez souscrire en cours de contrat, directement depuis l'accueil de votre Espace Client et depuis l'onglet Mes Options du Menu Mes Freebox Pro.

1/ Sélectionnez votre Freebox Pro et cliquez sur « Gérer mes options » puis « Souscrire ».



2/ Un encart récapitulatif apparaît, cliquez sur « Souscrire »



3/ Votre option est active dans les minutes suivantes.

 Support Premium 

Nous vous confirmons la prise en compte de votre souscription au Support Premium.

Vous recevrez un mail avec les détails de votre commande et les informations pour commencer à profiter de votre service.

FERMER

Complétez votre offre

Support Premium

Une ligne téléphonique dédiée pour joindre notre pôle d'experts basés en France. Garantie de réponse à vos tickets déclarés en ligne sous 2 heures.

Option en cours d'activation

Où trouver et utiliser votre numéro de service ?

Votre numéro de service est le numéro qui permet d'identifier votre Freebox Pro. Il peut également s'intituler « Référence service ».

Le numéro de service est présent sur votre fiche client, sur l'accueil de votre Espace client et dans l'onglet « Mes Freebox Pro » et également dans l'entête de vos emails de gestion.

Vous avez besoin de votre numéro de service lorsque vous ouvrez une demande d'assistance en ligne ou pour joindre votre expert Free Pro si vous avez souscrit à l'option Support Premium.

IMPORTANT
(à conserver)

BIENVENUE CHEZ **free** **PRO**

FICHE CLIENT

Raison sociale :
SIRET :
Titulaire du contrat :

Adresse du site :
Code postal :
Ville :

Contact :
Téléphone :
E-mail :

MON OFFRE

FREEBOX PRO ENTREPRISE



- Numéro de téléphone box :
- Numéro de fax :

ESPACE CLIENT



Free Pro est particulièrement attaché à la sécurité de vos données et de votre accès Internet. Vos identifiants sont personnels et ne doivent pas être communiqués à des tiers.

- Espace Client : <https://pro.free.fr/espace-client>
- Identifiant :

SUPPORT CLIENT



- Assistance en ligne et FAQ : <https://support-pro.free.fr>
- Référence service :

MON RÉSEAU WIFI

Nom du WIFI (SSID) :
Clé WIFI :



Configurez votre réseau WIFI Invité sur votre Espace Client

Etiquette détachable

NOUS CONTACTER
<https://support-pro.free.fr>

Référence service :
Numéro de série :
Nom du WIFI (SSID) :
Clé WIFI :