

# BBOX MUST Fiche d'information standardisée

Internet - TV - Téléphonie fixe avec appels illimités vers les mobiles et fixes

au 20/08/2018

<b>Sous conditions d'éligibilité</b>	<p>Offre disponible suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En ADSL/VDSL :<ul style="list-style-type: none"><li>- Dans les principales agglomérations françaises, Bouygues Telecom dispose de son propre réseau ADSL ("Zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom"),</li><li>- Dans le reste de la zone dégroupée, appelée « zone étendue », Bouygues Telecom s'appuie sur des réseaux d'accès ADSL partenaires,</li><li>- Éligibilité à la TV : débit minimum de 3,6Mb/s IP ou 4,5Mb/s selon la zone dégroupée.</li></ul></li><li>• En Fibre jusqu'au domicile, sous réserve de raccordement à la fibre.</li></ul>
<b>Prix mensuel de l'offre</b>	<p>Avec la location de la box :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En ADSL/VDSL :<ul style="list-style-type: none"><li>- 32,99€ (soit 29,99€ + 3€ de location box) en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom,</li><li>- 40,99€ (soit 29,99€ + 3€ de location box + 8€ de complément de zone) en zone étendue.</li></ul></li><li>• En Fibre jusqu'au domicile :<ul style="list-style-type: none"><li>- 32,99€ (soit 29,99€ + 3€ de location box).</li></ul></li></ul> <p>En ADSL/VDSL : en cas de conservation de votre abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers, cet abonnement est en plus.</p>
<b>Équipements</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Box (modem) :<ul style="list-style-type: none"><li>- Location : 3€/mois,</li><li>- Dongle USB 128 Go inclus avec la fibre,</li><li>- Carte SD 128 Go mis à disposition sur demande sur <a href="http://bouyguetelecom.fr">bouyguetelecom.fr</a> en ADSL/VDSL,</li><li>- Une certaine partie de la capacité (jusqu'à 10%) peut être utilisée pour les fichiers système et la maintenance.</li></ul></li><li>• Décodeur TV mis à disposition.</li><li>• En Fibre jusqu'au domicile : boîtier de terminaison optique mis à disposition.</li><li>• Clé 4G mise à disposition avec le service Internet Garanti.</li><li>• Prime de 29€ pour la restitution des équipements (loués ou mis à disposition) dans un délai inférieur à 30 jours suivant la prise en compte de la résiliation. Cette prime ne vous est pas versée si vous avez changé d'offre pour l'offre actuelle et que les conditions de votre offre de départ ne prévoient pas cette prime.</li></ul> <p>Détails des frais de non restitution du matériel, p.51.</p>
<b>Durée d'engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 mois.</li></ul>
<b>Frais additionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 29€ de frais de mise en service.</li><li>• 59€ de frais de résiliation.</li></ul>
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.</li></ul>
<b>Débits estimés (IP)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Débits variables en fonction de la longueur de la ligne :<ul style="list-style-type: none"><li>- En ADSL : Débit descendant jusqu'à 28,8 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s. Débit montant jusqu'à 1,3 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général entre 0,5 Mb/s et 1 Mb/s.</li><li>- En VDSL : Débit descendant jusqu'à 100 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km). Débit montant jusqu'à 50 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s, pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).</li></ul></li><li>• En Fibre jusqu'au domicile : jusqu'à 500Mb/s en débit descendant et 200Mb/s en débit montant.</li></ul>
<b>Communications téléphoniques incluses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appels illimités à usage privé entre 2 individus (hors n° courts et spéciaux) :<ul style="list-style-type: none"><li>- vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations<sup>(1)</sup> à l'international.</li><li>- vers les numéros de mobiles attribués par des opérateurs de France métropolitaine et des DOM (hors Mayotte), USA, Canada, Chine, Singapour et Corée du Sud. Les appels émis vers plus de 199 correspondants différents dans le mois sont facturés selon la grille tarifaire.</li></ul></li><li>• Répondeur (661),</li><li>• Double appel,</li><li>• Présentation du numéro,</li><li>• Conférence à 3,</li><li>• Rappel du dernier appelant,</li><li>• Appel incognito,</li><li>• Renvoi d'appel,</li><li>• Transfert d'appel.</li></ul>
<b>Caractéristiques techniques / équipements</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Réseau</b> :<ul style="list-style-type: none"><li>- ADSL / ADSL 2+,</li><li>- VDSL,</li><li>- Fibre jusqu'au domicile (FTTH).</li></ul></li><li>• <b>TV</b> :<ul style="list-style-type: none"><li>- Disponible avec une TV avec entrée HDMI,</li><li>- Accès aux chaînes en qualité HD sous réserve d'un téléviseur compatible.</li><li>- Accès aux chaînes TV 4K uniquement avec la fibre et sous réserve d'un téléviseur compatible.</li></ul></li><li>• Applications mobiles avec équipement compatible.</li></ul>

### Services, chaînes ou bouquets TV inclus

- **Services internet inclus :**
  - Internet Haut Débit ou Très Haut Débit,
  - 10 comptes e-mails identifiant@bbox.fr,
  - Antivirus et antispam mail,
  - Contrôle parental internet.
- **Chaînes et services TV inclus :**
  - Plus de 180 chaînes <sup>(2)</sup> dont 54 chaînes en HD en ADSL/ VDSL, ou 55 chaînes en HD avec la fibre jusqu'au domicile,
  - 2 Chaînes TV 4K, Festival 4K et Ultra Nature (uniquement avec la fibre),
  - TV sur tablette, smartphone, et ordinateur avec l'application B.tv,
  - Fonction d'enregistrement numérique et de contrôle du direct,
  - En fibre : contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé) et enregistrement TV sur support d'enregistrement USB de 128 Go inclus,
  - En ADS/VDSL : contrôle du direct et enregistrement TV (sur carte SD 128 Go mise à disposition sur demande sur bouyguetelecom.fr),
  - Le support d'enregistrement USB et la carte SD sont à restituer en cas de résiliation de l'abonnement ou de changement d'offre.
  - Accès à Bbox VOD (Vidéo à la demande),
  - 32 chaînes de TV Replay (télévision de rattrapage),
  - Guide des programmes,
  - Contrôle parental TV.

### • Service Internet garanti, sur demande :

Service sur demande réservé aux clients détenant ou souscrivant une offre Bbox (hors Éditions et Séries Spéciales). Internet mobile actif jusqu'à la mise en service de votre box ou jusqu'au rétablissement du service. En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G. Recharges 60 Go valables chacune 30 jours maximum. Au moment de la souscription : clé 4G immédiatement disponible en boutique Bouygues Telecom ou expédiée, recharge disponible sur le Forfait pour les clients Forfait mobile Bouygues Telecom sous 24h maximum. En cas d'incident ou de déménagement : recharge disponible immédiatement sur le Forfait pour les clients Forfait mobile Bouygues Telecom auprès du service client, clé 4G disponible sous 2h maximum en boutique Bouygues Telecom ou expédiée. Non restitution de la clé 4G 45 jours après la mise en service ou la réparation des services Bbox : frais de 69,90€.

### Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants

- **Options téléphoniques :**
  - 1h Maghreb,
  - 6h vers les fixes d'Algérie.
- **Options internet :**
  - Extension capacité mail 5 Go,
  - Envoi de SMS/MMS depuis internet,
  - Pack de sécurité Norton,
- **Options services TV :**
  - Bouquets TV, chaînes à la carte et Pass VOD dont Netflix<sup>(3)</sup>,
- **Option Multi-TV Miami** (en Fibre et en VDSL seulement).

### Service Clients

- Connexion sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique "Mon compte".
- Appels 7j/7 de 8h à 22h pour vos questions techniques, du lundi au samedi de 8h à 20h (sauf jours fériés) pour la gestion de votre compte :
  - **Depuis un mobile pour les clients détenant un Forfait Bouygues Telecom : appel au 614.** Attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du Forfait ou du crédit de communication.
  - **Depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : appel au 1064.** Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.
  - Rappel dans les 15 min par le Service Clients, après en avoir fait la demande sur votre Espace Client (prix d'un appel reçu).
- Certains actes peuvent être payants. Détails p.51 et 52.

### Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 20/08/2018 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Listes mises à jour sur bouyguetelecom.fr

(1) Açores (Les), Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine , Australie, Autriche, Bahamas (Les), Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Bermudes (Les), Brésil, Brunei, Bulgarie, Canada (fixes et mobiles), Canaries (Les), Chili, Chine (fixes et mobiles), Chypre, Colombie, Vatican, Costa Rica, Crète, Croatie, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, États-Unis d'Amérique dont Hawaï et Alaska (fixes et mobiles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey, Guyane, Hong-Kong, Hongrie, Caimans (Iles), Christmas (Iles), Aland (Ile), Féroé (Iles), Pâques (Ile de), Mariannes du Nord (Iles), Vierges américaines (Iles) (fixes et mobiles), Inde, Indonésie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, La Réunion, Baléares (Les), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Maroc (sauf les n° commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 facturés au tarif de 0,3€/min), Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pays de Galles, Pays-Bas, Pérou, Pitcairn (Ile), Pologne, Portugal, Porto Rico, République de Corée (fixes et mobiles), République Tchèque, Roumanie, Russie, Saïpan, Sardaigne, St-Barthélemy, Saint-Martin, St-Martin, St-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines, Sicile, Singapour (fixes et mobiles), Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tasmanie, Taïwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Turquie, Venezuela. Les appels doivent être passés depuis la Bbox et n'incluent pas les n° courts et spéciaux.

(2) 2M Maroc, 6TER, 7A Limoges, AB Moteurs, Aerostar , Africa 24, AL AOULA INTERNATIONALAI Jazeera Arabe, Al Jazeera English, Alsace 20, Armenia 1, Arryadia, Arte, ARTE ALL, Assadissa, Astrocenter.tv, AZUR TV, BBC World, BBLACK CLASSIK, Best of Shopping, BET, BFM Business, BFM TV, BIP TV, Bloomberg Television, Brava HD, C8, Canal 10 Guadeloupe, Canal 21, Canal 32, Canal Algérie, Canal+ en clair, CGTN Français, Chérie 25, Clubbing TV, CNBC Europe, CNews, CNN International, Cristal TV, CSTAR, DICI TV, Demain, Deutsche Welle, Disney Channel, Disney Channel +1n DOG TVn DRIVE IN MOVIE CHANNEL, Echourouk TV, El Hiwar Ettounsi, Equidia, ERE TV, ESI, ETB SAT, Euronews Français, Fashion One TV, Fashion TV, France 2, France 24, France 24 Anglais, France 24 Arabe, France 3, Les 24 chaînes régionales de France 3, France 4, France 5, France Ô, FrancelInfo, Game One, Game One +1, Ginx, GONG, Grand Lille TV, GRAND LITTORAL , Gulli, Hannibal TV, Histoire, HLIVE TV, i24news, IDFI, INDIES LIVE, KBS World, KTO, La Chaîne Normande, LCI, LCP 100%, LCP/Public Sénat, L'Enorme TV, L'Equipe, LM TV, Lucky Jack , LUXE.TV, M6, M6 Boutique , Ma Chaîne Etudiante, Mandarin TV, Maritima TV, MATELE, MCM, MEDI 1 SAT, Men's UP, Mezzo, Mirabelle TV, Netviet, NHK World , Nolife, NRJ Hits, NRJ12, NTD, Numéro 23, OFIVE, OKLM, OM5 TV, OUATCH TV, Paris Première, PEOPLE 24, PROVENCE AZUR TV, Public Sénat 24h/24, QVC, RMC Découverte, RTL9, RTS SAT, Russia Today, Skynews, Souvenirs from Earth, STAD/AFRIC, STAR 24, SUD 1<sup>re</sup>, TAHITI TV, TEBEO, TEBESUD, TELE PAESE, TELEBOCAL, TELEGRENOBLE, Telenantes, Télésud, Télévision Nationale Tunisienne, Téva, TF1, TF1 Séries Films, TFX, TL7, TLM, TMC, Trace Urban, TV Breizh, TV Romania, TV5 Monde, TV7 Bordeaux, TV78, TV8 Moselle EST, TV8 Mt Blanc, TVE, TVE 24 heures, TVPi, TVR, Ushuaia, VALENCIENNES TV, VAR AZUR, viaGrandParis, viaOccitanie Montpellier, viaOccitanie Pays catalan, viaOccitanie Pays gardois, viaOccitanie Toulouse, Virgin TV, Vivolta, Vosges TV, Vox Africa, W9, WEO NPC, WEO PICARDIE.

(3) Bouquet TV Bbox Famille, Bouquet TV Bbox jeunesse, Bouquet TV Bbox Divertissement, Bouquet TV Bbox ciné, Bouquet TV Bbox grand ciné, Bouquet adulte, Bouquet adulte premium, Bouquet Dorcel TV, Bouquet Penthouse HD, Bouquet 2X Gay, Bouquet beIN SPORTS, Pass VOD : Netflix. Bouquets internationaux : Africain, Africain premium, Grande muraille (voir page 50).

# FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE SERVICE CLIENTS

Box

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		• Bouygues Telecom s'engage à rétablir le service dans un délai de 10 jours ouvrés.
Dépannage à domicile pour l'internet fixe		• Oui.
Délai de dépannage pour l'internet fixe		• La date du rendez-vous convenu tient compte des disponibilités du client qui contacte Bouygues Telecom. Bouygues Telecom propose un rendez-vous en moins de 72h dans 85% des cas hors période de fortes intempéries. La prise de rendez vous est ensuite confirmée au client par SMS.
Prix mini et max		• Prix minimum : gratuit. • Prix maximum : 50€.
Confirmation écrite intervention technique à domicile		• Oui.
Support de confirmation		• SMS/Mail.
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 : <a href="http://www.mediateur-telecom.fr">www.mediateur-telecom.fr</a>	• 3 mois.
CRITÈRES SPÉCIFIQUES «BOUTIQUES»		
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.