

BBOX MIAMI+ Fiche d'information standardisée

Nom de l'offre	Bbox Miami+ (Internet - TV - Téléphonie fixe avec appels illimités vers les mobiles et fixe)	
Sous conditions d'éligibilité	Offre disponible suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe. - En ADSL/VDSL : - Dans les principales agglomérations françaises, Bouygues Telecom dispose de son propre réseau ADSL (« Zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom »), - Dans le reste de la zone dégroupée, appelée « zone étendue », Bouygues Telecom s'appuie sur des réseaux d'accès ADSL partenaires. - Eligibilité à la TV : débit minimum de 3,6Mb/s IP ou 4,5Mb/s selon la zone dégroupée. - En Fibre jusqu'au domicile : - Sous réserve de raccordement à la fibre.	
Prix mensuel de l'offre	- En ADSL/VDSL : 37,99€ en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom, - Complément de 8€ en zone dégroupée, appelée « zone étendue », - En cas de conservation de votre abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers, cet abonnement est en plus. - En Fibre jusqu'au domicile : 37,99€.	
Promotion	Offre valable du 12/09/2017 au 12/11/2017 dans les boutiques du Réseau Club Bouygues Telecom la commercialisant (liste disponible sur bouyguetelecom.fr), non cumulable avec les autres promotions en cours. - En ADSL/VDSL : 31,99€ /mois pendant 12 mois, puis 37,99€ /mois en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom, - Complément de 8€ /mois en zone dégroupée, appelée « zone étendue » offert 12 mois, - En cas de conservation de votre abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers, cet abonnement est en plus. - En Fibre jusqu'au domicile : 31,99€ /mois pendant 12 mois, puis 37,99€ /mois.	
Équipements	- Box : location 3€/mois. - Décodeur TV et support de stockage (carte SD 128 Go) inclus. Une certaine partie de la capacité peut être utilisée pour les fichiers système et la maintenance. - En Fibre jusqu'au domicile : boîtier de terminaison optique inclus.	
Durée d'engagement	12 mois.	
Frais de mise en service	59€.	
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.	
Conditions de résiliation à l'initiative du client	- Résiliation par courrier postal auprès du Service Clients avec un préavis de 10 jours à compter de la réception de la demande en indiquant le numéro de la ligne fixe concernée, sans portabilité, - Frais de résiliation : 59€, - Prime de 59€ pour la restitution des équipements 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 prévoyaient pas cette prime. - Frais de non restitution de l'équipement à l'issue d'un délai de 45 jours suivant votre résiliation ou en cas de restitution d'un équipement dégradé ou non conforme: 75 €.	
Débits estimés (IP)	- Débits variables en fonction de la longueur de la ligne : - 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 1Mb/s. - 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). - En Fibre jusqu'au domicile : jusqu'à 1Gb/s en descendant et 250Mb/s en montant.	
Communications téléphoniques incluses	- Appels illimités à usage privé entre 2 individus (hors n°s courts et spéciaux) : - vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations⁽¹⁾ à l'international. - vers les numéros de mobiles attribués par des opérateurs de France métropolitaine et des DOM (hors Mayotte), USA, Canada, Chine, Singapour, Corée du Sud et l'Europe⁽⁴⁾. Les appels émis vers plus de 199 correspondants différents dans le mois sont facturés selon la grille tarifaire. - Répondeur (661), - Double appel, - Présentation du numéro, - Conférence à 3, - Rappel du dernier appelant, - Appel incognito, - Renvoi d'appel, - Transfert d'appel.	
Caractéristiques techniques / équipements	Réseau : - ADSL / ADSL 2+, - VDSL, - Fibre jusqu'au domicile (FTTH). TV : - Disponible avec une TV avec entrée HDMI, - Accès aux chaînes en qualité HD sous réserve d'un téléviseur compatible. - Applications mobiles avec équipement compatible.	

Services, chaînes ou bouquets TV inclus	• Bouquet Presse : - lecture illimitée sur une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels. Valable pendant 12 mois avec Bbox Miami+ (hors Pro). Éditeur et titres susceptibles d'évoluer. Liste des titres consultable au 21/08/2017 sur LeKiosk. Vos abonnements sont constitués d'un Bouquet Presse à 25 € et de votre Bbox Miami+. Une remise de couplage s'appliquera sur votre facture sur 2 lignes selon le taux de TVA en vigueur. • 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 170 chaînes (2) dont 41 chaînes en HD, ou 48 chaînes en HD avec la fibre jusqu'au domicile, - TV sur tablette, smartphone, et ordinateur avec l'application B.tv, - Fonction d'enregistrement numérique et de contrôle du direct (sur support externe non fourni),	- Accès à Bbox VOD (Vidéo à la demande), - 33 chaînes de TV Replay, - Guide des programmes, - Contrôle parental TV. • Un Bonus à choisir : Start by Canal, clé 4G, Bouquet TV Bbox Jeunesse et Playzer Les bonus sont valables pour une durée totale de 24 mois en France métropolitaine. Vous avez droit à un bonus à la fois. Vous pouvez en changer 30 jours après l'activation du 1er bonus. Chaque changement de bonus sera pris en compte à la date de remise à zéro de l'abonnement. Le nombre des bonus est susceptible d'évoluer. Pour le Bonus clé 4G (débit réduit au-delà des 20 Go d'internet), l'accès internet mobile est exclusivement en France métropolitaine (sous réserve d'être en couverture 3G/4G). Ce bonus est réservé aux clients en prélèvement automatique et ne peut faire l'objet que de 2 souscriptions par an. La clé 4G doit être restituée sous 30 jours à chaque changement de bonus ou en cas de résiliation de l'abonnement. Rendez-vous sur bouyguestelecom.fr pour activer votre bonus.
Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants	• Options téléphoniques : - 1h Maghreb, - 6h vers les fixes d'Algérie. • Options internet : - Extension capacité mail 5Go, - Envoi de SMS/MMS depuis internet,	- Pack de sécurité Norton, - Dropbox 1To d'espace de stockage. • Options services TV : - Bouquets TV, chaînes à la carte et Pass VOD dont Netflix⁽³⁾, • Option Multi-TV Miami (en Fibre et en VDSL seulement).
Service Clients	• Connexion sur bouyguestelecom.fr, rubrique « Mon compte », • Appels 7j/7 de 8h à 22h pour vos questions techniques, du lundi au samedi de 8h à 20h pour la gestion de votre compte : - par téléphone : depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom, attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication. - au 1064 : depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.	

Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 12/09/2017 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Listes mises à jour sur bouyguestelecom.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, Etats- 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 nos 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, St-Marin, St-Martin, St-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines (Les), 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 nos courts et spéciaux.

(2) 24 Horas TVE, 2M Maroc, 6ter, 6ter HD, AB Moteurs, Aerostar, Aerostar HD, Africa 24, Al Aoula International, Al Jazeera Arabe, Al Jazeera English, Alsace 20, Arte, Arte HD, Astrocenter tv, Barker CanalSat, BBC World News, Bblack Classik, Bbox Actu TV, Best of Shopping, BET, BET HD, BFM Business, BFM Business HD, BFM TV, BFM TV HD, Bloomberg, Brava HD, Campagne TV, Campagne TV HD, Canal10 Guadeloupe, Canal 31, Canal 32, Canal Algérie, Canal+ en clair, CCTV F, Chérie 25, Chérie 25 HD, Clubbing TV, CNBC Europe, CNN International, Deutsche Welle, D8, D8 HD, D17, D17 HD, Demain, Disney Channel, Disney Channel HD, Disney Channel +1, Dog TV, Echourouk TV, Ennahar TV, Equidia Live, Equidia Live HD, Equidia Life, Euronews Français, Fashion One, Fashion One HD, Fashion TV, France 2, France 2 HD, France 24, France 24 Anglais, France 24 Arabe, France 3, France 3 HD, les 24 chaînes régionales de France 3, France 4, France 4 HD, France 5, France 5 HD, France Ô, Game One, Game One +1, Ginx, Gong, Grand Lille TV, Gulli, Hannibal TV, HD1, HD1 HD, Histoire, iTELE, iTELE HD, i24news, IDF1, Indies Live, Just4talent, KBS World, KTO, La Locale, LCI, LCI HD, LCP 24/24, LCP/Public Sénat, L'Enorme TV, L'Équipe 21, L'Équipe 21 HD, LM TV, Lucky Jack, Luxe TV, M6, M6 Boutique & Co, M6 HD, Ma Chaîne Etudiante, Maritima TV, MATELE, MCM, Men's UP, Mezzo, Mirabelle TV, National Geographic, National Geographic HD, Netviet, NHK World, NHK World HD, Nolife, NRJ12, NRJ12 HD, NRJ Hits, NT1, NT1 HD, NTD, Numéro 23, Numéro 23 HD, Ofive TV, OM5 TV, Ouach TV, Ouach TV HD, Paris Première, Paris Première HD, Public Sénat 24h/24, QVC, QVC HD, Record News, RMC Découverte, RMC Découverte HD, RTL9, RTL9 HD, Russia Today, Souvenirs from earth, TESEO, Télébocal, TéléGrenoble, Ténénantes, TELESUD, Téléf, Téva, Téva HD, TF1, TF1 HD, TLM, TMC, TMC HD, Trace Urban, Trace Urban HD, Tropik TV, TV Breizh, TV Breizh HD, TV Fil 78, TV R, TV5 Monde, TV5 Monde HD, TV7 Bordeaux, TV8 Mt Blanc, TVE, TV Sud Montpellier, TV Sud Provence, Ushuaïa TV, Ushuaïa TV HD, Virgin TV, Vivolta, Vosges TV, Vox Africa, W9, W9 HD, WEO.

(3) Bouquet Bbox grand angle, Bouquet Bbox ciné, Bouquet Bbox grand ciné, Bouquet adulte, Bouquet adulte premium, Bouquet Dorcel TV, Bouquet Penthouse HD, Bouquet 2X Gay, Bouquet beIN SPORTS, Pass VOD : Netflix, Bouquet jeunesse. Bouquets internationaux : Africain, Africain premium, Grande muraille (voir page 66).

(4) Acores, Allemagne, Andorre (Principauté d'), Autriche, Belgique, Baléares, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, île d'Aland, îles Feroe, île Rhodes, Irlande, Islande, Italie (dont la Sicile et la Sardaigne), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Slovaquie, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Slovénie, Suède, Suisse (Confédération), Vatican.

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 : www.mediateur-telecom.fr	• 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.