

# Bbox Pro+

## Fiche d'information standardisée

Internet - Téléphonie fixe (et TV sur demande)

au 20/09/2021

Sous conditions d'éligibilité	Offre disponible suivant l'éligibilité technique et commerciale de la ligne fixe. • <b>En Fibre jusqu'au bureau :</b> Sous réserve de raccordement à la fibre.
Prix mensuel de l'offre (euros HT)	• <b>En fibre jusqu'au bureau :</b> – 44,99€ (soit 42,99€ + 2,50€ de location box).
Équipements	• Modem (Box) : – Mise à disposition de la Box, – Boîtier de terminaison optique externe mis à disposition si nécessaire, – Répéteur WiFi mis à disposition sur demande sur l'Espace Client. • Décodeur TV (Bbox) : – Mise à disposition sur demande, à la souscription. Ou à demander ultérieurement auprès du Service Clients (changement d'offre nécessaire), – Carte micro SD mise à disposition. Détail des conditions de non restitution du matériel, p. 24 de «Les Tarifs Pro».
Durée	• Contrat à durée indéterminée avec une période minimale de 12 mois.
Frais additionnels	• 40€ HT de frais de mise en service. • 49,17€ HT de frais de résiliation.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	• Sous 30 jours à compter de l'installation par le technicien à votre bureau.
Débits estimés en réception (IP)	• En Fibre jusqu'au bureau : jusqu'à 2 Gbit/s en débit descendant (jusqu'à 1 Gbit/s avec un boîtier de terminaison optique externe) et 1 Gbit/s en débit montant. Débits théoriques non garantis.
Communications téléphoniques incluses	• Appels illimités à usage privé entre 2 individus (hors n° courts et spéciaux) : – Vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations <sup>(1)</sup> à l'international, – Vers les numéros de mobiles attribués par des opérateurs de France métropolitaine et des DOM, USA, Canada, Chine, Singapour, Corée du Sud et l'Europe <sup>(4)</sup> . Les appels émis vers plus de 199 correspondants différents dans le mois sont facturés selon la grille tarifaire.
Caractéristiques techniques / équipements	• <b>Réseau :</b> – Fibre jusqu'au bureau (FTTH). • <b>TV :</b> – Disponible avec une TV avec entrée HDMI, – Accès aux chaînes en qualité HD sous réserve d'un téléviseur compatible et du débit, – Accès aux chaînes TV 4K uniquement avec la Fibre et sous réserve d'un téléviseur compatible.
Pack Pro inclus	• Internet garanti Pro (voir ci-dessous), • Intervention garantie en moins de 8h d'un technicien. En cas d'incident signalé par le client au Service Clients et diagnostiqué comme se situant sur l'équipement unitaire du client (hors installation privée) et ne pouvant être traité à distance, intervention d'un technicien sur le site du client dans un délai maximum de 8 heures ouvrables (hors jours fériés). Ce délai nécessite la disponibilité du client sur le créneau proposé (sans quoi l'intervention n'est plus garantie) et est décompté à partir de l'heure de l'appel confirmant le rendez-vous par le Service Clients, pendant les heures de la période de couverture de garantie (du lundi au vendredi, de 8h à 18h, et le samedi de 8h à 14h), • Suite bureautique Microsoft 365 Business Basic, à activer sur demande. Service indépendant, édité par Microsoft™, susceptible d'évoluer, doté d'une licence pour un utilisateur, nécessitant une connexion Internet et incluant : versions Web et Mobiles uniquement des logiciels Office (Outlook, Word, Excel, Powerpoint, OneNote, Teams), stockage et partage de fichiers avec 1 To (OneDrive), hébergement de courrier électronique avec boîte aux lettres de 50 Go (Exchange), • Fibre : débit montant boosté jusqu'à 1 Gbit/s (voir rubrique «Débits estimés»), • Installation Fibre 100% clé-en-main : avec la mise en service de vos équipements Bouygues Telecom par un technicien, • Service Clients dédié Pro (voir rubrique dédiée ci-dessous).

<p>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bouquet Presse avec Cafeyn :</b> Lecture illimitée sur une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels. <b>Valable pendant 12 mois.</b> Éditeurs et nombre de titres susceptibles d'évoluer. Liste des titres consultable au 07/06/2021 sur Cafeyn.</li> <li>• <b>Services internet inclus :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet Très Haut Débit,</li> <li>- 10 comptes e-mails identifiant@bbox.fr,</li> <li>- Extension capacité mail 5 Go,</li> <li>- Fax par email,</li> <li>- Antivirus et antispam mail,</li> <li>- Contrôle parental internet.</li> </ul> </li> <li>• <b>Services téléphoniques inclus :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondeur (661),</li> <li>- Double appel,</li> <li>- Présentation du numéro,</li> <li>- Conférence à 3 (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés),</li> <li>- Rappel du dernier appelant,</li> <li>- Appel incognito,</li> <li>- Renvoi d'appel,</li> <li>- Transfert d'appel.</li> </ul> </li> <li>• <b>Chaînes et services TV inclus :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service TV à usage exclusivement personnel et privé (diffusion en public interdite).</li> <li>- Plus de 180 chaînes <sup>(2)</sup> dont 60 chaînes en HD,</li> <li>- 2 Chaînes TV 4K, Festival 4K et Ultra Nature.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TV sur tablette, Smartphone avec l'application B. tv,</li> <li>- Contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé) avec carte SD 8 Go mise à disposition,</li> <li>- Enregistreur TV 100h avec l'option disque dur numérique basique 100h inclus, sur activation. Plus de 150 chaînes enregistrables. Liste des chaînes éligibles disponible sur bouyguetelecom.fr. Enregistrements disponibles 36 mois,</li> <li>- Accès à la VOD (Vidéo à la demande),</li> <li>- Plus de 40 chaînes de TV Replay,</li> <li>- Guide des programmes,</li> <li>- Service «Lire du début» pour reprendre un programme en cours depuis le début. Liste des chaînes éligibles disponibles sur bouyguetelecom.fr,</li> <li>- Contrôle parental TV.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Service Internet garanti Pro, sur demande :</b> Réservé aux clients titulaires d'une offre Bbox Pro. Clé 4G remise immédiatement en boutique Bouygues Telecom ou expédiée. En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G. Dès la souscription : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recharge 100 Go valable 30 jours max, jusqu'à l'activation de votre Bbox ou la mise en service de votre ligne,</li> <li>- Ou rechargement du Forfait Mobile ou Forfait pour Clé 4G sous 24h max.</li> </ul> </li> </ul> <p>En cas d'incident ou de déménagement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recharges 100 Go sur le Forfait Mobile ou Forfait pour Clé 4G auprès du Service Clients.</li> </ul> <p>En mobilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 Go/mois pour les usages en mobilité,</li> <li>- Accès Internet mobile exclusivement en France métropolitaine. Débit réduit au-delà de 20 Go/mois.</li> </ul> <p>Clé 4G à restituer en cas de résiliation de l'abonnement ou de changement vers une offre non-éligible. Frais détaillés p. 24 de «Les Tarifs Pro».</p>
<p>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Options téléphoniques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1h Maghreb,</li> <li>- 6h vers les fixes d'Algérie.</li> </ul> </li> <li>• <b>Options internet :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envoi de SMS/MMS depuis internet,</li> <li>- Pack de sécurité Norton.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Options services TV :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bouquets TV, chaînes à la carte et Pass VOD dont Netflix<sup>(3)</sup>.</li> </ul> </li> <li>• <b>Option Multi-TV :</b> Mise à disposition d'un second décodeur TV et d'une paire d'adaptateurs CPL. Les chaînes Canal+ sont accessibles sous réserve de détenir une offre Canal+ avec Multi-TV. Fonction d'enregistrement numérique et de contrôle du direct : sur support externe non fourni.</li> </ul>
<p>Service Clients dédié Pro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connexion sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr, rubrique « Mon compte ».</li> <li>• Appels 7j/7 de 8h à 20h pour vos questions techniques.</li> <li>• Appels du lundi au samedi de 8h à 20h pour vos questions commerciales (sauf les 25/12 et 01/01). <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 1064.</b> Attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication,</li> <li>- <b>Depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : appel au 1064.</b> Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.</li> </ul> </li> <li>• Certains actes peuvent être payants. Détails p. 24 de «Les Tarifs Pro».</li> </ul>	

**Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 20/09/2021 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, Etats-Unis d'Amérique dont Hawaï et Alaska (fixes et mobiles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey, Guyane, Hong-Kong, Hongrie, Caïmans (Iles), Christmas (Iles), Alderney (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, Pitaïrn (Ile), Pologne, Portugal, Porto Rico, République de Corée (fixes et mobiles), République Tchèque, Roumanie, Russie, Saïpan, Sardaigne, Saint-Barthélemy, Saint-Marin, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines, Sicile, Singapour (fixes et mobiles), Slovaquie, 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) 6TER, 7ALimoges, Aeostar, Africa 24, Al Aoula International, Al arabiya, Al Jazeera Arabe, Al Jazeera English, Alsace 20, Armenia 1, Arryadia, Arte, Arte All, Assadissa, Astrocenter.tv, ASTV, Auto Moto, Azur TV, BBC World, Bblack Africa, BET, BFM Business, BFM DICI TV Alpes du sud, BFM DICI TV Haute Provence, BFM Grand Lille, BFM Grand Littoral, BFM Lyon, BFM Paris, BFM TV, BIP TV, Bloomberg Television, B SMART, C8, Canal 10 Guadeloupe, Canal 31, Canal 32, Canal Algérie, Canal J, Canal+ en clair, CGTN Français, Chérie 25, CNBC Europe, Cnews, CNN international, Comedy Central, CSTAR, Culturebox, Demain, Deutsche Welle All, Deutsche Welle GB, Drive In movie channel, Equidia, ERE TV, ES 1, ETB SAT, Euronews Français, Fashion TV, France 2, France 24, France 24 Anglais, France 24 Arabe, France 3, France 3 Régions, France 4, France 5, France. info, Game One, Game One +1, Ginx, Gong, Gulli, Haberturk, Hannibal TV, Histoire, Hive TV, i24news, IDf1, J-One, KBS world, KTO, La chaîne normande, LCI, LCP 100%, LCP/Public Sénat, L'Equipe, Lucky Jack, Luxe.tv, M6, MADRAS FM TV, Mandarin TV, Maritima TV, MATELE, Maurienne TV, MCM, Medi 1 Sat, Men's UP, Mezzo, MTV, MTV Hits, Mon Science et Vie Junior, Mosaik TV, Museum TV, NHK World, Noa, NRJ Hits, NRJ12, NTD, Paris Première, People 24, Provence azur TV, Public Sénat 24h/24, RMC découverte, RMC Story, RTL9, RTS SAT, Russia today, Skynews, Souvenir From Earth, Sport en France, Stingray Classica, Tahiti TV, TEBEO, TEBESUD, Télé Antilles, TELEBOCAL, TELEGRENOBLE, Telenantes, Télévision Nationale Tunisienne, Téva, TFI, TFI Séries Films, TF1+1, TFX, Tiji, TL7, TLM, TMC, Trace Urban, Trace Latina, TRT World, TV Breizh, TV Pitchoun, TV Romania, TV Tours, TV Vendée, TV5 Monde, TV7 Bordeaux, TV78, TV8 Moselle EST, TV8 Mt Blanc, TVE, TVE 24 heures, TVPi, TVR, Ushuaia, VAR AZUR, via Grand Paris, via Occitanie Montpellier, via Occitanie Pays catalan, via Occitanie Pays gardois, via Occitanie Toulouse, via Mtv Sarthe, via Mirabelle, via TELEPAESE, via Vosges, 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, Pass VOD : Netflix. Bouquets internationaux : Africain, Africain premium, Grande muraille (voir page 21).

(4) Açores, Allemagne, Andorre (Principauté d'), Autriche, Belgique, Baléares, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, île d'Alderney, îles Féroé, 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.

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 pour le mobile		• 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		• <b>OUI.</b>
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.