

# Série Spéciale Bbox Fiche d'information standardisée

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

au 06/07/2021

<b>Sous conditions d'éligibilité</b>	<p>Offre disponible suivant l'éligibilité technique et commerciale 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>- Eligibilité à la TV : débit minimum de 3,6 Mbit/s IP ou 4,5 Mbit/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>- 33,99€ (soit 30,99€ + 3€ de location box) en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom,</li> <li>- 41,99€ (soit 30,99€ + 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>- 36,99€ (soit 33,99€ + 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>Promotions</b>	<p>Du 06/07/2021 au 15/08/2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ADSL/VDSL, pendant 12 mois :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remise de 18€/mois en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom soit 15,99€/mois.</li> <li>- Remise de 26€/mois en zone dégroupée étendue soit 15,99€/mois.</li> </ul> </li> <li>• En Fibre, pendant 12 mois :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remise de 21€/mois soit 15,99€/mois.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Équipements</b>	<p>Box (modem),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décodeur TV mis à disposition,</li> <li>• En Fibre, carte micro SD mise à disposition,</li> <li>• En Fibre jusqu'au domicile : boîtier de terminaison optique mis à disposition</li> </ul>
<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>• 48€ 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>• En Fibre : Sous 30 jours à compter de l'installation par le technicien à votre domicile.</li> <li>• En ADSL/VDSL : 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 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mbit/s et 15 Mbit/s.</li> <li>- Débit montant jusqu'à 1,3 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général entre 0,5 Mbit/s et 1 Mbit/s,</li> <li>- En VDSL : débit descendant jusqu'à 100 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mbit/s et 15 Mbit/s, pouvant être compris entre 15 Mbit/s et 50 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).</li> <li>- Débit montant jusqu'à 50 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s, pouvant atteindre 8 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).</li> </ul> </li> <li>• En Fibre jusqu'au domicile : jusqu'à 500 Mbit/s en débit descendant et 300Mbit/s en débit montant.</li> </ul>
<b>Communications téléphoniques incluses</b>	<p>Appels illimités vers les fixes en France métropolitaine, les DOM, et vers plus de 110 destinations<sup>(1)</sup> à l'international (à usage privé entre 2 individus, hors n° courts et spéciaux), les appels émis vers plus de 199 correspondants différents dans le mois sont facturés selon la grille tarifaire.</p>
<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 (avec équipement compatible) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponible avec une TV avec entrée HDMI,</li> <li>- Accès aux chaînes en qualité HD,</li> <li>- Accès aux chaînes TV 4K uniquement avec la fibre.</li> </ul> </li> </ul>

Services, chaînes ou bouquets TV inclus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Services internet inclus :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet Haut Débit ou Très Haut Débit,</li> <li>- 10 comptes e-mails identifiant@bbox.fr,</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>- Plus de 180 chaînes <sup>(2)</sup> dont 60 chaînes en HD en xDSL et Fibre,</li> <li>- TV sur tablette, Smartphone avec l'application B.tv,</li> <li>- Contrôle du direct : en Fibre, contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé) avec carte SD 8 Go mise à disposition. En ADSL/VDSL, contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé) sur support de stockage non inclus,</li> <li>- Enregistreur TV 100h avec l'option disque dur numérique basique 100h inclus, sur activation. Plus de 150 chaînes enregistrables.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Liste des chaînes éligibles disponible sur bouygestelecom.fr.</p> <p>Enregistrements disponibles 36 mois,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès à la VOD (Vidéo à la demande),</li> <li>- Plus de 40 chaînes de TV Replay (télévision de ratrapping),</li> <li>- Guide des programmes,</li> <li>- Contrôle parental TV.</li> </ul> <p><b>• Service Internet garanti, sur demande : Réservé aux clients titulaires</b></p> <p>d'une offre Bbox éligible, jusqu'à l'activation de votre Bbox ou jusqu'au rétablissement des services Bbox.</p> <p>En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G.</p> <p>Recharge 100 Go valable 30 jours max :</p> <p>Dès la souscription :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clé 4G remise immédiatement en boutique Bouygues Telecom ou expédiée,</li> <li>- Ou recharge du Forfait mobile ou Forfait pour Clé 4G sous 24h max.</li> </ul> <p>En cas d'incident ou de déménagement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clé 4G disponible sous 2h max en boutique Bouygues Telecom ou expédiée.</li> <li>- Ou recharge immédiat du Forfait Mobile, Forfait pour Clé 4G auprès du Service Clients.</li> </ul>
Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants	<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>- Extension capacité mail 5 Go,</li> <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></li> </ul> <p>En Fibre et en VDSL seulement. 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.</p> <p>• Répéteur Wi-Fi : frais de location de 5€/mois après souscription sur l'Espace Client.</p>
Service Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connexion sur votre Espace Client sur bouygestelecom.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).</li> <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> <li>• Certains actes peuvent être payants. Détails p. 51 de «Les Tarifs».</li> </ul>	

**Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 06/07/2021 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Listes mises à jour sur bouygestelecom.fr**

(1) Açores (Les), Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas (Les), Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Bermudes (Les), Bresil, 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), Aland (Ile), Feron (Iles), Paques (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, Macedoine, Madère, Malaisie, Malte, Maroc (sauf les nos commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 factures 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, Saipan, Sardaigne, Saint-Barthélemy, Saint-Marin, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines, Sicile, Singapour (fixes et mobiles), Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tasmanie, Taiwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Turquie, Venezuela. Les appels doivent être passés depuis la Bbox et n'incluent pas les n° court et spéciaux.

(2) 6TER, 7ALimoges, Aeostar, Africa 24, Al Aoula International, Al arabiya, Al Jazeera Arabe, 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, Cherle 25, CNBC Europe, Cnews, CNN international, Comedy Central, CSTAR, Culturebox, Demain, Deutsche Welle GB, Drive in movie channel, Equidia, ERE TV, ES1, ETB SAT, Euronews Français, Fashion TV, France 2, France 24, France 24 Anglais, France 24 Arabe, France 3, France 3 Regions, France 4, France 5, France, Info, Game One, Game One +1, Ginx, Gong, Gutli, Haberturk, Hamptib TV, Histoire, Hitev TV, I24news, IDF1, J-One, KBS world, KTO, La chaîne normande, LCI, LCP 100%, LCP/Public Senat, L'Equipe, Lucky Jack, Luxe.tv, M6, MADRAS FM TV, Mandarin TV, Marítima TV, MATELE, Maurienne TV, MCM, Medi 1 Sat, Men's UP, Mezzo, MTV, MTV Hits, Mon Science et Vie Junior, Mosaiik 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, TEBEYO, TEBESUD, Tele Antilles, TELEBOCAL, TELEGRÉNOBLE, Telenantes, Télévision Nationale Tunisienne, Teva, TF1, TF1 Series Films, TFI+1, TFX, Tju, TL7, TLM, TMC, Trace Urban, Trace Latina, TRT World, TV Breizh, TV Pitchoun, TV Romania, TV Tours, TV Vendee, TV5 Monde, TV7 Bordeaux, TV78, TV8 Moselle EST, TV8 Mt Blanc, TVE, TVE 24 horas, TVP1, TWR, Ushuaia, VAR AZUR, via Grand Paris, via Occitanie Montpellier, via Occitanie Pays catalan, via Occitanie Pays gardois, via Occitanie Toulouse, viaMtv Sarthe, viaMirabelle, viaTELEPAESE, viaVosges, Vox AfricA, W9, WEO NPC, WEO Picardie.

(3) Bouquet TV Bbox Famille, Bouquet TV Bbox jeunesse, Bouquet TV Bbox Divertissement, Bouquet TV Bbox cine, Bouquet TV Bbox grand cine, 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 p. 66 de «Les Tarifs»).

## Frais annexes

- Fibrage supplémentaire inférieur à 50 mètres,	25€
- Fibrage supplémentaire supérieur à 50 mètres,	75€
Frais de déplacement (hors 1 <sup>re</sup> installation), y compris pour rendez-vous non honoré ou installation du Client non conforme (branchement électrique ou branchement entre les différents équipements ou installation électrique non conformes).	jusqu'à 125€/rendez-vous
- Frais de restitution des équipements en boutique Bouygues Telecom.	10€
- Frais d'option d'installation Clé en main, avec la mise en service des équipements.	60€
<b>• Frais en cas de non restitution du matériel sous 45 jours ou de dégradation (équipements loués ou mis à disposition):</b>	
• Bbox,	70€
• Décodeur Bbox TV,	180€
• Module ou boîtier de terminaison optique (pour la Fibre jusqu'au domicile),	40€
• Support d'enregistrement (carte SD 128 Go ou support USB 128 Go),	60€
• CPL pour les Clients ayant souscrit au Multi-TV (Fibre et VDSL),	110€
• Répéteur WiFi 5 et répéteur WiFi 6,	80€
• Carte micro SD (avec Bbox 4K).	30€
Alimentation de la box manquante ou alimentation et/ou télécommande pour le Décodeur Bbox TV, de dégradation d'un accessoire	20€ / accessoire
<b>• Frais en cas de non restitution de la Clé 4G (dans le cadre du service internet garanti) sous 45 jours après la mise en service ou la réparation des services Bbox, ou de dégradation</b>	59,90€
<b>• Frais de changement du numéro de téléphone fixe</b>	
- Avec numéro aléatoire	18€
- Avec numéro personnalisé	25€
<b>Pour les Clients box fibre et VDSL :</b>	
Service d'intervention à domicile : aide d'un technicien pour l'installation et la configuration des équipements.	Jusqu'à 125€
<b>Frais pour rejet de prélèvement</b>	10€
<b>Frais de traitement pour règlement de votre facture par carte bancaire</b>	7,50€ au 1064. Gratuit sur bouyguestelecom.fr
<b>Construction de ligne</b>	39,99€
<b>Frais de traitement pour changement de mode de paiement ou d'IBAN (RIB)</b>	7,50€ en boutique et au 1064. Gratuit sur bouyguestelecom.fr
Relevé de consommation à 10 chiffres. Permet ponctuellement d'obtenir le détail d'une des 11 dernières factures déjà émises, des communications à 10 chiffres passées depuis votre fixe.	10€
Duplicata de factures déjà produites et envoyées au Client par courrier papier (jusqu'à 12 duplicatas)	7,50€
Duplicata de factures déjà produites et envoyées au Client par courrier électronique (jusqu'à 12 duplicatas)	6€ en boutique et au 1064. Gratuit sur bouyguestelecom.fr
<b>• Frais de traitement pour paramétrage Wi-Fi</b>	
- Changement du nom du réseau WiFi et du mot de passe sur la Bbox	9€ au 1064.
- Configuration des plages horaires WiFi sur la Bbox	Gratuit sur bouyguestelecom.fr
- Configuration d'un périphérique client pour appairage WiFi à la Bbox	
<b>• Frais de traitement pour paramétrage avancé de la Bbox</b>	9€ au 1064.
- Configuration avancée pour usage spécifique (pare-feu, DHCP, redirection de ports, accès à distance, ...)	Gratuit sur bouyguestelecom.fr
<b>• Frais de traitement pour paramétrage d'un périphérique</b>	6€ au 1064.
- Configuration d'un logiciel e-mail sur un périphérique du client (serveurs POP, SMTP, ...)	Gratuit sur bouyguestelecom.fr

(1) La régularité du nouvel IBAN sera contrôlée et sa prise en compte fera l'objet d'une confirmation.

# Service Clients Fiche d'information standardisée

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 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		• OUI.
Moyen d'accès	• Espace client web / Espace client mobile.	
Gestion multi compte dans le même espace	• Oui.	
SUIVI DE LA RÉCLAMATION EN LIGNE		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.	