

# BBOX MIAMI+ Fiche d'information standardisée

Erratum applicable au 23/02/2018.

Annule et remplace la fiche d'information standardisée du 22/01/2018.

Nom de l'offre	Bbox Miami+ (Internet - TV - Téléphonie fixe avec appels illimités vers les mobiles et fixe)
Sous conditions d'éligibilité	<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></ul></li><li>Éligibilité à la TV : débit minimum de 3,6Mb/s IP ou 4,5Mb/s selon la zone dégroupée.</li><li>En Fibre jusqu'au domicile :<ul style="list-style-type: none"><li>Sous réserve de raccordement à la fibre.</li></ul></li></ul>
Prix mensuel de l'offre	<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>40,99€ (soit 37,99€ + 3€ de location box) en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom.</li><li>48,99€ (soit 37,99€ + 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>40,99€ (soit 37,99€ + 3€ de location box).</li></ul></li></ul> <p>Avec la vente de la box :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>En ADSL/VDSL<ul style="list-style-type: none"><li>37,99€ en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom.</li><li>45,99€ (soit 37,99€ + 8€ de complément en zone étendue).</li></ul></li><li>En FIBRE jusqu'au domicile<ul style="list-style-type: none"><li>37,99€</li></ul></li><li>En cas de conservation de votre abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers, cet abonnement est en plus.</li></ul>
Équipements	<ul style="list-style-type: none"><li>Box (modem) :<ul style="list-style-type: none"><li>Location 3€/mois.</li><li>Vente : 89 € TTC.</li></ul></li><li>Décodeur TV inclus.</li><li>Support d'enregistrement (carte SD de 128 Go) inclus : une certaine partie de la capacité peut être utilisée pour les fichiers système et la maintenance.</li><li>En Fibre jusqu'au domicile : boîtier de terminaison optique mis à disposition.</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>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,</li><li>Frais de résiliation : 59€,</li><li>Prime de 59€ 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>
Débits estimés (IP)	<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 1Gb/s en descendant et 250Mb/s en montant.</li></ul>
Communications téléphoniques incluses	<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, 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.</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>
Caractéristiques techniques / équipements	<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>Applications mobiles avec équipement compatible.</li></ul></li></ul>

## 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). Éditeurs et nombre de titres susceptibles d'évoluer. Liste des titres consultable au 13/11/2017 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,
  - Contrôle du direct et enregistrement TV (sur carte SD 128 Go inclus)

- 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 [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.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<sup>(3)</sup>,
- **Option Multi-TV Miami** (en Fibre et en VDSL seulement).

## Service Clients

- Connexion sur [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.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.

## Informations relatives à la vente de la box

- La Box est proposée à l'achat par Bouygues Telecom dans ses boutiques ou au 3106 (service et appel gratuits) exclusivement dans le cadre de la fourniture de l'abonnement Bbox souscrit. Elle est vendue soit neuve soit reconditionnée selon les stocks disponibles.
- La Box est uniquement compatible avec les offres fixes proposées par Bouygues Telecom. En cas de résiliation de l'offre Bbox, votre Box ne pourra donc pas être utilisée sur le réseau d'un autre opérateur.
- Nous vous rappelons que l'article 4 des Conditions Générales de Service relatif aux droits des logiciels intégrés dans la Box s'applique également en cas d'achat de la Box. A compter de la remise ou de la livraison de la Box, vous en devenez gardien et supportez en conséquence les risques comme le vol, la perte ou la détérioration. Aucun remboursement ne pouvant nous être demandé à ce titre, nous vous conseillons d'assurer votre Box. Le transfert de propriété de la Box est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix.

### Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 23/02/2018 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Listes mises à jour sur [bouyguetelecom.fr](http://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, 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, Saipan, Sardaigne, St-Barthélemy, St-Martin, St-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines (Les), 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 nos courts et spéciaux.

(2) 2M Maroc, 6TER, AB Moteurs, Aerostar, Africa 24, AL AOULA INTERNATIONAL, Al 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, D!CI TV, Demain, Deutsche Welle, Disney Channel, Disney Channel +1, DOG TV, DRIVE IN MOVIE CHANNEL, Echourouk TV, El Hiwar Ettounsi, Equidia Live, ERE TV, ETB SAT, Euronews Français, Fashion TV, Fashion One 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, FranceInfo, Game One, Game One +1, Ginx, GONG, Grand Lille TV, Gulli, Hannibal TV, HD1, Histoire, HLIVE TV, i24news, IDF1, INDIES LIVE, J4T, 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, NRT, NTD, Numéro 23, OFIVE, OKLM, OM5 TV, OUATCH TV, Paris Première, PROVENCE AZUR TV, Public Sénat 24h/24, QVC, Record News, RMC Découverte, RTL9, RTS SAT, Russia Today, Skynews, Souvenirs from Earth, STAD/AFRIC, STAR 24, START by CANAL, TEBEO, TEBESUD, TELEBOCAL, TELEGRENOBLE, Téléantes, Télésud, Télévision Nationale Tunisienne, Téva, TFI, TLM, TMC, Trace Urban, Tropik TV, TV Breizh, TV Romania, TV5 Monde, TV7 Bordeaux, TV8 Mt Blanc, TVE, TVE 24 heures, TVFil 78, TVPi, TVR, Ushuaia, VAR AZUR, Virgin TV, Vivolta, Vosges TV, Vox Africa, W9, 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) Açores, 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 : <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.