

BBOX SENSATION TRÈS HAUT DÉBIT

Fiche d'information standardisée

au 22/01/2018

Nom de l'offre	Bbox Sensation Très Haut Débit (Internet Très Haut Débit - TV HD - Téléphonie fixe avec appels illimités vers mobiles et fixe).	
Sous conditions d'éligibilité	• Offre disponible suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe.	
Prix mensuel de l'offre	• 38,99€ (soit 35,99€ + 3€ de location box).	
Équipements	• Box avec décodeur TV intégré : location 3€/mois.	
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">• 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 prévoient pas cette prime.	
Débits estimés (IP)	<ul style="list-style-type: none">• Selon les zones :<ul style="list-style-type: none">- Jusqu'à 30Mb/s en descendant et 1Mb/s en montant,- Jusqu'à 100Mb/s en descendant et 5Mb/s en montant.	
Communications téléphoniques incluses	<ul style="list-style-type: none">• Appels illimités à usage privé entre 2 individus (hors n° courts et spéciaux) :<ul style="list-style-type: none">- 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 et Corée du Sud. Les appels émis vers plus de 199 correspondants différents dans le mois sont facturés selon la grille tarifaire.• Répondeur (661),• Double appel,• Conférence à 3,• Rappel du dernier appelant,• Appel incognito,• Renvoi d'appel,• Transfert d'appel.	
Caractéristiques techniques / équipements	<ul style="list-style-type: none">• Réseau : Offre s'appuyant sur notre réseau partenaire. Le raccordement du domicile n'est pas en fibre mais en câble coaxial.• Applications mobiles avec équipement compatible.	
Services, chaînes ou bouquets TV inclus	<ul style="list-style-type: none">• Services internet inclus :<ul style="list-style-type: none">- Internet Très Haut Débit,- 10 comptes e-mails identifiant@bbox.fr,- Antivirus et antispam mail,- Contrôle parental internet.• Chaînes et services TV inclus :<ul style="list-style-type: none">- Jusqu'à 140 chaînes TV⁽²⁾, dont 26 chaînes en HD,- Application B.tv sur tablette et mobile,- Enregistreur numérique jusqu'à 300 Go et Contrôle du direct,- Accès Bbox VOD (Vidéo à la demande),- 31 chaînes de TV Replay,- Guides des programmes,- Contrôle parental TV,- Accès à des stations radio,- Mediacenter,• 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 22/01/2018 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, chaînes ou bouquets TV accessibles payants	<ul style="list-style-type: none">• Options services TV :<ul style="list-style-type: none">- Bouquets TV et chaînes à la cartes payantes⁽³⁾. Plus d'informations p.46.	
Service Clients	<ul style="list-style-type: none">• Connexion 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 pour la gestion de votre compte :<ul style="list-style-type: none">- au 614 : 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 22/01/2018 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, Corée du Sud (fixes et mobiles), 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 (île), Pologne, Portugal, Porto Rico, 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, Taïwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Turquie, Vatican, Venezuela. Les appels doivent être passés depuis la Bbox et n'incluent pas les n° courts et spéciaux.

(2) 24 Horas TVE, 2M Maroc, 6ter HD, AB Moteurs, Al Aoula International, Al Jazeera Arabe, Al Jazeera English, Africa 24, Alsace 20, Armenia TV, Arte HD, BBC World News, Bbox Actu TV, Best of Shopping, BET HD, Beur TV, BFM TV HD, BFM Business, Bloomberg, Brava HD, Campagne TV, Canal21, Canal Algérie, Canal+ en clair, CCTV F, Chérie 25 HD, Clubbing TV, CNBC Europe, CNN International, Deutsche Welle, D8 HD, D17, Disney Channel HD, Disney Channel +1, Echourouk TV, Ennahar TV, Equidia Live, Equidia Life, Euronews Français, Fashion TV, 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 HD, France 5 HD, France Ô, Game One, Game One +1, Gong, Grand Lille TV, Gulli, Hannibal TV, HD1 HD, Histoire, IDF1, i-TELE, i24news, KTO, La Locale, Mezzo, LCI, LCI HD, LCP 24/24, LCP/Public Sénat, L'Enorme TV, L'Equipe 21 HD, Luxe TV HD, Lyon Capitale, Lucky Jack, M6 Boutique & Co, M6 HD, MCM, Ma Chaîne Etudiante, Men's UP TV, National Geographic, NHK World HD, Nolife, NRJ12 HD, NRJ Hits, NT1, Numéro 23 HD, Ofive TV, OM5 TV, Paris Première HD, Public Sénat 24h/24, Record News, RMC Découverte HD, RTL9, Russia Today, TELESUD, Téléif, Téva HD, TFI HD, Ginx, TLM, TMC, Trace Urban HD, Tropik TV, TV5 Monde, TV7 Bordeaux, TV8 Mt Blanc, TV Breizh, TVE, TV Sud Provence, Ushuaïa HD, Vosges TV, Vox Africa, W9 HD, WEO, Zouk TV. Accès aux chaînes HD en qualité HD sous réserve de possession d'un téléviseur compatible.

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

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.