

# BBOX Fiche d'information standardisée

Série Spéciale Bbox en zone dégroupée

du 11/08/2017 au 31/08/2017

Nom de l'offre	Série spéciale Bbox (Internet - TV - Téléphonie fixe).	
Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre disponible suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe,<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 cas de déménagement, perte de l'offre promotionnelle et nouvelle souscription à une offre disponible.</li></ul>	
Promotion	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre disponible du 11/08/2017 au 31/08/2017 pour toute première souscription d'une offre fixe de Bouygues Telecom, ou pour toute personne n'ayant pas été cliente d'une offre fixe de Bouygues Telecom dans les 30 jours qui précèdent cette souscription. Offre non disponible en cas d'éligibilité à la Fibre avec l'offre Bbox Miami.</li><li>• Pendant 12 mois : 1,99€/mois au lieu de 19,99€/mois</li><li>• Complément de 8€ en zone étendue.</li><li>• En cas de conservation de votre abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers, cet abonnement est en plus.</li><li>• Offre non compatible avec l'Offre «prise en charge des frais de résiliation de votre ancien opérateur jusqu'à 100€»</li></ul>	
Prix mensuel de l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>• 19,99€ en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom</li><li>• Complément de 8€ en zone étendue.</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 : location 3€/mois.</li><li>• Décodeur TV inclus.</li></ul>	
Durée d'engagement	• 24 mois.	
Frais de mise en service	• 0€	
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	• Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.	
Dépôt de garantie	• Aucun	
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></ul>	
Débits estimés (IP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Débits variables en fonction de la longueur de la ligne.</li><li>• Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s.</li><li>• Débit montant atteignable en général entre 0,5 Mb/s et 1 Mb/s.</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(1) à l'international.</li></ul></li><li>• Répondeur (661),</li><li>• Double appel,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><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>• Réseau : ADSL / ADSL 2+.</li><li>• TV : Accès aux chaînes en qualité HD sous réserve d'un téléviseur compatible.</li><li>• Applications mobiles avec équipement compatible.</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</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>Chaînes et services TV inclus :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Plus de 150 chaînes<sup>(2)</sup>, dont 36 chaînes en HD,</li><li>- TV sur tablette, smartphone, et ordinateur avec l'application B tv,</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Enregistreur numérique 40Go et Contrôle du Direct,</li><li>- Accès au catalogue VOD (Vidéo à la demande),</li><li>- 20 chaînes de TV Replay,</li><li>- Guide des programmes,</li><li>- Contrôle parental TV,</li><li>- Accès à des stations radio,</li><li>- Mediacenter.</li></ul> <p>Plus d'informations p.65 à 68.</p>
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 5Go,</li><li>- Envoi de SMS/MMS depuis internet (connexion à Bbox requise),</li><li>- Pack de sécurité Norton,</li><li>- Dropbox 1To d'espace de stockage.</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<sup>(3)</sup>,</li><li>- Extension Enregistreur Numérique jusqu'à 60Go.</li></ul></li></ul> <p>Plus d'informations p.65 à 68.</p>
Service Clients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connexion sur bouyguetelecom.fr, rubrique « Mon compte »,</li><li>• 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"><li>- <b>au 614 : depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom</b>, attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication.</li><li>- <b>au 1064 : depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur</b>, prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente.</li></ul></li></ul>	

**Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 11/08/2017 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, Corée du Sud (fixes et mobiles), Costa Rica, Crète, Croatie, Danemark, Écosse, 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 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, 6ter HD, AB Moteurs, Africa 24, Al Aoula International, Al Jazeera Arabe, Al Jazeera English, Alsace 20, Arte, Arte HD, Astrocenter tv, Barker CanalSAT, BBC World News, Bbox Actu TV, Best of Shopping, BET, BET HD, BFM Business, BFM Business HD, BFM TV, BFM TV HD, Bloomberg, Campagne TV, Campagne TV HD, Canal 10 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, Echourouk TV, Ennahar TV, Equidia Live, Equidia Live HD, Equidia Life, Euronews Français, 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, i>TELE, i<TELE HD, i24news, IDF1, Just4talent, KBS World, KTO, La Locale, LCI, LCI HD, LCP 24/24, LCP/Public Sénat, L'Enorme TV, L'Equipe 21, L'Equipe 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, Netviet, NHK World, NHK World HD, Nolife, NRJ12, NRJ12 HD, NRJ Hits, NT1, 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, Souvenir from earth, TEBEO, TELESUD, Télébocal, TéléGrenoble, Télénantes, 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, TV Sud Montpellier, TV Sud Provence, TV5 Monde, TV5 Monde HD, TV7 Bordeaux, TV8 Mt Blanc, TVE, Virgin TV, Vosges TV, Vox Africa, W9, W9 HD, WEO.

(3) Bouquet Bbox grand angle, Bouquet Bbox ciné, Bouquet Bbox grand ciné, Bouquet adulte, Bouquet belN SPORTS, Bouquet OCS, Pass VOD : Canalplay, Bouquet jeunesse. 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 : <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.