

## Récapitulatif contractuel

Bouygues Telecom S.A.  
37-38 rue Boissière- 75116 PARIS  
Téléphone Service Clients : 1064  
**Le 25/04/2022**

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>(1)</sup>. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

### SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

Offre disponible suivant l'éligibilité technique et commerciale de la ligne fixe, réservée aux professionnels et assimilés (TPE, entrepreneurs, commerçants, artisans...) dotés d'un numéro de SIREN :

- En ADSL/VDSL (offre non disponible en cas d'éligibilité à la Fibre) :
  - Dans les principales agglomérations françaises, Bouygues Telecom dispose de son propre réseau ADSL (« Zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom »),
  - Dans le reste de la zone dégroupée, appelée « Zone étendue », Bouygues Telecom s'appuie sur des réseaux d'accès ADSL partenaires. Offre non disponible en VDSL sur cette zone.
- En Fibre jusqu'au domicile, sous réserve de raccordement à la fibre.

	Bbox Pro+	Bbox Pro
Internet	Accès à internet	
Téléphonie fixe	Appels illimités <sup>(2)</sup> (hors n° courts et spéciaux) vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations à l'international <sup>(3)</sup> .	
	Appels illimités <sup>(2)</sup> vers les numéros de mobiles attribués par des opérateurs de France métropolitaine et des DOM (hors Mayotte), USA, Canada, Chine, Singapour, Corée du Sud	
	Les appels illimités <sup>(2)</sup> vers les numéros mobiles en Europe	
Télévision	Plus de 180 chaînes <sup>(4)</sup> Plus de 40 chaînes de rattrapage (TV replay) Accès à la vidéo à la demande (VOD)	
Services inclus (« Pack Pro »)	<b>• Internet garanti Pro</b> Réservé aux clients titulaires d'une offre Bbox Pro ou Pro+. Clé 4G remise immédiatement en boutique Bouygues Telecom ou expédiée. En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G. Dès la souscription : recharge 100 Go valable 30 jours max, jusqu'à l'activation de votre Bbox ou la mise en service de votre ligne. Ou rechargement du Forfait Mobile ou Forfait pour Clé 4G sous 24h max. En cas d'incident ou de déménagement : recharges 100 Go sur le Forfait Mobile ou Forfait pour Clé 4G auprès du Service Clients. En mobilité : 20 Go/mois pour les usages en mobilité. Accès Internet mobile exclusivement en France métropolitaine. Débit réduit au-delà de 20 Go/mois. Clé 4G à restituer en cas de résiliation de l'abonnement ou de changement vers une offre non-éligible. Frais détaillés dans « Les Tarifs Pro » en vigueur.	
	<b>• Intervention garantie en moins de 8h d'un technicien, en cas de panne totale</b> 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),	
	<b>• Service Clients dédié Pro</b> Appels 7j/7 de 8h à 20h (sauf jours fériés) pour les questions techniques. Appels du lundi au samedi de 8h à 20h pour les questions commerciales (sauf jours fériés, dont 25/12 et 01/01). Avec la Fibre uniquement : - Débit montant boosté jusqu'à 1 Gbit/s (voir rubrique « Débits et voies de recours »), - Installation Fibre 100% clé-en-main : avec la mise en service de vos équipements Bouygues Telecom par un technicien.	
	<b>• Suite bureautique Microsoft 365 Business Basic</b> , 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)	

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

(2) Les appels émis vers plus de 199 correspondants différents, dans le mois sont facturés conformément aux grilles tarifaires présentes dans « Les Tarifs Pro »

(3) Liste des destinations prévues au 25/04/2022 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Liste mise à jour sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro)

(4) Listes des chaînes au 25/04/2022 et susceptibles d'évoluer et mises à jour sur [bouyguetelecom.com](http://bouyguetelecom.com).

Autres services	Bouquet Presse avec Cafeyn (valable 12 mois). Editeurs et nombre de titres susceptibles d'évoluer. Liste des titres consultables sur <a href="http://cafeyn.co">cafeyn.co</a>	
Équipement	Box modem	
	Décodeur TV (avec télévision compatible HDMI), mis à disposition sur demande, à la souscription. Ou à demander ultérieurement auprès du Service Clients (changement d'offre nécessaire). Fonction enregistreur TV 100h avec l'option disque dur numérique basique 100h inclus	
	Répéteur WiFi mis à disposition sur demande sur l'Espace Client	Répéteur WiFi en option : frais de location de 4,17€ / mois, après souscription sur l'Espace Client

## DÉBITS ET VOIES DE RECOURS

**Débits en ADSL : Débit descendant** jusqu'à 28,8 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mbit/s et 15 Mbit/s - **Débit montant** jusqu'à 1,3 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général entre 0,5 Mbit/s et 1 Mbit/s.

**Débits en VDSL : Débit descendant** jusqu'à 100 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300m, 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) - Débit montant jusqu'à 50 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300m, 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).

Le débit descendant minimum est de 128Kbit/s.

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients, du Service Consommateur Bouygues Telecom ou auprès du Médiateur des entreprises (<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>), conformément aux Conditions Générales de Service.

### Débits en Fibre :

Débits en Fibre jusqu'au domicile	Bbox Pro+	Bbox Pro
Débit descendant	Jusqu'à 2 Gbit/s (jusqu'à 1 Gbit/s avec un boîtier de terminaison optique externe)	Jusqu'à 1 Gbit/s
Débit montant	Jusqu'à 1 Gbit/s	Jusqu'à 1 Gbit/s

Vous pouvez vous rendre sur [bouyguetelecom.fr/pro](http://bouyguetelecom.fr/pro) pour connaître votre couverture et éligibilité.

## PRIX

Prix mensuel (€ HT)	Bbox Pro+	Bbox Pro
En ADSL/VDSL (zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom)	40,99€	34,99€
En ADSL/VDSL (zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom)	47,66€	41,66€
En ADSL/VDSL (zone non-dégroupée)	Offre non disponible	34,99€ Décodeur et services TV non disponibles.
En fibre	44,99€	37,49€

- Frais de mise en service : 40€ HT.
- Frais de résiliation : 49,17€ HT.

L'ensemble des tarifs susceptibles d'être facturés sont disponibles dans « Les Tarifs Pro » en vigueur.

## DURÉE, RENOUELEMENT ET RÉSILIATION

En cas de résiliation anticipée pendant la période minimale, et sauf motifs légitimes, les redevances restantes jusqu'au terme de votre engagement deviennent immédiatement exigibles.

## CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

- En partenariat avec HandiCapZero, retrouvez :
  - Vos factures en braille et en caractères agrandis,
  - Les informations relatives aux offres de services mobiles et box (en HTML, audio, braille et caractères agrandis selon les services),
  - Des solutions pour faciliter l'utilisation de votre téléphone avec Mobile Speak et Mobile Magnifier (voir «Les Tarifs Pro») :
  - Site internet bouyguetelecom.fr en cliquant sur le logo HandiCapZero,
  - Au N° vert 0 800 39 39 51 (services et appel gratuits).
- Pour les personnes sourdes et malentendantes : Service Clients accessible en langues des signes et transcription écrite simultanée de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés), depuis bouyguetelecom.fr, en cliquant sur le logo Acceo.

## AUTRES INFORMATIONS UTILES

Service Clients accessible depuis l'Espace Client sur bouyguetelecom.fr/pro, rubrique « Mon compte », ou depuis le 1064 de 8h à 20h du lundi au samedi (sauf jours fériés) :

- 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,

- 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. Certains actes peuvent être payants. Voir détail dans « Les Tarifs Pro » en vigueur.