

<p>Sous conditions d'éligibilité</p>	<p>Offre disponible en zone dégroupée suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En ADSL/VDSL :</b> <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. Les offres Bbox Pro sont disponibles moyennant un complément tarifaire « zone étendue ».</li> <li>- Éligibilité à la TV : débit minimum de 3,6Mbit/s IP ou 4,5Mbit/s selon la zone dégroupée.</li> </ul> </li> <li>• <b>En Fibre jusqu'au bureau :</b> Sous réserve de raccordement à la fibre.</li> </ul>
<p>Prix mensuel de l'offre (euros HT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En ADSL/VDSL :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom : 34,99€ (soit 32,49€ + 2,50€ de location box),</li> <li>- en zone non-dégroupée : 34,99€ (soit 32,49€ + 2,50€ de location box), décodeur et services TV non disponibles,</li> <li>- en zone étendue : 41,66€ (soit 39,16€ + 2,50€ de location box).</li> </ul> </li> <li>• <b>En fibre jusqu'au bureau :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 37,49€ (soit 34,99€ + 2,50€ de location box).</li> </ul> </li> </ul>
<p>Équipements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modem (Box) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à disposition de la Box,</li> <li>- En Fibre jusqu'au bureau : boîtier de terminaison optique externe mis à disposition si nécessaire.</li> </ul> </li> <li>• Décodeur TV (Bbox) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à disposition sur demande, à la souscription. Ou à demander ultérieurement auprès du Service Clients (changement d'offre nécessaire),</li> <li>- Support d'enregistrement USB de 128 Go inclus : une certaine partie de la capacité (jusqu'à 20 %) peut être utilisée pour les fichiers système et la maintenance.</li> </ul> </li> </ul> <p>Détail des conditions de non restitution du matériel, p. 23.</p>
<p>Durée d'engagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 mois.</li> </ul>
<p>Frais additionnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40€ HT de frais de mise en service.</li> <li>• 49,17€ HT de frais de résiliation.</li> </ul>
<p>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Fibre : Sous 30 jours à compter de l'installation par le technicien à votre bureau.</li> <li>• En ADSL/VDSL : Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.</li> </ul>
<p>Débits estimés (IP)</p>	<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. 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). 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 bureau : jusqu'à 1 Gbit/s en débit descendant et 1 Gbit/s en débit montant. Débits théoriques non garantis.</li> </ul>
<p>Communications téléphoniques incluses</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels illimités (hors n<sup>os</sup> 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 et Corée du Sud. Les appels émis vers plus de 199 correspondants différents dans le mois sont facturés selon la grille tarifaire.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Caractéristiques techniques / équipements</p>	<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 bureau (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>

<p>Pack Pro inclus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet garanti Pro (voir ci-dessous),</li> <li>• Intervention garantie en moins de 8h d'un technicien. 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),</li> <li>• Service Clients dédié Pro (voir rubrique dédiée ci-dessous),</li> <li>• Avec la Fibre uniquement : débit montant boosté jusqu'à 1 Gbit/s (voir rubrique « Débits estimés »),</li> <li>• Avec la Fibre uniquement : installation Fibre 100% clé-en-main : avec la mise en service de vos équipements Bouygues Telecom par un technicien.</li> </ul>
<p>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</p>	<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>– Extension capacité mail 5 Go,</li> <li>– Fax par email,</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>– Service TV à usage exclusivement personnel et privé (diffusion en public interdite).</li> <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>– Fonction d'enregistrement numérique et de contrôle du direct,</li> <li>– Contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé) et enregistrement TV sur support d'enregistrement USB de 128 Go inclus, et à restituer en cas de résiliation de l'abonnement ou de changement d'offre,</li> </ul> </li> </ul> <p>– Accès à la VOD (Vidéo à la demande),</p> <p>– Plus de 40 chaînes de TV Replay (télévision de rattrapage),</p> <p>– Guide des programmes,</p> <p>– Service «Lire du début» pour reprendre un programme en cours depuis le début,</p> <p>– Contrôle parental TV.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Service Internet garanti Pro, sur demande :</b> Réservé aux clients titulaires d'une offre Bbox Pro. Clé 4G remise immédiatement en boutique Bouygues Telecom ou expédiée. En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G. Dès la souscription : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recharges 100 Go valables chacune 30 jours max, jusqu'à l'activation de votre Bbox ou la mise en service de votre ligne,</li> <li>– Rechargement du Forfait mobile ou Forfait pour Clé 4G sous 24h max.</li> </ul> En cas d'incident ou de déménagement : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recharges 100 Go sur le Forfait Mobile, Forfait pour Clé 4G ou Bonus Clé 4G auprès du service client.</li> </ul> En mobilité : <ul style="list-style-type: none"> <li>– 20 Go/mois pour les usages en mobilité,</li> <li>– Accès Internet mobile exclusivement en France métropolitaine. Débit réduit au-delà de 20 Go/mois.</li> </ul> Clé 4G à restituer en cas de résiliation de l'abonnement ou de changement vers une offre non-éligible. Frais détaillés p.23.</li> </ul>
<p>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</p>	<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>– Envoi de SMS/MMS depuis internet,</li> <li>– Pack de sécurité Norton.</li> </ul> </li> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>– (en Fibre et en VDSL seulement).</li> </ul> </li> <li>• Répéteur Wi-Fi : frais de location de 4,17€/HT/mois après souscription sur l'Espace Client.</li> <li>• Détails des frais de non restitution ou de dégradation du matériel et informations sur les services, les chaînes ou les bouquets TV p. 23.</li> </ul>
<p>Service Clients dédié Pro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connexion sur votre Espace Client sur <a href="http://bouyguetelecom.fr">bouyguetelecom.fr</a>, 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). <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> </li> <li>• Certains actes peuvent être payants. Détails p. 23.</li> </ul>

**Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 12/10/2020 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, Caïmans (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 n° 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, Saïpan, Sardaigne, Saint-Barthélemy, Saint-Marin, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines, Sicile, Singapour (fixes et mobiles), Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tasmanie, Taïwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Turquie, Venezuela. Les appels doivent être passés depuis la Bbox et n'incluent pas les n° courts et spéciaux.

(2) 6TER, 7ALimoges, Aeostar, Africa 24, Al Aoula International, Al arabiya, Al Jazeera Arabe, Al Jazeera English, Alsace 20, Armenia 1, Arryadia, Arte, Arte All, Assadissa, Astrocenter.tv, ASTV, Auto Moto, Azur TV, BBC World, Bblack Africa, BET, BFM Business, BFM Paris, BFM Grand Lille, BFM Grand Littoral, BFM Lyon, 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, Chérie 25, CNBC Europe, Cnews, CNN international, Comedy Central, CSTAR, DICI TV ALPES, DICI TV PROVENCE, Demain, Deutsche Welle All, Deutsche Welle GB, Drive in movie channel, Equidia, ERE TV, ES 1, ETB SAT, Euronews Français, Fashion TV, France 2, France 24, France 24 Anglais, France 24 Arabe, France 3, France 3 Régions, France 4, France 5, France. info, Game One, Game One +1, Ginx, Gong, Gulli, Hannibal TV, Histoire, Hlivi TV, i24news, IDF1, J-One, KBS world, KTO, La chaîne normande, LCI, LCP 100%, LCP/Public Sénat, L'Equipe, Lucky Jack, Luxe.tv, M6, MADRAS FM TV, Mandarin TV, Maritime TV, MATELE, MCM, Medi 1 Sat, Men's UP, Mezzo, MTV, MTV Hits, Mon Science et Vie Junior, Mosaik TV, Netviet, NHK World, Noa, NRJ Hits, NRJ12, NTD, OMS TV, 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, TEBO, TEBESUD, Télé Antilles, TELEBOCAL, TELEGRENOBLE, Telenantes, Télévision Nationale Tunisienne, Téva, TFI, TFI Séries Films, TFI+1, TFX, TUI, TL7, TLM, TMC, Trace Urban, Trace Latina, TRT World, TV Breizh, TV Pitchoun, TV Romania, TV Tours, TV Vendée, TV5 Monde, TV7 Bordeaux, TV78, TV8 Moselle EST, TV8 Mt Blanc, TVE, TVE 24 heures, TVPI, TVR, Ushuaia, VAR AZUR, via Grand Paris, via Occitanie Montpellier, via Occitanie Pays catalan, via Occitanie Pays gardois, via Occitanie Toulouse, viaLMtv 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 ciné, Bouquet TV Bbox grand ciné, Bouquet TV Bbox adulte, Bouquet adulte premium, Bouquet Dorcel TV, Bouquet Penthouse HD, Bouquet 2X Gay, Pass VOD : Netflix. Bouquets internationaux : Africain, Africain premium, Grande muraille (voir page 21).

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		• <b>OUI.</b>
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.