

Bbox Miami Pro

Fiche d'information standardisée

Internet - TV - Téléphonie fixe avec appels illimités vers les mobiles et fixes

au 22/06/2020

Sous conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none">Offre disponible suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe, En ADSL/VDSL : <ul style="list-style-type: none">Dans les principales agglomérations françaises, Bouygues Telecom dispose de son propre réseau ADSL («Zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom»),Offre disponible uniquement en zone dégroupée, Bouygues Telecom s'appuie sur des réseaux d'accès ADSL partenaires. Les offres Bbox sont disponibles moyennant un complément tarifaire « zone étendue »,Éligibilité à la TV : débit minimum de 3,6 Mb/s IP ou 4,5Mb/s selon la zone dégroupée. En Fibre (jusqu'au bureau), sous réserve de raccordement à la fibre.
Prix mensuel de l'offre	En ADSL/VDSL : <ul style="list-style-type: none">33,33€HT/mois (soit : 30,83€HT/mois + 2,50€HT/mois de location box en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom)39,99€HT/mois (soit : 30,83€HT/mois + 2,50€HT/mois de location box + 6,66€HT/mois de complément en zone étendue)En cas de conservation de votre abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers, cet abonnement reste à votre charge. En Fibre (jusqu'au bureau) : <ul style="list-style-type: none">33,33€HT/mois (soit : 30,83€HT/mois + 2,50€HT/mois de location box)
Équipements	<ul style="list-style-type: none">Location de la Box (modem) : 2,50€ HT/mois,Décodeur TV inclus sur demande client,En Fibre (jusqu'au bureau) : boîtier de terminaison optique inclus.
Durée d'engagement	<ul style="list-style-type: none">12 mois.
Frais additionnels	<ul style="list-style-type: none">40 € HT de frais de mise en service.49,17€ HT de frais de résiliation.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	<ul style="list-style-type: none">Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.
Débits estimés en réception (IP)	<ul style="list-style-type: none">Débits variables en fonction de la longueur de la ligne :<ul style="list-style-type: none">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 1Mb/s.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).En Fibre (jusqu'au bureau) : jusqu'à 1 Gb/s en débit descendant et jusqu'à 500 Mb/s en débit montant.
Communications téléphoniques incluses	<ul style="list-style-type: none">Appels illimités, (hors n° courts et spéciaux) :<ul style="list-style-type: none">vers les fixes en France métropolitaine, DOM et vers plus de 110 destinations à l'international ⁽¹⁾vers les n° 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)Présentation du numéro,Conférence à 3,Rappel du dernier appelant,Appel incognito,Renvoi d'appel,Transfert d'appel.
Avantages Pro inclus	<ul style="list-style-type: none">Une ligne téléphonique fixe incluse, une 2^e ligne supplémentaire (avec numéros téléphoniques différents) sur demande,Pack Sécurité Norton™⁽²⁾, à activer sur demande,Suite bureautique Microsoft 365 Business Basic™⁽³⁾, à activer sur demande,Accès internet 4G en déplacement 20Go/mois (carte SIM sur demande)⁽⁴⁾,Fax par email,Extension capacité mail 5Go.

(1) Voir liste des destinations p. 14.

(2) Service édité par Symantec™. Sans engagement. Protection jusqu'à 5 appareils différents (ordinateur PC/Mac, iOS, Android).

(3) Service édité par Microsoft™, doté d'une licence pour un utilisateur, nécessitant une connexion Internet et incluant : versions web et smartphone des applications Office (Outlook, Word, Excel, PowerPoint et OneNote) avec co-édition en temps réel pour le travail collaboratif, Stockage et partage de fichiers avec 1 To d'espace de stockage en ligne OneDrive, Réunions en ligne et vidéoconférence pour un maximum de 250 personnes (Teams), Hébergement de courrier électronique avec boîte aux lettres de 50 Go (Exchange).

(4) Débit réduit au-delà de 20 Go/mois. Accès Internet mobile exclusivement en France métropolitaine (sous réserve d'être en couverture 3G/4G). Carte SIM sur demande auprès du service clients ou en boutique Bouygues Telecom.

<p>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Services internet inclus : <ul style="list-style-type: none"> – 10 comptes e-mails (de type identifiant@bbox.fr), – Messagerie équipée d'un système antivirus et antispam (uniquement sur PC), – Contrôle parental internet, à activer sur demande, • Chaînes et services TV inclus : <ul style="list-style-type: none"> – Service TV à usage exclusivement personnel et privé (diffusion en public interdite). – Plus de 180 chaînes⁽⁵⁾ dont 60 chaînes en HD en ADSL, VDSL et Fibre. – 2 Chaînes TV 4K: Festival 4K et Ultra Nature. En Fibre uniquement. – TV sur tablette, smartphone et ordinateur avec l'application B. tv, – 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, – Accès à Bbox VOD (vidéo à la demande), – 32 chaînes de TV Replay, – Guide des programmes, – Contrôle parental TV.
<p>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Options téléphoniques, plus d'informations p. 22 : <ul style="list-style-type: none"> – 1h Maghreb, (7,5€ HT/mois) – 6h vers les fixes d'Algérie, (8,33€ HT/mois) • Options internet : <ul style="list-style-type: none"> – Envoi de SMS/MMS depuis internet. • Options services TV (non disponible en zone non dégroupée), plus d'information p. 21. • Bouquets TV, chaînes à la carte et Pass VOD dont Netflix <ul style="list-style-type: none"> – Option Multi-TV (en VDSL et fibre uniquement).
<p>Caractéristiques techniques / équipements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau : ADSL / ADSL 2+ / Fibre (jusqu'au bureau). • TV : <ul style="list-style-type: none"> – disponible avec TV avec entrée HDMI, – accès aux chaînes en qualité HD sous réserve d'un téléviseur compatible. • Applications mobiles avec équipement compatible.
<p>Service Clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connexion sur bouyguetelecom.fr/pro, rubrique "Mon compte". • Appels 7j/7 de 8h à 20h pour vos questions techniques. • 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"> – Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 1064. 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 : appel au 1064. Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente. • Certains actes peuvent être payants. Détails p. 24.

Liste des 110 destinations incluses : Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 22/06/2020 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Listes mises à jour sur bouyguetelecom.fr/pro.

Açores (Les), Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine , Australie, Autriche, Bahamas (Les), Bahrein, 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 0,25€ HT/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, 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.

(5) 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, Best of Shopping, BET, BFM Business, BFM Paris, BFM Grand Lille, BFM Grand Littoral, BFM Lyon, BFM TV, BIP TV, Bloomberg Television, 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, Disney Channel, Disney Channel +1, DOG TV, Drive in movie channel, Equidia , ERE TV, ES 1, ETB SAT, Euronews Français, Fashion One TV, Fashion TV, France 2, France 24, France 24 Anglais, France 24 Arabe, France 3, France 3 Régions, France 4, France 5, France Ô, France.info, Game One , Game One +1, Ginx, Gong, Gulli, Hannibal TV, Histoire, Hlive TV, i24news, IDF1, J-One, KBS world, KTO, La chaîne normande, LCI, LCP 100%, LCP/Public Sénat, L'Equipe, Lucky Jack, Luxe.tv, M6, M6 boutique, Mandarin TV, Maritima TV, MATELE, MB LIVE , MCM, Medi 1 Sat, Men's UP, Mezzo, MFM, MTV, MTV Hits, Mon Science et Vie Junior, Mosaik TV, Netviet, NHK World , Noa, NRJ Hits, NRJ12, NTD, Ofive, OKLM, OM5 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, TEBEO, TEBESUD, Télé Antilles, TELEBOCAL, TELEGRENOBLE, Telenantes, TELEPAESE, TéléSud, Télévision Nationale Tunisienne, Téva, TF1, TF1 Séries Films, TF1+1, TFX, Tiji, 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 horas, 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.

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		• 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.