

# BBOX SMART TV Fiche d'information standardisée

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

au 02/06/2020

<b>Sous conditions d'éligibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Offre disponible en zone dégroupée suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe valable pour toute nouvelle souscription (hors impayés et changement d'offre) valable jusqu'au 05/07/2020.</li><li>Jusqu'au domicile, sous réserve de raccordement à la fibre.</li></ul>
<b>Prix mensuel de l'offre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>39,99€ (soit 36,99€ + 3€ de location box).</li></ul>
<b>Équipements</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Boîtier de terminaison optique mis à disposition.</li><li>Box (modem)</li></ul>
<b>Durée d'engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>24 mois.</li><li>Existe aussi avec engagement 12 mois au même prix, uniquement par téléphone au 3106 (services et appels gratuits). L'engagement 12 mois ne vous permet pas d'obtenir une remise sur l'achat de la télévision connectée.</li></ul>
<b>Frais additionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>29€ de frais de mise en service.</li><li>59€ de frais de résiliation.</li></ul>
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pour l'accès à Internet et la téléphonie fixe : Sous 30 jours à compter de l'installation par le technicien à votre domicile.</li><li>Pour la télévision : Après l'installation de la télévision connectée compatible depuis l'application B.TV+</li></ul>
<b>Débits estimés (IP)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Jusqu'à 1Gb/s en débit descendant et 500Mb/s en débit montant.</li></ul>
<b>Communications téléphoniques incluses</b>	<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<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>
<b>Caractéristiques techniques / équipements</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Réseau :</b><ul style="list-style-type: none"><li>Fibre jusqu'au domicile (FTTH).</li></ul></li><li><b>TV :</b><ul style="list-style-type: none"><li>Depuis l'application BTV+ avec une télévision connectée Samsung compatible.</li><li>Accès aux chaînes en qualité HD ou SD. La qualité varie en fonction des chaînes.</li></ul></li></ul>
<b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b>	<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>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>,</li><li>TV sur tablette, smartphone, et ordinateur avec l'application B.tv,</li><li>Contrôle du direct (jusqu'à 15 min de différé)</li><li>14 chaînes de TV Replay (télévision de rattrapage),</li><li>Guide des programmes,</li><li>Contrôle parental TV.</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>Service Internet garanti, sur demande :</b><ul style="list-style-type: none"><li>Réservé aux clients titulaires d'une offre Bbox éligible, jusqu'à l'activation de votre Bbox ou jusqu'au rétablissement des services Bbox.</li><li>En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G. Recharges 100 Go valables chacune 30 jours max :</li><li>Dès la souscription :<ul style="list-style-type: none"><li>Clé 4G remise immédiatement en boutique Bouygues Telecom ou expédiée,</li><li>Rechargement du Forfait mobile ou Forfait pour Clé 4G sous 24h max.</li></ul></li><li>En cas d'incident ou de déménagement :<ul style="list-style-type: none"><li>Clé 4G disponible sous 2h max en boutique Bouygues Telecom ou expédiée.</li><li>Rechargement immédiat du Forfait Mobile, Forfait pour Clé 4G ou Bonus Clé 4G auprès du service client.</li><li>Non restitution de la clé 4G : frais détaillés p.52.</li></ul></li></ul></li></ul>
<b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b>	<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 5 Go,</li><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, à la carte.<sup>(3)</sup></li></ul></li></ul>
<b>Service Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Connexion sur votre Espace Client sur bouyguetelecom.fr, 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><li>Rappel dans les 15 min par le Service Clients, après en avoir fait la demande sur votre Espace Client (prix d'un appel reçu).</li></ul></li><li>Certains actes peuvent être payants. Détails p.51.</li></ul>

Conditions Particulières  
au 02 juin 2020 de la  
BBox Smart TV avec  
engagement 24 mois

**INFORMATION : Si vous avez souscrit à la Bbox Smart TV avec engagement 12 mois, seules nos Conditions Générales de Service (CGS) s'appliquent. Cependant, vous devez, avant toute souscription à la Bbox Smart TV, vous assurer auprès de nous de la compatibilité de votre téléviseur avec ce Service Fixe.**

Les présentes conditions particulières (« **Les Conditions Particulières** ») viennent compléter les Conditions Générales de Service (les « CGS »), le formulaire ou la confirmation de souscription et les « Tarifs » avec lesquels elles forment un ensemble indivisible (le « Contrat »). Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles vous souscrivez à l'Offre Bbox Smart TV avec engagement 24 mois (« **l'Offre** ») vous permettant de bénéficier d'une remise sur un téléviseur Samsung connecté (le « **Produit** »).

Cette **Offre** est disponible exclusivement en Fibre et comprend : un accès à internet ; la téléphonie fixe ; la télévision depuis l'application B.TV + installée sur le **Produit**. Vous bénéficiez d'une remise sur l'achat du **Produit** compatible parmi une sélection proposée et commercialisée par Samsung sur un site dédié dans les 2 mois qui suivent l'activation de votre **Offre**.

Suite à l'activation de l'**Offre**, vous recevrez un mail à l'adresse déclarée lors de votre souscription. Celui-ci vous indiquera comment accéder au site dédié de Samsung. Le **Produit** est livré par Samsung à l'adresse que vous nous avez communiquée pour l'installation de l'**Offre**. Nous vous rappelons que nos conditions ne s'appliquent pas à l'achat du **Produit**, qui est soumis aux conditions de vente de Samsung. Ainsi Samsung, assure notamment : la livraison du **Produit** à votre domicile ; le service après-vente ; la reprise du **Produit** en cas de rétractation ou tout autre condition liée à l'achat du **Produit**.

Avant votre souscription à l'**Offre**, nous vous demandons de consulter la Politique de confidentialité de Samsung disponible sur son site. Nous vous précisons que l'achat du **Produit** auprès de Samsung nécessite de créer un compte Samsung. Nous vous informons que dans le cadre de votre souscription à l'**Offre**, nous transmettons à Samsung certaines de vos données personnelles d'identité (adresse mail personnelle renseignée lors de votre souscription, adresse postale complète, numéro de téléphone, date de souscription, date d'activation, numéro client) qui sont nécessaires à l'obtention de la remise sur le **Produit**. Samsung traitera ces données en qualité de responsable du traitement pour les besoins de l'exécution et du suivi du contrat de vente et de la gestion de ses clients.

Vous disposez d'un délai de 14 jours dès le lendemain de la réception du **Produit** pour vous rétracter :

- Soit uniquement sur le **Produit** en conservant votre abonnement à l'**Offre**. Dans ce cas, la rétractation se fait exclusivement auprès de Samsung.
- Soit uniquement à l'**Offre** en conservant le **Produit** au prix non remis. Dans ce cas, la rétractation se fait exclusivement auprès de Bouygues Telecom conformément aux CGS.

Si vous souhaitez vous rétracter de l'**Offre** ainsi que du **Produit**, vous devrez faire deux rétractations : l'une auprès de Bouygues Telecom et l'autre auprès de Samsung selon les modalités ci-dessus.

Conformément aux articles L221-23 et suivants du Code de la consommation, vous devrez alors restituer le **Produit** dans les 14 jours à compter de la réception de votre demande de rétractation et dans un état conforme à une utilisation normale du **Produit**.

En cas de non-restitution du **Produit** ou de dommages ne résultant pas d'une utilisation normale du **Produit** ou de rétractation à l'**Offre** en conservant le **Produit**, vous serez redevable du prix du **Produit** non remis, déduction faite du montant déjà payé. **Bouygues Telecom sera subrogée dans les droits et actions de Samsung à concurrence des sommes dues.**

**Ce qu'il est important de savoir :**

- Si vous avez acheté une télévision connectée Samsung en dehors du site dédié, la remise ne vous sera pas accordée ;
- Si vous possédez déjà une télévision connectée Samsung, informez-vous sur sa compatibilité à l'Offre, à défaut vous ne pourrez pas bénéficier du service BTv+ ;
- En cas d'impossibilité pour le technicien de procéder à une Installation à domicile au réseau de fibre optique, nous pourrions vous résilier sans frais conformément à nos CGS.

Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 02/06/2020 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, Vatican, Costa Rica, Crète, Croatie, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, États-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 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, St-Barthélemy, Saint-Martin, St-Martin, St-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) TF1, France 2, France 3, Canal+ en clair, France 5, M6, Arte, C8, W9, TMC, TFX, NRJ12, LCP/Public Sénat, France 4, BFM TV, Cnews, Cstar, Gulli, France Ô, TF1 Séries Films, L'Equipe 21, 6TER, RMC Story, RMC Découverte, Chérie 25, LCI, FranceInfo , Paris Première, TV Breizh, Téva, RTL9, TV5 Monde, TF1+1, Game One, Game One +1, MCM, BET, PEOPLE 24, COMEDY CENTRAL, MTV, ESI, DRIVE IN MOVIE CHANNEL, CANAL J, TIJI, Ushuaia, Histoire, Aerostar, GONG, Ginx, J-ONE, NRJ Hits, MTV Hits, Trace Urban, OKLM, BBLACK AFRICA, MEZZO, Stingray Classica, Equidia , AUTOMOTO, Fashion TV, Luxe TV, Men's UP, KTO, Fashion One TV, M6 Boutique & Co, Best of shopping, Lucky Jack, Euronews Français, France 24, BFM Business, Public Sénat 24h/24, LCP 100%, France 24 Anglais, France 24 Arabe, i24news, Africa 24, Al Jazeera English, CNBC Europe, BBC World, NHK World, TVE, TVE 24 horas, Russia Today, Canal Algérie, Hannibal TV, IDF1, Canal 21, Demain, TELEBOCAL, TV78, via GrandParis, ERE TV, BFM Paris, TL7, TLM, TELEGRENOBLE, TV8 Mt Blanc, MATELE, WEO NPC, WEO, PICARDIE, BFM Grand Lille, BFM Grand Littoral, TV7 Bordeaux, TVPi, 7ALimoges, NOA, via Occitanie Toulouse, via Occitanie Montpellier, via Occitanie Pays gardois, via Occitanie, Pays catalan, Alsace 20, via Vosges, via Mirabelle, Canal 32, TV8 Moselle EST, MOSAIK, D'ICI TV ALPES, Maritima TV AZUR TV, VAR AZUR, PROVENCE AZUR TV, via LMtv Sarthe, Telenantes, TV Vendée, La Chaîne Normande, TEBESUD, TEBEO, France 3 Alpes, France 3 Alsace, France 3 Aquitaine, France 3 Auvergne, France 3 Basse Normandie, France 3 Bourgogne, France 3 Bretagne, France 3 Centre France 3 Champagne-Ardenne, France 3 Corse, France 3 Côte d'Azur, France 3 Franche Comté, France 3 Haute-Normandie, France 3 Languedoc, France 3 Limousin, France 3 Lorraine, France 3 Midi-Pyrénées, France 3 Nord-Pas-de-Calais, France 3 Paris Ile De France, France 3 Pays de la Loire, France 3 Picardie, France 3 Poitou Charente, France 3 Provence Alpes, France 3 Rhône-Alpes

(3) Bouquet TV Bbox ciné, Bouquet TV Bbox divertissement, Bouquet TV Maghreb+, Bouquet Lusophone, Bouquet TV Bbox Jeunesse, Bouquet beIN Sports.

# 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.