Bbox Fit Fiche d'information standardisée

Internet – Téléphonie fixe

au 02/08/2021

Sous conditions d'éligibilité	• Offre disponible suivant l'éligibilité technique et commerciale de la ligne fixe, – 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.
Prix mensuel de l'offre	Avec la location de la box : • En ADSL/VDSL : – 26,99€ (soit 23,99€ + 3€ de location box) en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom, – 34,99€ (soit 23,99€ + 3€ de location box + 8€ de complément de zone) en zone étendue. • En fibre jusqu'au domicile : – 29,99€ (soit 26,99€ + 3€ de location box). • En ADSL/VDSL : en cas de conservation de votre abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers, cet abonnement est en plus.
Promotions	Du 02/08/2021 au 15/08/2021 : • En ADSL/VDSL, pendant 12 mois : – Remise de 17€/mois en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom soit 9,99€/mois. – Remise de 25€/mois en zone dégroupée étendue soit 9,99€/mois. • En Fibre, pendant 12 mois : – Remise de 20€/mois soit 9,99€/mois.
Équipements	• Box (modem) : • Boîtier de terminaison optique mis à disposition. • Restitution des équipements (loués ou mis à disposition) dans un délai inférieur à 45 jours suivant la prise en compte de la résiliation. Détails des frais de non restitution du matériel, dans «Les Tarifs».
Durée d'engagement	• 12 mois.
Frais additionnels	• 48€ de frais de mise en service. • 59€ de frais de résiliation.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	• En Fibre : Sous 30 jours à compter de l'installation par le technicien à votre domicile. • En ADSL/VDSL : Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.
Débits estimés (IP)	• Débits variables en fonction de la longueur de la ligne. • 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. • 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). • En Fibre jusqu'au domicile : jusqu'à 300 Mbit/s en débit descendant et 200 Mbit/s en débit montant.
Communications téléphoniques incluses	• Appels illimités vers les fixes en France métropolitaine, les DOM, et vers plus de 110 destinations[1] à l'international (à usage privé entre 2 individus, hors n° courts et spéciaux), les appels émis vers plus de 199 correspondants différents dans le mois sont facturés selon la grille tarifaire.
Caractéristiques techniques / équipements	• **Réseau :** - ADSL / ADSL 2+, - VDSL, - Fibre jusqu'au domicile (FTTH).

Services inclus	• **Services internet inclus :** – Internet Haut Débit, – 10 comptes e-mails identifiant@Bbox.fr, – Antivirus et antispam mail, – Contrôle parental internet. • **Services téléphoniques inclus :** – Répondeur (661), – Double appel, – Présentation du numéro, – Conférence à 3 (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés) , – Rappel du dernier appelant, – Appel incognito, – Renvoi d'appel, – Transfert d'appel. • **Service Internet garanti, sur demande :** Réservé aux clients titulaires d'une offre Bbox éligible, jusqu'à l'activation de votre Bbox ou jusqu'au rétablissement des services Bbox. En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G. Recharge 100 Go valable 30 jours max : Dès la souscription : – Clé 4G remise immédiatement en boutique Bouygues Telecom ou expédiée, – Ou rechargement du Forfait mobile ou Forfait pour Clé 4G sous 24h max. En cas d'incident ou de déménagement : – Clé 4G disponible sous 2h max en boutique Bouygues Telecom ou expédiée, – Ou rechargement immédiat du Forfait Mobile, Forfait pour Clé 4G ou Bonus Clé 4G auprès du Service Clients. Non restitution de la clé 4G : frais détaillés dans «Les Tarifs».
Services accessibles payants	• **Options téléphoniques :** – 1h Maghreb, – 6h vers les fixes d'Algérie, – Appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine. • **Options internet :** – Extension capacité mail 5 Go, – Envoi de SMS/MMS depuis internet (connexion à Bbox requise), – Pack de sécurité Norton. • Répéteur Wi-Fi : frais de location de 5€/mois après souscription sur l'Espace Client. Détails des frais de non restitution ou de dégradation du matériel et informations sur les services : dans «Les Tarifs».
Service Clients	• Connexion sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.fr, 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). – **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 dans «Les Tarifs».

Listes des destinations prévues au 02/08/2021 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, Bruneï, 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, 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 (îles), 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^{os} 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 (île), Pologne, Portugal, Porto Rico, 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, Vatican, Venezuela. Les appels doivent être passés depuis la Bbox et n'incluent pas les n° courts et spéciaux.

Service Clients Fiche d'information standardisée

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 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.