

## Les Packs Open et Open Up

Date de mise à jour : 06/02/2020

Les Packs Open sont disponibles en France métropolitaine et réservés aux particuliers résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine, dans la limite d'une utilisation non abusive.

La souscription d'un pack Open entraîne la résiliation de l'abonnement téléphonique fixe (RTC) si vous en disposiez préalablement (ainsi que des éventuels services souscrits sur cet abonnement : fax, alarme...).

Pour les offres xDSL ou Fibre, valables uniquement dans les zones géographiques couvertes par la technologie et sous réserve d'éligibilité.

		Avec nouveau mobile		Version forfait seul, en gardant votre mobile			
		Tarif TTC/mois engagement de 24 mois		Tarif TTC/mois engagement de 12 mois			
		xDSL	Fibre	xDSL	Fibre		
Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres	Packs Open	Pack Open 2h			39,99 €	44,99 €	
		Pack Open 10 Go			54,99 €	59,99 €	
	Packs Open Up	Pack Open Up 2h			47,99 €	52,99 €	
		Pack Open Up 2h 5 Go			56,99 €	61,99 €	
		Pack Open Up 10 Go			62,99 €	67,99 €	
		Pack Open Up 50 Go	76,99 €	81,99 €	66,99 €	71,99 €	
		Pack Open Up 100 Go	94,99 €	99,99 €	79,99 €	84,99 €	
		Pack Open Up 150 Go	124,99 €	129,99 €	109,99 €	114,99 €	
	Équipements	Modem	<p>&gt; Livebox nécessaire</p> <p>Le prix de la location de 3 €/mois est inclus dans le prix de l'offre.</p> <p>En cas de restitution de la Livebox incomplète et/ou endommagée, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 100 €.</p> <p>Boîtier Fibre optique (ONT) mis à disposition si nécessaire. En cas de restitution de ce boîtier incomplet et/ou endommagé, le client sera facturé d'une somme forfaitaire de 100 €.</p>				
		Décodeur TV	<p>Frais d'activation : 40 €</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les clients dont la TV est desservie par Satellite : décodeur UHD90 (décodeur blanc) compatible HD et HD+, avec récepteur TNT et carte d'accès TV.</li> <li>- Pour les clients avec Livebox et Livebox Up : décodeur TV UHD compatible HD (en xDSL et Fibre sous réserve d'éligibilité), HD+ et ultra HD (en Fibre).</li> </ul> <p>HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible.</p> <p>En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 200 €.</p>				

<b>Durée d'engagement</b>	<p>Les packs Open sont disponibles avec engagement 24 mois en version avec mobile à partir du pack Open Up 50 Go.</p> <p>Les packs Open forfait seul sont disponibles avec engagement de 12 mois.</p>									
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès internet</b>	<p><b>Pour les offres xDSL :</b> 15 jours à compter de la date de souscription au service.</p> <p><b>Pour les offres Fibre :</b> 10 semaines à compter de la souscription au service.</p>									
<b>Conditions de résiliations à l'initiative du client</b>	<p>En cas de souscription d'une offre engageante sur 12 ou 24 mois, et lorsque l'abonné résilie avant la fin de la période initiale, sauf motifs légitimes visés aux Conditions générales d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles. Le client engagé sur 24 mois souhaitant résilier le contrat à compter de la fin du douzième mois sera redevable du paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute demande de résiliation à l'initiative du client sans demande de portabilité des services internet haut débit ou du service de téléphonie mobile vaut résiliation du contrat Orange Open dans son intégralité.</li> <li>- En cas de demande de portabilité du numéro de téléphone par Internet et/ou de demande de dégroupage (dégroupage : demande du Client auprès d'un autre fournisseur d'accès à internet d'utiliser la ligne support de la boucle locale d'Orange utilisée dans le cadre de l'Offre Open), le contrat d'abonnement Orange Open sera poursuivi pour le seul Service de téléphonie mobile. Le tarif mensuel d'abonnement fera alors l'objet d'une remise d'un montant :</li> </ul> <p><b>Pour les offres ADSL :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de 25 €/mois pour Open Up 100 Go, Open Up 150 Go et leurs versions SIM, pour Open 10 Go en version SIM ;</li> <li>- de 27 €/mois pour Open Up 50 Go et sa version SIM ;</li> <li>- de 29 €/mois pour Open 2h 100 Mo en version SIM ;</li> <li>- de 31 €/mois pour Open Up 10 Go en version SIM ;</li> <li>- de 35 €/mois pour Open Up 2h 100 Mo version SIM et Open Up 2h 5 Go version SIM.</li> </ul> <p><b>Pour les offres Fibre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de 30 €/mois pour Open Up 100 Go, Open Up 150 Go et leurs versions SIM, pour Open 10 Go en version SIM ;</li> <li>- de 32 €/mois pour Open Up 50 Go et sa version SIM ;</li> <li>- de 34 €/mois pour Open 2h 100 Mo en version SIM ;</li> <li>- de 36 €/mois pour Open Up 10 Go en version SIM ;</li> <li>- de 40 €/mois pour Open Up 2h 100 Mo version SIM et Open Up 2h 5 Go version SIM.</li> </ul> <p>Cette remise sera appliquée à compter de la date effective de portabilité et proratisée selon la date de facturation.</p> <p>Le client Open peut demander à changer d'offre parmi la gamme mobile Orange sous réserve de commercialisation de l'offre au moment de la demande (sauf restrictions et paiement de frais de changement d'offres éventuels. Détail dans la Fiche Tarifaire).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de demande de portabilité du numéro mobile, le client bénéficiera automatiquement, dans un délai de 20 jours à compter de la portabilité effective du numéro mobile, de l'Offre Livebox essentielle dont les conditions, le descriptif et le tarif mensuel figurent en annexe des Conditions spécifiques Open.</li> </ul> <p>Le client peut renoncer à bénéficier de l'offre Livebox essentielle en contactant son Service Clients dans ce délai de 20 jours.</p>									
<b>Débit internet estimé en réception</b>	<p><b>Pour une connexion ADSL :</b> accès à Internet ADSL avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s, avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.</p> <p><b>Pour une connexion VDSL :</b> accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un 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), avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.</p> <p><b>Pour une connexion Fibre :</b></p> <table border="1" data-bbox="639 1675 1477 1792"> <thead> <tr> <th></th> <th>Livebox</th> <th>Livebox Up</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>débit descendant</td> <td>jusqu'à 400 Mbit/s</td> <td>jusqu'à 2 Gbit/s partagés</td> </tr> <tr> <td>débit montant</td> <td>jusqu'à 400 Mbit/s</td> <td>jusqu'à 600 Mbit/s</td> </tr> </tbody> </table> <p>Débites théoriques : un débit jusqu'à 2 Gbit/s partagés est disponible à la box. Il vous permet de connecter plusieurs équipements en simultané. Le débit accessible par équipement est jusqu'à 1 Gbit/s. En cas d'utilisation d'un boîtier fibre optique avec la Livebox le débit est limité à 1 Gbit/s.</p> <p>Avec Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés. Détails sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>.</p>		Livebox	Livebox Up	débit descendant	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 2 Gbit/s partagés	débit montant	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s
	Livebox	Livebox Up								
débit descendant	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 2 Gbit/s partagés								
débit montant	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s								

<p><b>Communications téléphoniques incluses depuis le téléphone par internet</b></p>	<p>La ligne téléphonique par internet inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres, une messagerie vocale personnalisée, la présentation du numéro appelant, le journal d'appels, le filtrage des appels sortants ;</li> <li>- des appels en illimité vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et des DOM* et vers les fixes de plus de cent-dix (110) destinations (voir dans la fiche tarifaire la liste des destinations) et les mobiles des USA et Canada.</li> </ul> <p>Les communications téléphoniques vers toutes les autres destinations sont facturées en sus du prix de l'offre (voir dans la fiche tarifaire, les tarifs indiqués). Pour les numéros spéciaux voir dans la fiche tarifaire en vigueur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- et pour Open Up : l'émission d'appels en illimité vers les mobiles de France métropolitaine, DOM* et Europe.</li> </ul> <p>* DOM comprend Réunion, Mayotte, Guadeloupe, Martinique, Guyane française ainsi que Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.</p> <p>Les appels illimités sont valables hors coût du service des numéros spéciaux (voir dans la fiche tarifaire), jusqu'à 250 correspondants différents/mois, 3h maximum par appel.</p>
<p><b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b></p>	<p>Offres d'accès à internet avec accès à un service de télévision numérique et de téléphonie sur IP (sous conditions d'éligibilité pour les services TV).</p> <p><b>Les packs Open</b> incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 Go pour le service « pages perso d'Orange » ;</li> <li>• 10 Boîtes aux Lettres d'une capacité de 10 Go chacune ;</li> <li>• anti-spam Messagerie ;</li> <li>• contrôle parental activable sur demande ;</li> <li>• accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de tiers et leur facturation sur la facture Orange. Désactivation possible pour internet+ et contact+ (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange).</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « le Téléphone par Internet » :</b> Service (détails ci-dessus) permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une messagerie vocale personnalisée ;</li> <li>• la présentation du numéro appelant ;</li> <li>• le journal d'appels ;</li> <li>• le filtrage des appels sortants ;</li> <li>• la fonction secret d'appels ;</li> <li>• le renvoi d'appels.</li> </ul> Ces services sont paramétrables sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>. </li> <li>- <b>Le service « la Télévision numérique » avec le décodeur TV UHD (Frais d'activation du service de 40 €) :</b> Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 160 chaînes TV<sup>(1)</sup> dont plus de 50 en HD et plus de 20 en HD+, à un catalogue de vidéos à la demande susceptible d'évolution et l'accès au Replay. En ADSL et VDSL2, réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'internet (débit dédié TV à 4 Mb/s en SD et 9 Mb/s en HD).</li> <li>- <b>Raccordement Fibre</b> (sauf si le logement est déjà raccordé).</li> <li>- <b>Les packs Open Up</b> incluent l'ensemble des composantes de l'offre Livebox et l'option enregistreur TV UHD offerte sur demande (hors frais d'activation de service de 10 €) : L'enregistreur est d'une capacité de 80 Go (soit jusqu'à 30 heures en format HD) avec la possibilité de l'étendre jusqu'à 240 Go (soit jusqu'à 100 heures en format HD) auprès du Service Clients ou de l'interface TV sur demande. La demande de l'option doit intervenir avant le 1<sup>er</sup> juin 2019.</li> </ul>
<p><b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b></p>	<p>Offre sous conditions d'éligibilité pour les services TV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vidéo à la demande</b> : VoD à la carte, paiement à l'acte ou abondement du compte prépayé.</li> <li>- <b>Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes thématiques auprès d'un opérateur TV</b> : Canal+/Canalsat : voir sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> &gt; TV d'Orange &gt; Les offres Canal+/Canalsat.</li> <li>- <b>Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange</b> : voir <a href="http://orange.fr">orange.fr</a> &gt; boutique &gt; TV d'Orange.</li> <li>- <b>Multi TV ou Clé TV au choix pour Open Up</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Multi TV : permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV avec un deuxième décodeur. Voir détails dans la fiche tarifaire. Service indisponible dans le cas d'une offre ADSL/VDSL avec faible débit, test sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a></li> <li>- Clé TV : permet de bénéficier de l'essentiel de la TV d'Orange chez vous ou en mobilité sur le téléviseur de votre choix</li> </ul> </li> <li>- <b>Enregistreur TV</b> : permet l'enregistrement des programmes TV en qualité numérique. Voir détails dans la fiche tarifaire.</li> </ul>

Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres pour les usages depuis le mobile

Les services décrits ci-après sont valables sur réseaux et mobiles compatibles.

	Pack Open		Pack Open Up						
	Open 2h 100 Mo	Open 10 Go	Open Up 2h 100 Mo	Open Up 2h 5 Go	Open Up 10 Go	Open Up 50 Go	Open Up 100 Go	Open Up 150 Go	
<b>Depuis la France métropolitaine</b>									
Internet mobile	100 Mo bloqué	10 Go débit réduit au-delà	100 Mo bloqué	5 Go bloqué	10 Go débit réduit au-delà	50 Go débit réduit au-delà	100 Go débit réduit au-delà	150 Go débit réduit au-delà	
Appels en France métropolitaine et vers les DOM	2h en France et depuis l'Europe	illimités 24/7	2h en France et depuis l'Europe	2h + 3 numéros illimités 24/7 <sup>(1)</sup>	illimités 24/7				
SMS/MMS en France métropolitaine et vers les DOM	illimités 24/7								
Options et services	Accès en illimité aux hotspots wifi d'Orange								
	Service 24h Garanti								
							Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile		
Appels vers l'international							Prêt Top Smartphone (uniquement pour la version avec mobile)		
							illimités vers les fixes de plus de 100 destinations		
MMS vers l'international							illimités vers les fixes et mobiles Europe, USA, Canada	illimités vers les fixes et mobiles Europe, USA, Canada, Chine	
SMS vers l'international							MMS illimités depuis l'Europe	illimités vers et depuis l'Europe*, USA, Canada et Chine	
<b>Depuis l'Europe* et les DOM</b>									
Internet mobile mutualisé avec la France	100 Mo	10 Go	100 Mo	5 Go	10 Go	50 Go	100 Go	150 Go	
Internet mobile	100 Mo bloqué	10 Go débit réduit au-delà	100 Mo bloqué	5 Go bloqué	10 Go débit réduit au-delà	50 Go débit réduit au-delà	70 Go débit réduit au-delà	100 Go débit réduit au-delà	
Appels vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM	2h	illimités 24/7	2h	2h + 3 n° illimités 24/7 <sup>(1)</sup> (mutualisés avec les appels depuis la France)	illimités 24/7				
SMS/MMS vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM	illimités 24/7								
<b>Depuis les USA, Canada et Chine</b>									
Internet mobile							100 Go débit réduit au-delà		
Appels vers la France métropolitaine, les USA, le Canada et la Chine							illimités 24/7		
SMS/MMS vers la France métropolitaine, les USA, le Canada et la Chine							illimités 24/7		
<b>Depuis le monde entier</b>									
SMS depuis l'étranger							illimités 24/7		

<sup>(1)</sup> Numéros au choix parmi les n° du réseau fixe et/ou les n° de mobile de tous les opérateurs en France métropolitaine.

\* Liste des destinations incluses dans Europe = Zone Europe : Açores (les), Åland (îles), Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (îles), Chypre, Corfou (île), Crète, Cyclades (les), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Féroé (îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (île de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

+ Zone Suisse/Andorre.

<p><b>Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres pour les usages depuis le mobile</b></p>	<p><b>Pour tous les Packs (2h 100 Mo, 2h 5 Go, 10 Go, 50 Go, 100 Go et 150 Go)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie Vocale Visuelle illimitée.</li> <li>Avec mobiles compatibles. Le client peut toutefois continuer à appeler le 888 pour consulter la messagerie vocale traditionnelle.</li> <li>- Accès en illimité aux hotspots wifi d'Orange de France métropolitaine. Cartographie complète des hotspots disponible sur l'application Mon Réseau (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le client). Sous réserve d'un terminal mobile compatible.</li> </ul> <p><b>Pour les Packs Open 2h 100 Mo et Open Up 2h 100 Mo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2h d'appels voix en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- 100 Mo d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile ».</li> </ul> <p><b>Pour les Packs Open Up 2h 5 Go</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- 5 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile ».</li> </ul> <p><b>Pour les Packs Open 10 Go et Open Up 10 Go</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- 10 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile ».</li> </ul> <p><b>Pour les Packs Open Up 50 Go</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- Appels illimités depuis la France métropolitaines vers les fixes de plus de 100 destinations et vers les mobiles des USA et du Canada.</li> <li>- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- 50 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile ».</li> <li>- Option Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour les versions avec mobile (voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile »).</li> </ul> <p><b>Pour les Packs Open Up 100 Go</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- SMS illimités depuis et vers l'Europe.</li> <li>- MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- Appels illimités depuis la France métropolitaines vers les fixes de plus de 100 destinations (cf. p. 57) et vers les fixes et mobiles d'Europe, USA, Canada.</li> <li>- 100 Go mensuels d'internet utilisables en France métropolitaine, et 70 Go mensuels utilisables également dans les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile ».</li> <li>- Prêt Top Smartphone (uniquement pour les versions avec mobile) En cas de panne/casse/vol de son mobile, sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement sur les quatre dernières factures, prêt d'un mobile haut de gamme pour une durée d'un mois maximum et dans la limite de 2 prêts par an et par client que ces prêts soient réalisés dans le cadre du service prêt de mobile Top Smartphone et/ou du service de prêt 24h garanti. Prêt après appel au Service Clients, du lundi au vendredi (hors jours fériés) : livraison le lendemain avant 13h pour les appels passés au Service Clients entre 8h et 14h (livraison garantie en moins de 24h pour les appels passés entre 14h et 17h). Le délai de 24h n'est pas garanti pour la Corse et les autres îles de France métropolitaine. (Voir les détails et les conditions spécifiques sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>)</li> <li>- Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile (voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile »).</li> </ul>
--	---

<p><b>Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres pour les usages depuis le mobile</b></p>	<p><b>Pour les Packs Open Up 150 Go</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre et USA/Canada/Chine vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre et USA/Canada/Chine vers ces zones et la France métropolitaine.</li> <li>- Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de plus de 100 destinations et vers les mobiles des USA, du Canada, d'Europe et de Chine.</li> <li>- SMS illimités depuis et vers le monde entier.</li> <li>- MMS illimités en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM, Suisse, Andorre, USA, Canada et Chine vers ces mêmes zones et la France métropolitaine.</li> <li>- 150 Go mensuels d'internet utilisables en France métropolitaine, et 100 Go mensuels utilisables également dans les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre, USA/Canada et Chine. Voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile ».</li> <li>- Prêt Top Smartphone (uniquement pour les versions avec mobile) En cas de panne/casse/vol de son mobile, sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement sur les quatre dernières factures, prêt d'un mobile haut de gamme pour une durée d'un mois maximum et dans la limite de 2 prêts par an et par client que ces prêts soient réalisés dans le cadre du service prêt de mobile Top Smartphone et/ou du service de prêt 24h garanti. Prêt après appel au Service Clients, du lundi au vendredi (hors jours fériés) : livraison le lendemain avant 13h pour les appels passés au Service Clients entre 8h et 14h (livraison garantie en moins de 24h pour les appels passés entre 14h et 17h). Le délai de 24h n'est pas garanti pour la Corse et les autres îles de France métropolitaine. (Voir les détails et les conditions spécifiques sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>)</li> <li>- Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile (voir descriptif dans « Caractéristiques de l'internet mobile »).</li> </ul>
<p><b>Décompte des communications incluses depuis le mobile</b></p>	<p>Tarification à la seconde dès la 1<sup>re</sup> seconde dans le forfait pour les appels vers fixes et mobiles depuis la France et les zones DOM, Europe et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France.</p> <p>Pour les appels internationaux : les appels émis et reçus depuis l'étranger (hors depuis zones DOM, Europe et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France) et depuis la France métropolitaine vers l'international sont décomptés à la seconde après une 1<sup>re</sup> minute indivisible (voir dans la fiche tarifaire en vigueur).</p> <p>Les autres types de communications sont décomptés du forfait au tarif en vigueur (voir dans la fiche tarifaire en vigueur).</p>
<p><b>Les services mobiles inclus</b></p>	<p>Le SMS alerte conso en cas de dépassement du forfait, l'activation automatique du service « communiquer depuis l'étranger », la réception de messages vocaux par mail en France métropolitaine (hors n<sup>os</sup> spéciaux), le double appel, le SMS de notification des appels en absence sans message, le signal d'appel, l'accès à des solutions de paiement pour l'achat de produits ou services, y compris de tiers, et leur facturation sur la facture Orange, l'accès à la messagerie vocale en France métropolitaine, depuis les zones DOM, Europe et Suisse/Andorre, la facture détaillée (depuis l'Espace Client ou sur demande au Service Clients), la présentation du numéro, l'accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies (ex : USSD, NFC), sous réserve de couverture par le réseau mobile Orange et de terminal compatible (facturation des services en sus).</p> <p>Conditions détaillées dans les conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange. Détails des services dans la fiche tarifaire.</p> <p><b>Accès à des solutions de paiement</b></p> <p>Permettant l'achat de produits ou services, y compris de tiers, et leur facturation sur la facture Orange. Internet+ peut être désactivé avec l'option de blocage des achats multimédia et SMS+ (voir fiche tarifaire en vigueur) et depuis votre Espace Client.</p>
<p><b>Caractéristiques de l'internet mobile</b></p>	<p>Usages en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Pas de report du volume internet non consommé sur les mois suivants. Usage modem inclus sous réserve de crédit internet mobile disponible et après avoir préalablement souscrit à une recharge ou un pass (exclusivement pour les forfait 2h100 Mo et 5 Go) : connexion internet en mobilité sur votre ordinateur/tablette grâce au mode partage de connexion de votre mobile. Communication décomptées au Ko.</p> <p><b>&gt; Pour le Pack Open 2h 100 Mo et le Pack Open Up 2h 100 Mo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crédit d'usages internet bloqué à 100 Mo.</li> <li>- Envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes sous réserve d'accessibilité du compte mail (hors service de push mail BlackBerry®). Déblocage possible avec l'achat d'un pass ou d'une option internet.</li> </ul> <p><b>&gt; Pour le Pack Open 2h 5 Go</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crédit d'usages internet bloqué à 5 Go.</li> <li>- Envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes sous réserve d'accessibilité du compte mail (hors service de push mail BlackBerry®).</li> </ul> <p><b>&gt; Pour le Pack Open 10 Go et le Pack Open Up 10 Go</b></p> <p>Réduction du débit au-delà de 10 Go/mois jusqu'à la date de facturation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications.</li> <li>- Envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable).</li> </ul> <p><b>&gt; Pour le Pack Open Up 50 Go</b></p> <p>Réduction du débit au-delà de 50 Go/mois jusqu'à la date de facturation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications.</li> <li>- Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable).</li> </ul>

<p><b>Caractéristiques de l'internet mobile</b></p>	<p>Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zone Europe, DOM et Suisse/Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.</p> <p>10 € de frais d'activation de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription. Permet d'utiliser le volume internet inclus de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2<sup>e</sup> équipement compatible grâce à une 2<sup>e</sup> carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre ne comprenant pas la Multi-SIM Internet + 1 Go (fournie sur demande), la 2<sup>e</sup> SIM sera désactivée.</p> <p><b>&gt; Pour le Pack Open Up 100 Go</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 Go d'internet mobile mensuels en France métropolitaine et 70 Go mensuels utilisables également dans les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Réduction du débit au-delà des 100 Go/mois en France jusqu'à la date de facturation. Réduction du débit au-delà des 70 Go/mois en Europe, DOM, Suisse/Andorre jusqu'à la date de facturation. Liste détaillée des destinations de la zone Europe, DOM, Suisse et Andorre p. 57. Pour les forfaits Jet, l'internet mobile est valable en France métropolitaine et à l'étranger. (cf. « Usages depuis l'international » dans la partie « Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres »).</li> <li>- Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications.</li> <li>- Envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable).</li> </ul> <p>Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zone Europe, DOM et Suisse/Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.</p> <p>10 € de frais d'activation de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription. Permet d'utiliser le volume internet inclus de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2<sup>e</sup> équipement compatible grâce à une 2<sup>e</sup> carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre ne comprenant pas la Multi-SIM Internet +1 Go (fournie sur demande), la 2<sup>e</sup> SIM sera désactivée.</p> <p><b>&gt; Pour le Pack Open Up 150 Go</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 150 Go d'internet mobile mensuels en France métropolitaine et 100 Go mensuels utilisables également dans les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre et USA/Canada. Réduction du débit au-delà des 150 Go/mois en France jusqu'à la date de facturation.</li> <li>- Réduction du débit au-delà des 100 Go/mois en Europe, DOM, Suisse/Andorre et USA/Canada jusqu'à la date de facturation. Liste détaillée des destinations de la zone Europe, DOM, Suisse et Andorre p. 57. Pour les forfaits Jet, l'internet mobile est valable en France métropolitaine et à l'étranger (cf. « Usages depuis l'international » dans la partie « Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres »).</li> <li>- Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications.</li> <li>- Envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable).</li> </ul> <p>Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zone Europe, DOM et Suisse/Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.</p> <p>10 € de frais d'activation de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription. Permet d'utiliser le volume internet inclus de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2<sup>e</sup> équipement compatible grâce à une 2<sup>e</sup> carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre ne comprenant pas la Multi-SIM Internet +1 Go (fournie sur demande), la 2<sup>e</sup> SIM sera désactivée.</p> <p>Sous réserve d'un équipement compatible et de couverture réseau 3G, 4G et 4G+ une fois le seuil d'usage raisonnable atteint :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous les services data, hors streaming vidéo, restent accessibles,</li> <li>- le débit maximum théorique est de 128 Kbit.</li> </ul>
<p><b>Caractéristiques techniques, Équipements (usages mobiles)</b></p>	<p>Offres disponibles sur le réseau GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ avec équipement compatible et uniquement dans les zones couvertes.</p> <p>La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, le terminal du client et le support par ce terminal des bandes de fréquences LTE opérées par l'opérateur partenaire et la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire.</p> <p><b>4G+</b> : accessible dans les villes signalées sur <a href="http://www.reseaux.orange.fr">www.reseaux.orange.fr</a>, débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 300 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G.</p> <p>Couverture sur réseaux <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>.</p> <p><b>4G</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s (en zones couvertes en 2,6 GHz) et jusqu'à 75 Mbit/s (en zones couvertes en 800 MHz ou 1800 MHz).</p> <p><b>H+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbits/s, avec équipement compatible, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p><b>3G+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbits/s.</p>

<p><b>Service Clients</b></p>	<p>&gt; <b>Service assistance : internet - TV - téléphone + mobile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3900 (service gratuit + prix appel)* ouvert de 8h à 20h du lundi au samedi, et 7j/7 24/24 pour un soutien à l'utilisation ou en cas de panne de votre ligne fixe ou Internet.</li> <li>- sur Internet : <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a></li> <li>- Service Clients automatisé : <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour une offre fixe ou internet : 3900 (service et appel gratuits en France métropolitaine)</li> <li>Pour une offre mobile : 740 ou 0 800 100 740 (service et appel gratuits en France métropolitaine)</li> </ul> </li> </ul> <p>* Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.</p>
-------------------------------	--

**(I) Liste des chaînes ADSL/Satellite et Fibre comprises dans l'offre susceptible d'évolution (détails sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)) :**

TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL+ (en clair) - France 5 - M6 - ARTE - C8 - W9 - TMC - TFX - NRJ 12 - LCP/PS - France 4 - CSTAR - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films - La chaîne l'Équipe - 6ter - Chérie 25 - LCI - franceinfo: - L'actu de la TV d'Orange - Les thématiques de la TV d'Orange - Mosaïque des chaînes locales - TV5 Monde - Actu OCS - BET - Disney Channel - Disney Channel + 1 - TV Pitchoun - Aerostar - DOG TV - GINX - TRACE Urban - NRJ Hits - Virgin Radio - Equidia - M6 Boutique - Best of Shopping - Astro Center - Lucky Jack - Fashion TV - Luxe TV HD - MEN'S UP - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - 2 Rives TV - LCP 100% - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - Euronews Français - France 24 (en anglais) - Skynews - CNN - CNBC - Bloomberg Europe - BBC World News - Al Jazeera (en anglais) - Africa 24 - Al Jazeera (en arabe) - MEDI1TV - i24 News - NHK World Japan - Deutsche Welle (en anglais) - FR3 Alpes - FR3 Alsace - FR3 Aquitaine - FR3 Auvergne - FR3 Basse-Normandie - FR3 Bourgogne - FR3 Bretagne - FR3 Centre - FR3 Champagne-Ardenne - FR3 Corse via Stella - FR3 Côte d'Azur - FR3 Franche-Comté - FR3 Haute-Normandie - FR3 Languedoc - FR3 Limousin - FR3 Lorraine - FR3 Midi-Pyrénées - FR3 Nord Pas-de-Calais - FR3 Paris IDF - FR3 Pays de la Loire - FR3 Picardie - FR3 Poitou-Charentes - FR3 Provence-Alpes - FR3 Rhône-Alpes - NOA TV - LCN - DICI TV - 8 Mont-Blanc - Angers TV - viaGrandParis - viaLMtv Sarthe - viaMATÉLÉ - TéléGrenoble Isère - IDF1 - viaVosges - viaMirabelle - TVR - Tébéo - TéléNantes - TV7 - WEO Nord Pas-de-Calais - GrandLille - Alsace 20 - viaOccitanie Montpellier - TLM - TV Tours - TV Vendée - Tébésud - Biptv - TVPI - TV Bocal - TV78 - viaOccitanie Toulouse - viaOccitanie Pays catalan - viaOccitanie Pays gardois - Canal 32 - Grand Littoral - Azur TV - Provence Azur - Var Azur - Maritima TV - TLC - 7 A Limoges - Mosaik Cristal - Télé Paese - TL7 Saint-Étienne - TV8 Moselle Est - WEO Picardie - Canal 10 Guadeloupe - Outremer5 - Tahiti Nui Télévision - Télé Antilles - MFM - Deutsche Welle (en allemand) - Arte (en allemand) - TVE I - RTP3 - Record News - TGCOM 24 - Arménia 1 - RTR Planeta - RTS SAT - TVRI - TGRT EU - Beur FM TV - Al Arabiya - Dubaï TV - 2M Monde - Al Aoula - Canal Algérie - La Télé Tunisienne - New Tang Dynasty TV - Mandarin TV - CGTN-Français - KBS World - Net Viet - HLive TV - Vox Africa - Sport en France - DICI TV Provence - viaATV - IOTV - ASTV - La Chaîne du Père Noël - BFM Business - Paris Première - Alaraby - 01netTV.

**(II) Liste des chaînes de la web tv d'Orange susceptible d'évolution (détails sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)) :**

TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL+ (en clair) - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - TMC - TFX - NRJ12 - LCP/PS - France 4 - CSTAR - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films - La chaîne l'Équipe - 6ter - Chérie 25 - LCI - franceinfo: - TV5 Monde - BET - Disney Channel - Aerostar TV - MB Live - Ginx - TRACE Urban - NRJ Hits - Virgin Radio - O'FIVE - Equidia - M6 Boutique - Lucky Jack - Fashion TV - Luxe TV HD - MEN'S UP - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - Ouatch TV - LCP 100% - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - Euronews Français - France 24 (en anglais) - Skynews - CNN - CNBC - Bloomberg Europe - BBC World News - Al Jazeera (en anglais) - Africa 24 - France 24 (en arabe) - Al Jazeera (en arabe) - MEDI 1 TV - i24 News - NHK World Japan - FR3 Alpes - FR3 Alsace - FR3 Aquitaine - FR3 Auvergne - FR3 Basse-Normandie - FR3 Bourgogne - FR3 Bretagne - FR3 Centre - FR3 Champagne-Ardenne - FR3 Corse via Stella - FR3 Cote d'Azur - FR3 Franche-Comté - FR3 Haute-Normandie - FR3 Languedoc - FR3 Limousin - FR3 Lorraine - FR3 Midi-Pyrénées - FR3 Nord Pas-de-Calais - FR3 Paris IDF - FR3 Pays de la Loire - FR3 Picardie - FR3 Poitou-Charentes - FR3 Provence-Alpes - FR3 Rhône-Alpes - RTP3 - 2M Monde - Al Aoula - Canal Algérie - New Tang Dynasty TV.

## Relation Client Open

<b>Modes de contact</b>	<b>Boutique</b>	retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://agence.orange.fr">agence.orange.fr</a>		
	<b>Téléphone</b>	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessous		
	<b>Chat</b>	de 8h à 20h du lundi au samedi sur <a href="http://orange.fr">orange.fr</a>		
	<b>Courrier électronique</b>	envoi depuis <a href="mailto:contact.orange.fr">contact.orange.fr</a>		
	<b>Autres</b>	forum d'entraide sur <a href="http://communaute.orange.fr">communaute.orange.fr</a> , Facebook : Orange et Twitter : @Orange_conseil, <a href="http://orange.fr">orange.fr</a>		
Un réseau humain avec près de 20 000 collaborateurs à votre écoute.				
<b>Certification</b>	Non applicable.			
<b>Gestion de compte client</b>		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone Orange et moi</b>	
	<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	
	<b>Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace</b>	oui	non	
<b>Prise en charge des appels en Service Clients</b>	Non applicable.			
<b>Délai de rétablissement du service avant compensation</b>	Orange s'engage à rétablir le service mobile dans un délai de 2 jours. Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.			
<b>Dépannage à domicile pour l'accès internet</b>	La date du RDV convenue tient compte des disponibilités du client qui contacte Orange. Orange propose un RDV en moins de 72h dans 85 % des cas hors période de fortes intempéries.  Lors de la prise de RDV, un SMS est envoyé rappelant la date de RDV, le prix de l'intervention, ainsi qu'un lien vers des questions/réponses.  Les frais de déplacement d'un technicien sont au maximum de 69 € TTC en France métropolitaine. En Guadeloupe, Martinique, à La Réunion et à Mayotte le tarif est au maximum de 62,39 € TTC. En Guyane, le tarif est au maximum de 57,50 € TTC. La confirmation des frais est envoyée par SMS.			
<b>Informations disponibles en ligne et en boutique</b>		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone Orange et moi</b>	<b>Boutique</b>
	<b>Déclaration vol de mobile</b>	uniquement pour demander la suspension	non	non
	<b>Code PUK</b>	oui	oui	oui
	<b>Blocage ligne mobile</b>	uniquement en cas de perte ou vol	non	uniquement en cas de perte ou vol
	<b>Changement d'option et d'offre</b>	<b>De la ligne mobile</b> depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre depuis un mobile, uniquement possibilité de changer d'option  <b>De la ligne Livebox</b> depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre	<b>De la ligne mobile</b> uniquement possibilité de changer d'option	<b>De la ligne mobile et Livebox</b> possibilité de changer d'option et d'offre
<b>Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients</b>	non	non	non	

<b>Gestion des réclamations</b>	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier	<b>Avis de réception</b>			
		SMS	Courrier électronique	Courrier	
	<b>Type de dépôt de réclamation</b>	Boutique	Possibilité de dépôt non disponible		
		Web par courrier électronique	non	oui	non
		Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé réception.		
		Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client		non
	2) Délai maximum de réponse	Orange revient vers le client en moins de 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste)			
3) État d'avancement de la réclamation client	Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi			
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client	non	non			
<b>Critères spécifiques "boutiques"</b>	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique				
	<b>Aide au paramétrage du mobile</b>				
	Prise en main du mobile incluse dans l'offre	Configuration pas à pas En autonomie et à l'aide de nos outils, le client met en route et configure simplement son nouveau mobile : - Une application d'Orange pour transférer les données - Des pas à pas pédagogiques pour configurer la boîte mail et le compte store (AppStore, Google Play...)			
	Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Configuration flash (9 euros) Le conseiller Orange met en route et configure les fonctionnalités essentielles du nouveau mobile - Activation du nouveau mobile - Transfert des contacts sur le nouveau mobile			
		Configuration experte (24 euros) Le conseiller Orange met en route et configure le nouveau mobile, transfère toutes les données et fait découvrir les nouvelles fonctionnalités - Activation du nouveau mobile - Transfert des contacts sur le nouveau mobile - Transfert des photos, vidéos, SMS/MMS - Configuration d'une boîte mail - Configuration du compte store (AppStore, Google Play...) - Téléchargement de l'application Orange et Moi - Découverte d'une application adaptée aux besoins du client			
	<b>Prise en charge du dysfonctionnement du matériel</b>				
	Mobile	Si produit acheté chez Orange : - Test et dépannage - Prise en charge si panne couverte par la garantie (hors iPhone)			
	Tablette	Si produit acheté chez Orange : - Test et dépannage - Prise en charge si panne couverte par la garantie (hors iPad)			
	Box	Test et dépannage des services Livebox Échange Livebox et décodeur TV			
	Pour plus d'informations sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur <a href="http://service24.orange.fr">service24.orange.fr</a>				
2) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte					
<b>Actes administratifs</b>					
Types de changement :	oui	non			
Offre	X				
Option	X				
Adresse	X				
RIB		X			