

Les packs Open
Récapitulatif contractuel
 Date : 02/06/2022

Orange - 111, quai du Président Roosevelt - 92130 Issy-les-Moulineaux
Contacts :
 - Tél. 3900 (service gratuit + prix appel, détails ci-dessous) ;
 - agence.orange.fr ;
 - Application **Orange et moi** sur mobile.

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et Équipements

Vous êtes un particulier résidant en France métropolitaine ? Les offres Pack Open vous sont réservées selon la compatibilité technique et l'éligibilité géographique de votre domicile en France métropolitaine.

Les packs Open, Open Up et Pack Open Max incluent les services suivants :

- **Accès à Internet**
- **Le Téléphone par Internet**, permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant les appels en illimité vers les fixes de 110 destinations dont la France métropolitaine et les DOM, les appels vers les mobiles des USA et du Canada.
- **La Télévision d'Orange**, permettant l'accès d'un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 140 chaînes de la TV d'Orange, d'un catalogue de vidéos à la demande et de bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de Replay.
- **La téléphonie mobile**, disponible sous les couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+ et la couverture réseau 5G d'Orange pour les forfaits 5G pour un usage depuis un mobile compatible. Offre réservée aux Clients résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine.

	2h 100 Mo	2h 20 Go	10 Go	80 Go	140 Go 5G	150 Go 5G	220 Go 5G	
Depuis la France métropolitaine								
Internet mobile	100 Mo	20 Go	10 Go	80 Go	140 Go	150 Go 5G	220 Go 5G	
	Bloqué		Débit réduit au-delà					
Appels vers la France	2h	2h + 3 numéros illimités	Illimités					
SMS/MMS en France	Illimités							
Appels vers l'international							Illimités vers l'Europe, USA et le Canada	
							Illimités vers les fixes de plus de 100 destinations	
SMS/MMS							Illimités vers l'EU	
Depuis l'Europe et les DOM								
Internet mobile	100 Mo	20 Go	10 Go	80 Go	80 Go	100 Go		
	Bloqué		Débit réduit au-delà					
	Mutualisé avec la France			Indépendant du volume en France				
Appels vers la France et l'Europe	2h	2h + 3 numéros illimités	Illimités					
	Mutualisés avec la France							
SMS/MMS vers la France et l'Europe	Illimités							
Options et services								
Engagement	Engagement 12 mois					Engagement 24 mois		
Multi-SIM	Multi-SIM Internet +1 Go						Sur demande ⁽²⁾	
	Multi-SIM Appels & Internet						Sur demande ⁽³⁾	
Prêt de smartphone							Prêt d'un top smartphone en cas de panne, de casse ou de test	
Avantages						Téléphone à prix préférentiel à l'acquisition		
						Renouvellement du téléphone à prix préférentiel en cas de réengagement		

¹ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

Les Packs Open Up et Pack Open Max permettent, en plus, l'accès aux services et options complémentaires suivants :

- Les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine, DOM et Europe
- L'option Enregistreur TV Multi-écrans 100h (4 €/mois en option), pour enregistrer des programmes TV en qualité numérique, sur demande
- Second Décodeur TV (8,99 €/mois en option) ou l'option Clé TV (5 €/mois en option) au choix, sur demande
- L'option TV d'Orange sur TV Connectée (5 €/mois en option) accessible pendant 24 mois sur demande dans un délai de 3 mois après souscription de l'Offre dans l'espace client, avec télévision connectée Samsung commercialisée depuis 2018
- Le Répéteur Wifi 6 sur demande (10 € de frais d'activation).

Équipements : Livebox 5 pour les offres Fibre ou Livebox 4 pour les offres xDSL. Décodeur TV, compatible HD (en xDSL sous réserve d'éligibilité et Fibre), HD+ et ultra HD (en Fibre), avec téléviseur compatible.

Les Packs Open Max permettent, en plus, des Packs Open Up :

- Option Enregistreur TV Multi-écrans 300h (6 €/mois en option), non cumulable sur demande
- Option Airbox 20 Go sur demande pour internet en mobilité en France métropolitaine
- Replay Max (4,99 €/mois en option), pour accéder à des contenus de MYTF1 Max et 6play Max sans coupure publicitaire, accessible pendant 24 mois sur demande dans un délai de 3 mois après souscription de l'offre Open Max dans Espace Client
- Wifi Sérénité : jusqu'à 3 Répéteurs Wifi 6 maximum non cumulable, sur demande et accompagnement téléphonique par des Spécialistes Wifi (10 € de frais d'activation de chaque répéteur).

Retrouvez le détail des services dans la documentation tarifaire en vigueur.

Livebox 6 ⁽⁴⁾ pour les offres Fibre avec Wi-Fi 6E ⁽⁵⁾ ou Livebox 4 pour les offres xDSL. Décodeur TV, compatible HD (en xDSL sous réserve d'éligibilité et Fibre), HD+ et ultra HD (en Fibre), avec téléviseur compatible.

Débits du service Internet et voies de recours

Sous réserve d'équipements et d'un forfait mobile compatibles :

Pour une connexion ADSL : accès à Internet ADSL avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mbits/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s, avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 Kbits/s.

Pour une connexion VDSL : accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mbits/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mbits/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 Mbits/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km), avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 Kbits/s.

Débit Internet disponible	Débit maximum théorique en réception	Débit maximum théorique en émission
Livebox	Jusqu'à 500 Mbits/s	Jusqu'à 500 Mbits/s
Livebox Up	Jusqu'à 2 Gbit/s partagés	Jusqu'à 600 Mbits/s
Livebox Max	Jusqu'à 2 Gbit/s	Jusqu'à 800 Mbits/s

Débits théoriques : Avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti accessible pour les Offres d'accès est de 512 Kbit/s 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. Pour le débit partagé, 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. Détails sur www.orange.fr.

Technologie (accessible dans les villes déployées)	Débit maximum théorique en réception	Débit maximum théorique en émission
3G+	Jusqu'à 21 Mbits/s	Jusqu'à 5,8 Mbits/s
4G	Jusqu'à 150 Mbits/s	Jusqu'à 75 Mbits/s
4G+	Jusqu'à 655 Mbits/s	Jusqu'à 132 Mbits/s
5G - 2,1 GHz	Jusqu'à 615 Mbits/s	Jusqu'à 99 Mbits/s
5G - 3,5 GHz	Jusqu'à 2,1 Gbits/s	Jusqu'à 126 Mbits/s

Les débits affichés dépendent des zones de configuration réseau et de la potentielle agrégation de bandes de fréquences. Plus d'informations sur la couverture réseau sur www.reseaux.orange.fr. En cas d'usage sur plusieurs équipements, le débit est partagé. Lorsque le service n'est pas accessible, vous pouvez contacter Orange pour opérer un diagnostic et demander le cas échéant à son rétablissement conformément aux conditions de l'offre souscrite. En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients puis auprès du Service Recours Consommateur, et enfin auprès du Médiateur des communications électroniques.

² Multi-sim internet + 1 Go : 5 €/mois pour les clients des forfaits 2h 100 Mo, 2h 20 Go, 10 Go et 80 Go.

³ Multi-sim Appels & internet : 5 €/mois pour les clients autres que les clients du forfait 220 Go 5G.

⁴ La Livebox 6 : incompatible avec les Téléphones HD et les objets connectés utilisant la norme DECT-ULE (Détecteurs, Prise Intelligente, Interrupteur Connecté et Ampoule Connectée).

⁵ Avec équipements compatibles.

Tarif

Pour une connexion Fibre, tarif par mois :

	2 h 100 Mo	2 h 20 Mo	10 Go	80 Go	140 Go 5G	150 Go 5G	220 Go 5G
Open	44,99 €	-	59,99 €	-	-	-	-
Open Up	52,99 €	63,99 €	67,99 €	71,99 €	73,99 €	83,99 €	99,99 €
Open Max	57,99 €	68,99 €	72,99 €	76,99 €	78,99 €	88,99 €	104,99 €

Le prix de la location Livebox de 3 €/mois est inclus.

Livebox, Livebox Up et Livebox Max accessibles séparément aux tarifs respectifs de 41,99 €/mois, 49,99 €/mois et 54,99 €/mois, avec engagement de 12 mois.

Frais d'activation :

- Décodeur TV : 40 € pour un nouveau Client TV (pas de frais pour un déjà Client)
- La Clé TV, le Second Décodeur TV, Airbox 20 Go, ou chaque répéteur Wifi : 10 € chacun.

Frais de résiliation : 50 € (en cas d'engagement, les redevances périodiques restantes dues deviennent immédiatement exigibles).

Les informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires sont mises à disposition séparément dans la documentation tarifaire en vigueur.

Durée, renouvellement, résiliation

Lorsque l'abonné résilie avant la fin de la période initiale, sauf motifs légitimes, 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. Toute demande de résiliation à l'initiative du Client sans demande de portabilité des services internet ou du service de téléphonie mobile vaut résiliation du contrat Orange Open dans son intégralité. En cas de demande de portabilité du numéro de téléphone par Internet et/ou de demande de dégroupage, 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.

Le tarif mensuel d'abonnement fera alors l'objet d'une remise d'un montant :

- Pour les offres ADSL : compris entre 25 €/mois pour Open 10 Go version SIM et 42 €/mois pour Open Max 2h 100 Mo version SIM et Open Max 2h 20 Go version SIM.
- Pour les offres Fibre : compris entre 30 €/mois pour Open 10 Go version SIM et 47 €/mois pour Open Max 2h 100 Mo version SIM et Open Max 2h 20 Go version SIM.

Le détail des tarifs est précisé dans la fiche tarifaire en vigueur.

Cette remise sera appliquée à compter de la date effective de Portabilité et proratisée selon la date de facturation. 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.

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. Les conditions, le descriptif, les modalités de conservations des équipements et des options, et les tarifs associés sont définis en annexe des Conditions spécifiques Open.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Pour savoir si cette Offre est bien adaptée à votre situation, des conseillers spécialisés sont à votre disposition :

- **dans nos boutiques** labellisées et nos autres boutiques Orange : <https://agence.orange.fr/?service=autonomie>
- **par téléphone** : 0 800 112 233 (service et appel gratuits) ou **par visioconférence** en Langue des Signes Française (LSF), Langage Parlé Complété (LPC) et texte/braille, du lundi au vendredi de 9h à 18h : <https://autonomie.orange.fr/#home>
- **par e-mail** : offres.autonomie@orange.com

Des informations sur nos solutions d'accessibilité ? <https://boutique.orange.fr/informations/accessibilite-autonomie/>

Autres informations utiles

Orange vous accompagne :

- **en boutique** : retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur agence.orange.fr
- **par téléphone** : au 3900 (service gratuit + prix appel). Prix d'une communication « normale » selon l'Offre détenue, ou décompté du forfait Orange. Aucun coût autre que celui de la communication téléphonique n'est facturé. Temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller gratuit.
- **sur les forums d'entraide** : communaute.orange.fr / Facebook / Twitter@Orange_conseil.