

Internet Pro fibre Outre-mer

Récapitulatif contractuel

Date : 05/10/2023

Orange, Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 €
111, quai du Président Roosevelt - 92130 Issy-les-Moulineaux
RCS Nanterre 380 129 866
Orange - Service Clients TSA 90017, 59878 LILLE CEDEX 9

- 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	<p>L'Offre Internet Pro Fibre Outre-mer est réservée aux professionnels domiciliés en Outre-mer Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin.</p> <p>Elle se compose :</p> <ul style="list-style-type: none">■ d'une ligne fixe par Internet avec des appels illimités depuis l'Outre-mer vers :<ul style="list-style-type: none">- les <u>fixes de France (Métropole et Outre-mer) et de plus de 100 destinations</u> (voir Fiche Tarifaire) ;■ de services inclus avec votre ligne fixe par Internet : présentation du numéro, messagerie vocale, Renvoi d'appel Pro, Signal d'appel, secret d'appel, restriction d'appel permanent, filtrage des appels sortants et numéro de secours ;■ d'un accès Internet sur support Fibre ;■ de la TV (sur demande) pour un usage privé ou professionnel :<ul style="list-style-type: none">- Dans le cadre d'un usage privé : permet l'accès à un bouquet TV de base, à un catalogue de vidéos à la demande susceptible d'évolution et l'accès à des services de Replay.- Dans le cadre d'un usage professionnel : permet d'accéder aux offres Canal Pro. <p>Vos Avantages inclus dans votre offre Pro :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Prestation d'installation sur site & Service Clients pro ;■ Messagerie Pro, Mon Bureau Pro, Nom de Domaine Messagerie Pro (sur demande), IP fixe (sur demande), Le Mail Santé (sur demande), Inscription annuaire Pro (sur demande) ;■ 100 Go de stockage avec SugarSync, Suite bureautique Polaris Office, Coffre-fort numérique avec Digiposte Basic 5 Go. <p>Garantie d'assistance sur site pour le service Internet et/ou le service de téléphonie par Internet : du lundi au samedi hors jours fériés de 8h à 18h ; dans les 8h ouvrables suivant l'enregistrement de la signalisation si les causes à l'origine du dysfonctionnement le permettent.</p>						
et Équipements	<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">Équipements compatibles avec votre offre pro</th></tr></thead><tbody><tr><td>Livebox Pro</td><td>Modem de connexion Wifi/Internet loué auprès d'Orange</td></tr><tr><td>Décodeur TV</td><td>Inclus sur demande Client ; frais d'activation de 49 € HT</td></tr></tbody></table>	Équipements compatibles avec votre offre pro		Livebox Pro	Modem de connexion Wifi/Internet loué auprès d'Orange	Décodeur TV	Inclus sur demande Client ; frais d'activation de 49 € HT
Équipements compatibles avec votre offre pro							
Livebox Pro	Modem de connexion Wifi/Internet loué auprès d'Orange						
Décodeur TV	Inclus sur demande Client ; frais d'activation de 49 € HT						
Débits du service Internet et voies de recours	<p>Pour votre connexion Internet Fibre :</p> <p>Selon éligibilité du débit à l'adresse du Client, débit théorique jusqu'à 8 Gbit/s descendant et jusqu'à 2 Gbit/s montant (déploiement en cours) ou jusqu'à 2 Gbit/s descendant et jusqu'à 1 Gbit/s montant (dans les autres zones). Test d'éligibilité disponible sur https://reseaux.orange.fr.</p> <p>En cas d'usage d'un boîtier Fibre optique avec la Livebox Pro, débit théorique descendant et montant limité à 1 Gbit/s.</p> <p>Débits théoriques sous réserve de l'utilisation des équipements compatibles (Livebox Pro compatible, câble Ethernet, ordinateurs et carte réseau).</p> <p>Ou</p> <p>Débit descendant et montant jusqu'à 200 Mbit/s. Débit descendant minimum garanti de 512 Kbit/s.</p> <p>En cas d'usage de votre accès Internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés.</p> <p>En cas de réclamation ou de problème de débit, veuillez contacter le 3901 (Cf. rubrique « autres informations utiles »). En cas de désaccord sur la réponse donnée, vous pouvez envoyer un courrier au Service National Clientèle Pro 33734 BORDEAUX Cedex 9.</p>						

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).

Prix	<p>Le prix de l'Offre Internet Pro Fibre Outre-mer est de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 80 € HT/mois pour un débit théorique jusqu'à 8 Gbit/s descendant et jusqu'à 2 Gbit/s montant (déploiement en cours) ou jusqu'à 2 Gbit/s descendant et jusqu'à 1 Gbit/s montant (dans les autres zones). ■ 70 € HT/mois pour un débit descendant et montant jusqu'à 200 Mbit/s. <p>Location de la Livebox Pro : 5 € HT/mois</p> <p>L'Offre Internet Pro Fibre Outre-mer est éligible à la remise créateur de 30% (voir détails et conditions sur www.orangepro.fr)</p>												
Durée, renouvellement et résiliation	<p>L'Offre Internet Pro Fibre Outre-mer est souscrite pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'engagement de 12 mois à compter de la souscription.</p> <p>Résiliation à tout moment et de plein droit, par courrier recommandé, avec demande d'avis de réception, adressé à Orange. Il est précisé qu'une demande de Portabilité sortante d'un numéro de téléphone attribué dans le cadre de votre offre pro n'entraîne pas la résiliation systématique de l'ensemble des services de votre offre pro (cf. Conditions générales disponibles auprès de votre commercial).</p> <p>La résiliation de votre offre pro entraîne la facturation de frais techniques d'un montant de 41,67 € HT.</p> <p>Par ailleurs, en cas de résiliation anticipée de votre offre pro pendant la période minimale d'engagement, à l'exception des cas de force majeure ou de procédure collective, le Client reste redevable des mensualités restant dues pendant la durée totale de ladite période.</p> <p>En cas de résiliation d'une partie des services, une migration vers une nouvelle offre supportant les services restant peut être nécessaire (cf. modalités dans les Conditions générales Orange Pro Outre-mer).</p>												
Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés	<p>Pour savoir si cette Offre est bien adaptée à votre situation, des conseillers spécialisés sont à votre disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 heure France métropolitaine : https://autonomie.orange.fr/#home ■ par e-mail : offres.autonomie@orange.com. <p>Des informations sur nos solutions d'accessibilité sont disponibles : https://boutique.orange.fr/informations/accessibilite-autonomie/.</p>												
Autres informations utiles	<p>Orange vous accompagne</p> <table border="1" data-bbox="384 1167 1477 1570"> <thead> <tr> <th data-bbox="384 1167 802 1196">En Boutique</th> <th data-bbox="802 1167 1477 1196">Au téléphone</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="384 1196 802 1285">Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur agence.orange.fr</td> <td data-bbox="802 1196 1477 1442">Au 3901 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.</td> </tr> <tr> <th data-bbox="384 1285 802 1314">Par e-chat</th> <td data-bbox="802 1442 1477 1471"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="384 1314 802 1442">Avec l'application Orange Pro disponible sur votre mobile ou via assistancepro.orange.fr 24h/24 7j/7</td> <td data-bbox="802 1471 1477 1500"></td> </tr> <tr> <th data-bbox="384 1442 802 1471">Sur les forums d'entraide</th> <th data-bbox="802 1442 1477 1471">Depuis Espace Client pro / application Orange Pro</th> </tr> <tr> <td data-bbox="384 1471 802 1570">La communauté Pro Facebook OrangePro Twitter @Orangepro</td> <td data-bbox="802 1471 1477 1570">Gratuits et sécurisés, l'espace client professionnel et l'application Orange Pro vous permettent de consulter et de gérer votre offre en ligne à tout moment.</td> </tr> </tbody> </table>	En Boutique	Au téléphone	Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur agence.orange.fr	Au 3901 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.	Par e-chat		Avec l'application Orange Pro disponible sur votre mobile ou via assistancepro.orange.fr 24h/24 7j/7		Sur les forums d'entraide	Depuis Espace Client pro / application Orange Pro	La communauté Pro Facebook OrangePro Twitter @Orangepro	Gratuits et sécurisés, l'espace client professionnel et l'application Orange Pro vous permettent de consulter et de gérer votre offre en ligne à tout moment.
En Boutique	Au téléphone												
Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur agence.orange.fr	Au 3901 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.												
Par e-chat													
Avec l'application Orange Pro disponible sur votre mobile ou via assistancepro.orange.fr 24h/24 7j/7													
Sur les forums d'entraide	Depuis Espace Client pro / application Orange Pro												
La communauté Pro Facebook OrangePro Twitter @Orangepro	Gratuits et sécurisés, l'espace client professionnel et l'application Orange Pro vous permettent de consulter et de gérer votre offre en ligne à tout moment.												