

5G Home

Récapitulatif contractuel

Date : 16/11/2023

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 ? L'Offre 5G Home vous est réservée.

L'Offre 5G Home est disponible sous réserve de conditions techniques et de couverture 5G.

L'Offre 5G Home inclut les services suivants :

- Accès à internet
- 12h de connexion maximum par session. Usages réservés uniquement à l'adresse du domicile du Client, renseignée lors de la souscription.

Équipements

L'Offre 5G Home est accessible avec un modem de type routeur Wi-Fi proposé par Orange, compatible 5G Home au moyen d'une carte SIM 5G Home à insérer dans le routeur.

Débits du service internet et voies de recours

Sous réserve de disposer d'un équipement compatible. 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 :

Débit internet disponible	Flybox 5G
4G	Débit maximum théorique de connexion en réception, jusqu'à 150 Mbit/s
4G+	Débit maximum théorique de connexion en réception, jusqu'à 655 Mbit/s
5G - 2,1 GHz	Débit maximum théorique de connexion en réception, jusqu'à 615 Mbit/s
5G - 3,5 GHz	Débit maximum théorique de connexion en réception, jusqu'à 1 Gbit/s

En cas d'usage sur plusieurs équipements, le débit est partagé. 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.

Prix

	Tarif TTC/mois
Offre 5G Home	42,99 €
SMS	L'envoi de SMS est autorisé et facturé en hors forfait (sous réserve de compatibilité du terminal). L'émission de SMS depuis la France métropolitaine vers le mobile d'un opérateur métropolitain situé en France métropolitaine sera facturée à 0,10 €/SMS en heures creuses (du lundi au jeudi de 21h30 à 8h00 et le week-end, du vendredi 21h30 au lundi 8h00) et 0,13 €/SMS en heures pleines. La réception de SMS est autorisée et gratuite.

Frais d'activation : 29 €.

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).

Durée, renouvellement, résiliation

L'Offre 5G Home est sans engagement. Aucun frais de résiliation n'est appliqué.

L'Offre 5G Home est mise à disposition sous 30 jours à compter de la date de souscription.

Conditions de résiliation à l'initiative du Client

La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement.

Votre Espace Client ou l'application mobile Orange et moi vous permettent de consulter la liste de vos offres et options détenues.

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
- par e-chat : via l'application Orange et moi disponible sur votre mobile / sur l'Assistance.orange.fr de 8h à 20h du lundi au samedi
- sur les forums d'entraide : communaute.orange.fr / Facebook / Twitter [@Orange_conseil](https://twitter.com/Orange_conseil).