

Open Mini 50Mo - Open Zen 2Go - Open Play 30Go - Open Play 40Go - Open Jet 80Go - Open Jet 100Go

Date de mise à jour : 23/08/2017

Les offres Open sont disponibles en France métropolitaine et réservées aux particuliers résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine, dans la limite d'une utilisation non abusive. Pour les usages effectués en hors forfait depuis ces destinations et vers ces destinations et la France métropolitaine, le tarif appliqué est le même qu'en France métropolitaine.

La souscription d'une offre 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.

Les offres ADSL/VDSL ne sont plus commercialisées dans les zones éligibles à la Fibre d'Orange. Frais d'accès au réseau Fibre s'appliquant aux maisons individuelles via un raccordement souterrain ou aérien : 149 € TTC.

Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres

Offre Open	Avec un nouveau mobile			Version forfait seul, en gardant votre mobile		
	Tarif TTC/mois engagement de 24 mois réengagement de 24 mois			Tarif TTC/mois engagement de 12 mois		
	XDSL	FIBRE	FIBRE avec Famille by CANAL	XDSL	FIBRE	FIBRE avec Famille by CANAL
Open Mini 50Mo				36,99 €	41,99 € ⁽¹⁾	46,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾
Open Zen 2Go				49,99 €	54,99 € ⁽¹⁾	59,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾
Open Play 30Go	69,99 €	74,99 € ⁽¹⁾	79,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾	59,99 €	64,99 € ⁽¹⁾	69,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾
Open Play 40Go	81,99 €	86,99 € ⁽¹⁾	91,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾	66,99 €	71,99 € ⁽¹⁾	76,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾
Open Jet 80Go	94,99 €	99,99 € ⁽¹⁾	104,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾	79,99 €	84,99 € ⁽¹⁾	89,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾
Open Jet 100Go	119,99 €	124,99 € ⁽¹⁾	129,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾	99,99 €	104,99 € ⁽¹⁾	109,99 € ⁽¹⁾⁽²⁾

⁽¹⁾ Pour les nouveaux clients Fibre -5 € de remise pendant 12 mois (la Fibre au prix de l'ADSL pour toute première souscription).

⁽²⁾ Soit Famille by CANAL à 25 €/mois moins une remise globale de 20 €/mois sur votre offre fibre avec Famille by CANAL.

Spécificités des offres Open en version forfait seul : offres sans mobile associé et non compatibles avec le Programme Changer de Mobile. Les offres en version forfait seul sont compatibles avec Étalement mobile.

Pour l'offre Open Play 30Go : Dans le cadre du Programme Changer de Mobile avec l'offre Open Play 30 Go possibilité de bénéficier d'un nouveau mobile tous les 24 mois après la souscription de votre forfait mobile, sous réserve d'un réengagement de 24 mois et si le dernier renouvellement de mobile date de plus de 24 mois. Valable pour toute offre Open à partir de 64 €/mois, mobile à choisir parmi l'ensemble des mobiles de la gamme Orange disponibles. Conditions du Programme Changer de Mobile en point de vente et sur www.orange.fr.

Pour l'offre Open Play 40Go : Dans le cadre du Programme Changer de Mobile avec l'offre Open Play 40Go possibilité de bénéficier d'un nouveau mobile tous les 24 mois après la souscription de votre forfait mobile, sous réserve d'un réengagement de 24 mois et si le dernier renouvellement de mobile date de plus de 24 mois. Valable pour toute offre Open à partir de 79 €/mois, mobile à choisir parmi l'ensemble des mobiles de la gamme Orange disponibles. Conditions du Programme Changer de Mobile en point de vente.

Pack smartphone

• Spécificités du forfait Jet 80Go

Pack smartphone pour le forfait Jet 80Go :

Dans le cadre du Programme Changer de Mobile possibilité de bénéficier d'un nouveau mobile tous les 18 mois à prix nouveau client.

Offre valable 18 mois après la souscription de votre forfait, sous réserve d'un réengagement de 24 mois sur votre forfait et à condition que le dernier renouvellement de mobile date de plus de 18 mois. Mobile à choisir parmi l'ensemble de la gamme Orange disponible, facturé au prix du seuil des forfaits mobile dès 64 €. Conditions du programme Changer de Mobile en point de vente et sur www.orange.fr.

• Spécificités du forfait Jet 100Go

Pack smartphone pour le forfait Jet 100Go :

Dans le cadre du Programme Changer de Mobile possibilité de bénéficier d'un nouveau mobile tous les ans à prix nouveau client.

Offre valable 12 mois après la souscription de votre forfait, sous réserve d'un réengagement de 24 mois sur votre forfait et à condition que le dernier renouvellement de mobile date de plus de 12 mois. Mobile à choisir parmi l'ensemble de la gamme Orange disponible, facturé au prix du seuil des forfaits Mobile dès 89 €. Conditions du programme Changer de Mobile en point de vente et sur www.orange.fr.

Assurance du mobile

Même contenu que l'assurance casse et vol à 11,99 €. Voir les conditions et détails dans la notice d'assurance disponible sur www.orange.fr.

En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés. Voir dans la fiche tarifaire.

Durée d'engagement	Les offres Open sont disponibles avec engagement 24 mois en version avec mobile à partir de Open Play. Les offres Open forfait seul sont disponibles avec engagement de 12 mois.	
Équipements	Modem	<p>> Livebox nécessaire</p> +3 €/mois en location (sur www.orange.fr uniquement : Livebox 2 en vente au prix conseillé de 79 €). En cas de restitution de la Livebox incomplète et/ou endommagée ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 100 €. Boîtier Fibre optique (ONT) mis à disposition. En cas de restitution de ce boîtier incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client sera facturé d'une somme forfaitaire de 100 €.
	Décodeur TV	Frais de mise en service : 50 € - Avec Mini et Zen, compatible HD et HD+, avec récepteur TNT et carte d'accès TV (compatible avec la TV desservie par internet). - Avec Play et Jet : décodeur TV 4 compatible HD, HD+ et ultra HD. HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible et selon éligibilité (Ultra HD 4K disponible uniquement avec la Fibre). En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 200 €. Pour Open Play 30Go et Play 40Go : l'enregistreur 160Go est inclus sur demande à condition de détenir le décodeur TV Play/décodeur TV 4. Pour Open Jet 80Go et Open Jet 100Go : l'enregistreur 240Go est inclus sur demande à condition de détenir le décodeur TV Play/décodeur TV 4. Pour Open Jet 80Go et Open Jet 100Go : l'enregistreur 450Go est inclus sur demande à condition de détenir le décodeur TV 4.
Communications téléphoniques incluses depuis le téléphone par internet	La ligne téléphonique par internet inclut : - 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 ; - des appels en illimité vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et des DOM* et vers les fixes de plus de cent (100) destinations (voir dans la fiche tarifaire la liste des destinations) et les mobiles des USA et Canada. Pour Open Jet 80Go et Jet 100Go sont inclus également les appels en illimité vers les mobiles d'Europe (détails dans la fiche tarifaire mobile). 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. - et pour Orange Open Play 30Go, Open Play 40Go, Open Jet 80Go et Open Jet 100Go : l'émission d'appels en illimité vers les mobiles de France métropolitaine et des DOM*. <i>* DOM comprend Réunion, Mayotte, Guadeloupe, Martinique, Guyane française ainsi que Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.</i> 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.	
Services	Pour les offres Open Fibre : Installation Fibre Livebox incluse ⁽¹⁾ . Pour les offres Open Jet 80Go Fibre et Open Jet 100Go Fibre : • les services Sérénité Digitale : - le service stop secret ⁽²⁾ ; - le service Suite de Sécurité Orange ⁽³⁾ ; - installation Fibre Livebox Jet offerte. Pour les offres Open Jet xDSL : installation Livebox Jet offerte. ⁽¹⁾ Offre soumise à conditions, valable en France métropolitaine sous réserve d'éligibilité et que le logement ne soit pas déjà raccordé. ⁽²⁾ Stop Secret : avec équipement compatible. Activation dans un délai max de 36 h à compter de l'accès au téléphone. Détails des services compatibles sur www.orange.fr . ⁽³⁾ Suite de Sécurité Orange : avec équipement compatible sous Mac (intel) de Lion à Yosemite 10.10, PC Windows XP, Vista, 7 et 8 (hors 8RT) et système Android de 2.3 à 5. Détails sur www.orange.fr . Service fourni par un éditeur tiers.	
Services chaînes ou bouquets TV accessibles payants (sous condition d'éligibilité pour les services TV)	Un bouquet de chaînes françaises et internationales décrit dans la fiche tarifaire et dont la liste est détaillée en fin de document. La desserte par satellite de la TV d'Orange est réservée aux clients dont la ligne ne permet pas de recevoir la TV directement par ADSL (antenne parabolique compatible nécessaire, aux frais du client, sous réserve d'autorisations). Le décodeur Livebox Play n'est pas disponible pour les clients dont la TV est desservie par satellite. Pour les offres Open fibre, le Multi-TV : service optionnel, activable sur demande du client. Nécessite un second décodeur TV (décodeur MPEG4) mis à disposition du client pour lui permettre l'accès à ses bouquets Orange sur un second téléviseur. L'utilisation de l'option Multi-TV ne permet pas le transfert des contenus multimédias du PC vers la TV. Frais de mise en service : 10 €. - Vidéo à la demande : VOD à la carte, paiement à l'acte par programme ou abondement du compte prépayé. - Abonnement complémentaire à des bouquets payants de chaînes de la TV d'Orange. - Abonnement complémentaire à des bouquets payants de chaînes thématiques auprès d'un opérateur TV. L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct. Accès à un bouquet de chaînes complémentaires pour les abonnés Open Fibre avec Famille by CANAL : liste des chaînes disponibles page 9.	



Débit internet estimé en réception	<p>Pour une connexion ADSL : 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>Pour une connexion VDSL : accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km), avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.</p> <p>Pour une connexion fibre optique :</p> <p>Sur les offres Open Mini 50Mo Fibre et Open Zen 2Go Fibre : débit IP 100 Mbits/s en débit descendant et 100 Mbits/s en débit remontant.</p> <p>Sur les offres Open Play 30Go Fibre et Open Play 40Go Fibre : débit IP 200 Mbits/s en débit descendant et 100 Mbits/s en débit remontant.</p> <p>Sur les offres Open Jet 80Go Fibre et Open Jet 100Go Fibre : débit IP 500 Mbits/s en débit descendant et 200 Mbits/s en débit remontant.</p> <p>Débits disponibles au niveau de la 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 www.orange.fr.</p>
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès internet	<p>Pour les offres xDSL : 15 jours à compter de la date de souscription au service.</p> <p>Pour les offres Fibre : Dans un délai de 3 mois à compter de la souscription à l'offre.</p>

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.

	Mini 50 Mo	Zen 2 Go	Play 30 Go	Play 40 Go	Jet 80 Go	Jet 100 Go
Depuis la France métropolitaine						
Internet mobile	50 Mo bloqué	2 Go débit réduit au-delà	30 Go débit réduit au-delà	40 Go débit réduit au-delà	80 Go débit réduit au-delà	100 Go débit réduit au-delà
Appels en France métropolitaine et vers les DOM	2h + 3 numéros illimités 24/7 ⁽¹⁾	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 stockage en ligne : Cloud d'Orange 10 Go		Service stockage en ligne : Cloud d'Orange 100 Go
	Bouquet TV Basic : 70 chaînes					
	Multi-SIM Internet offerte sur demande					
Appels vers l'international				illimités vers les fixes de plus de 100 destinations illimités vers les mobiles des USA et du Canada		illimités vers les mobiles d'Europe* et de Chine
MMS vers l'international						illimités vers les mobiles d'Europe*, Chine, USA et Canada
SMS vers l'international						illimités vers le monde entier
Depuis l'Europe* et les DOM						
Internet mobile mutualisé avec la France	50 Mo bloqué	2 Go débit réduit au-delà	30 Go débit réduit au-delà	40 Go débit réduit au-delà	50 Go débit réduit au-delà	60 Go débit réduit au-delà
Appels vers la France métropolitaine l'Europe et les DOM	2h + 3 numéros illimités 24/7 ⁽¹⁾ (mutualisées avec les appels depuis la France)	illimités 24/7				
SMS/MMS vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM	illimités 24/7					
Depuis les USA et le Canada						
Internet mobile						60 Go (débit réduit au-delà)
Appels vers la France métropolitaine, les USA et le Canada						illimités 24/7
SMS/MMS vers la France métropolitaine, les USA et le Canada						illimités 24/7
Depuis le monde entier						
SMS depuis l'étranger						illimités 24/7

⁽¹⁾ 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>Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres pour les usages depuis le mobile</p>	<p>Les services et usages ci-dessous sont également inclus, en complément des éléments indiqués dans le tableau des offres. Appels/SMS/MMS illimités : hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois, 3h max/appel. Appels/SMS/MMS entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.</p> <p>Pour toutes les offres (Mini, Zen, Play et Jet) Usages en France métropolitaine exclusivement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Messagerie Vocale Visuelle illimitée <p>Avec mobiles compatibles. Le client peut toutefois continuer à appeler le 888 pour consulter la messagerie vocale traditionnelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Accès à plus de 70 chaînes TV valable en France métropolitaine. Liste des chaînes TV susceptible d'évolution. Trafic décompté du forfait internet mobile. Ne sont pas compris les contenus diffusés par les autres chaînes TV, les événements sportifs en direct, les contenus et services payants. <p>Pour l'offre Mini 50Mo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels illimités vers 3 numéros au choix parmi les n° du réseau fixe et/ou les n° de mobile de tous les opérateurs de France métropolitaine à déclarer depuis votre mobile au 740. Appels en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine. - 2h d'appels voix en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine. - SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine. - 50Mo d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ». - Stockage en ligne 10 Go <p>Accès au service Stockage en ligne avec l'application Le Cloud d'Orange (Trafic offert, une fois la totalité du crédit internet consommé le débit est réduit sur l'ensemble de vos usages, y compris le Stockage en ligne) : espace de stockage accessible, après validation des conditions générales d'utilisation du service, depuis votre mobile, votre tablette et votre ordinateur sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application correspondante aux tarifs en vigueur. Ne sont pas compris les contenus et services payants et les connexions pour l'utilisation des applications partenaires accessibles dans Le Cloud d'Orange. Usages en France métropolitaine, zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur www.orange.fr.</p> <p>Pour l'offre Open Zen 2Go</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine. - SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine. - 2 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ». - Stockage en ligne 10 Go <p>Accès au service Stockage en ligne avec l'application Le Cloud d'Orange (Trafic offert, une fois la totalité du crédit internet consommé le débit est réduit sur l'ensemble de vos usages, y compris le Stockage en ligne) : espace de stockage accessible, après validation des conditions générales d'utilisation du service, depuis votre mobile, votre tablette et votre ordinateur sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application correspondante aux tarifs en vigueur. Ne sont pas compris les contenus et services payants et les connexions pour l'utilisation des applications partenaires accessibles dans Le Cloud d'Orange. Usages en France métropolitaine, zones Europe, DOM et Suisse/Andorre sur réseaux compatibles. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur www.orange.fr.</p> <p>Pour l'offre Open Play 30Go</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine. - SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine. - 30 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ». - Stockage en ligne 10 Go : accès au service Stockage en ligne avec l'application Le Cloud d'Orange (Trafic offert, une fois la totalité du crédit internet consommé le débit est réduit sur l'ensemble de vos usages, y compris le Stockage en ligne) : espace de stockage accessible, après validation des conditions générales d'utilisation du service, depuis votre mobile, votre tablette et votre ordinateur sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application correspondante aux tarifs en vigueur. Ne sont pas compris les contenus et services payants et les connexions pour l'utilisation des applications partenaires accessibles dans Le Cloud d'Orange. Usages en France métropolitaine, zones Europe, DOM et Suisse/Andorre sur réseaux compatibles. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur www.orange.fr. <ul style="list-style-type: none"> - Multi-SIM Internet offerte sur demande (voir descriptif dans Caractéristiques de l'internet mobile).
--	--

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

Pour l'offre Open Play 40Go

- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- 40 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».
- Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de plus de 100 destinations (cf fiche tarifaire en vigueur) et vers les mobiles des USA et du Canada.
- Stockage en ligne 10 Go : accès au service Stockage en ligne avec l'application Le Cloud d'Orange (Trafic offert, une fois la totalité du crédit internet consommé le débit est réduit sur l'ensemble de vos usages, y compris le Stockage en ligne) : espace de stockage accessible, après validation des conditions générales d'utilisation du service, depuis votre mobile, votre tablette et votre ordinateur sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application correspondante aux tarifs en vigueur. Ne sont pas compris les contenus et services payants et les connexions pour l'utilisation des applications partenaires accessibles dans Le Cloud d'Orange. Usages en France métropolitaine, zones Europe, DOM et Suisse/Andorre sur réseaux compatibles. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur www.orange.fr.
- Multi-SIM Internet offerte sur demande (voir descriptif dans Caractéristiques de l'internet mobile).

Pour l'offre Open Jet 80Go

- Appels illimités en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine

Depuis la France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine, appels voix illimités vers les fixes et appels voix/visio illimités vers les mobiles.

- Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations

Depuis la France métropolitaine, appels voix illimités vers les fixes de plus de 100 destinations, dont Europe, USA, Canada, Maroc et Asie. Voir la liste des destinations dans la fiche tarifaire en vigueur.

- Appels illimités vers les fixes et mobiles des USA et du Canada

Depuis la France métropolitaine, appels voix illimités vers les mobiles et fixes du Canada, des États-Unis, d'Alaska et d'Hawaï. Hors appels visio.

- SMS illimités depuis et vers le monde entier.

- MMS illimités en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine.

- 80 Go mensuels d'internet utilisable en France métropolitaine, dont 50 Go mensuels utilisables également dans les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».

- Les 80 Go mensuels d'internet utilisable en France métropolitaine (dont 50 Go également utilisable en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre) ne sont pas reportable d'un mois sur l'autre. Pour les usages en France métropolitaine réduction du débit au-delà de 80 Go/mois jusqu'à la date de facturation et pour les usages en zones Europe, Dom et Suisse/Andorre réduction du débit au-delà de 50 Go/mois jusqu'à la date de facturation. Liste détaillée des destinations des zones Europe, DOM et Suisse/Andorre dans la fiche tarifaire en vigueur.

- Stockage en ligne 100 Go : accès au service Stockage en ligne avec l'application Le Cloud d'Orange (Trafic offert, une fois la totalité du crédit internet consommé le débit est réduit sur l'ensemble de vos usages, y compris le Stockage en ligne) : espace de stockage accessible, après validation des conditions générales d'utilisation du service, depuis votre mobile, votre tablette et votre ordinateur sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application correspondante aux tarifs en vigueur. Ne sont pas compris les contenus et services payants et les connexions pour l'utilisation des applications partenaires accessibles dans Le Cloud d'Orange. Usages en France métropolitaine, zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur www.orange.fr.

- Multi-SIM Internet offerte sur demande (voir descriptif dans Caractéristiques de l'internet mobile).

Pour l'offre Open Jet 100Go

- Appels illimités en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine

Depuis la France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine, appels voix illimités vers les fixes et appels voix/visio illimités vers les mobiles.

- Appels émis et reçus illimités depuis les USA et le Canada

Appels voix illimités vers les fixes et mobiles depuis la zone USA/Canada vers ces destinations et la France métropolitaine.

- SMS et MMS émis et reçus illimités depuis les USA et le Canada

SMS et MMS illimités depuis la zone USA/Canada vers ces destinations et la France métropolitaine.

- 100Go mensuels d'internet mobile utilisables en France métropolitaine dont 60Go mensuels utilisables également dans les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre et aux USA/Canada.

- Les 100 Go mensuels d'internet utilisable en France métropolitaine (dont 60 Go également utilisable en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre) ne sont pas reportable d'un mois sur l'autre. Pour les usages en France métropolitaine réduction du débit au-delà de 100 Go/mois jusqu'à la date de facturation et pour les usages en zones Europe, Dom et Suisse/Andorre réduction du débit au-delà de 60 Go/mois jusqu'à la date de facturation. Liste détaillée des destinations des zones Europe, DOM et Suisse/Andorre dans la fiche tarifaire en vigueur. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».

- Stockage en ligne 100 Go : accès au service Stockage en ligne avec l'application Le Cloud d'Orange (Trafic offert, une fois la totalité du crédit internet consommé le débit est réduit sur l'ensemble de vos usages, y compris le Stockage en ligne) : espace de stockage accessible, après validation des conditions générales d'utilisation du service, depuis votre mobile, votre tablette et votre ordinateur sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application correspondante aux tarifs en vigueur. Ne sont pas compris les contenus et services payants et les connexions pour l'utilisation des applications partenaires accessibles dans Le Cloud d'Orange. Usages en France métropolitaine, zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur www.orange.fr.

- Multi-SIM Internet offerte sur demande (voir descriptif dans Caractéristiques de l'internet mobile).

- l'assurance du mobile : même contenu que l'assurance casse et vol à 11,99 €. Le contrat d'assurance est souscrit par Orange auprès d'AIG par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Voir les conditions dans la notice d'assurance disponible sur www.orange.fr.

<p>Décompte des communications incluses depuis le mobile</p>	<p>Tarifcation à la seconde dès la 1^{ère} 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^{ère} 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>Les services mobiles inclus</p>	<p>La garantie en cas de vol, 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^{os} 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.</p> <p>Détails des services dans la fiche tarifaire.</p> <p>Accès à des solutions de paiement :</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 à compter du 19 octobre 2016 depuis votre espace client.</p>
<p>Caractéristiques de l'internet mobile</p>	<p>Usages en France métropolitaine et en zone Europe, DOM et Suisse Andorre (à hauteur de 50 Go pour le Jet 80 Go et 60 Go pour le Jet 100 Go). Pas de report du volume internet non consommé les mois suivants.</p> <p>> Pour le forfait Mini 50 Mo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crédit d'usages internet bloqué à 50 Mo. - 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. - Usages modem non compris dans l'offre et accessibles avec l'option payante correspondante. <p>> Pour le forfait Zen</p> <p>Réduction du débit au-delà de 2 Go/mois jusqu'à la date de facturation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications. - Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable). - Usages modem inclus : connexion internet en mobilité sur votre ordinateur/tablette grâce au mode partage de connexion de votre mobile. Communications décomptées au Ko. <p>> Pour le forfait Play 30Go</p> <p>Réduction du débit au-delà de 30 Go/mois jusqu'à la date de facturation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications. - Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable). - Usages modem inclus : connexion internet en mobilité sur votre ordinateur/tablette grâce au mode partage de connexion de votre mobile. Communications décomptées au Ko. <p>Multi-SIM Internet offerte sur demande et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.</p> <p>10 € de frais de mise en service de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription.</p> <p>Permet d'utiliser le volume internet inclus et certains services de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2^e équipement compatible grâce à une 2^e carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur www.orange.fr. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre non éligible à l'option Multi-SIM Internet, la 2^e SIM sera désactivée.</p> <p>> Pour le forfait Play 40Go</p> <p>Réduction du débit au-delà de 40 Go/mois jusqu'à la date de facturation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications. - Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable). - Usages modem inclus : connexion internet en mobilité sur votre ordinateur/tablette grâce au mode partage de connexion de votre mobile. Communications décomptées au Ko. <p>Multi-SIM Internet offerte sur demande et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.</p> <p>10 € de frais de mise en service de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription.</p> <p>Permet d'utiliser le volume internet inclus et certains services de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2^e équipement compatible grâce à une 2^e carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur www.orange.fr. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre non éligible à l'option Multi-SIM Internet, la 2^e SIM sera désactivée.</p> <p>> Pour le forfait Jet 80Go</p> <p>Pour les usages en France métropolitaine, réduction du débit au-delà des 80Go/mois jusqu'à la date de facturation. Pour les usages en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre : réduction du débit au-delà des 50Go/mois jusqu'à la date de facturation (cf. : Usages depuis l'international dans la partie « Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres »).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications.

<p>Caractéristiques de l'internet mobile</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable). - Usages modem inclus : connexion internet en mobilité sur votre ordinateur/tablette grâce au mode partage de connexion de votre mobile. Communications décomptées au Ko. <p>Multi-SIM Internet offerte sur demande et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.</p> <p>10 € de frais de mise en service de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription.</p> <p>Permet d'utiliser le volume internet inclus et certains services de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2^e équipement compatible grâce à une 2^e carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur www.orange.fr. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre non éligible à l'option Multi-SIM Internet, la 2^e SIM sera désactivée.</p> <p>> Pour le forfait Jet 100Go</p> <p>Pour les usages en France métropolitaine, réduction du débit au-delà des 100 Go/mois jusqu'à la date de facturation. Pour les usages en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre : réduction du débit au-delà des 60Go/mois jusqu'à la date de facturation. (cf. : Usages depuis l'international dans la partie « Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres »).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications. - Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable). - Usages modem inclus : connexion internet en mobilité sur votre ordinateur/tablette grâce au mode partage de connexion de votre mobile. Communications décomptées au Ko. <p>Multi-SIM Internet offerte sur demande et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.</p> <p>10 € de frais de mise en service de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription.</p> <p>Permet d'utiliser le volume internet inclus et certains services de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2^e équipement compatible grâce à une 2^e carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur www.orange.fr. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre non éligible à l'option Multi-SIM Internet, la 2^e SIM sera désactivée.</p> <p><i>Sous réserve d'un équipement compatible et de couverture réseau 3G, 4G et 4G+ une fois le seuil d'usage raisonnable atteint :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - tous les services data, hors streaming vidéo, restent accessibles, - le débit maximum théorique est de 128 kbits/s.
<p>Caractéristiques techniques, Équipements (usages mobiles)</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>4G+ : accessible dans les villes signalées sur www.reseaux.orange.fr, 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 www.orange.fr.</p> <p>4G : 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>H+ : 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>3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbits/s.</p>
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du client</p>	<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"> - Toute demande de résiliation à l'initiative du client des services internet haut débit 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 (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 : <p>Pour les offres ADSL :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de 25 €/mois pour les versions SIM d'Open Mini 50 Mo et Open Zen 2Go ; • de 22 €/mois pour Open Play 30Go, Open Play 40Go, Open Jet 80Go et Open Jet 100Go et leurs versions SIM. <p>Pour les offres Fibre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de 30 €/mois pour les versions SIM d'Open Mini Fibre 50 Mo et Open Zen Fibre 2Go ; • de 27 €/mois pour Open Play 30Go, Open Play 40Go, Open Jet 80Go et Open Jet 100Go et leurs versions SIM. <p>Cette remise sera appliquée à compter de la date effective de portabilité et proratisée selon la date de facturation.</p>

<p>Conditions de résiliation à l'initiative du client</p>	<p>Le client Open peut demander à changer d'offre parmi la gamme mobile Orange (sauf restrictions et paiement de frais de changement d'offres éventuels. Détail dans la fiche tarifaire).</p> <p>- En cas de demande de portabilité du numéro mobile, le client sera positionné automatiquement, dans un délai de 20 jours à compter de la portabilité effective du numéro mobile, sur l'Offre Livebox essentielle dont les conditions, le descriptif et le tarif mensuel figurent en annexe des Conditions spécifiques Open.</p> <p>Le client peut renoncer à bénéficier de l'offre Livebox essentielle en contactant son Service Clients dans ce délai de 20 jours.</p>
<p>Service Clients</p>	<p>> Service assistance : internet - TV - téléphone + mobile</p> <p>- 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.</p> <p>- sur Internet : www.orange.fr</p> <p>- Service Clients automatisé :</p> <p style="padding-left: 20px;">Pour une offre fixe ou internet : 3900 (service et appel gratuits en France métropolitaine)</p> <p style="padding-left: 20px;">Pour une offre mobile : 740 ou 0 800 100 740 (service et appel gratuits en France métropolitaine)</p> <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.

TF1 - France 2 - France 3 National - Canal + (en clair) - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - TMC - NT1 - NRJ 12 - LCP/PS - France 4 - BFM TV - I >Télé - CSTAR - Gulli - France Ô - HD1 (e) - La chaîne l'Équipe - 6ter (e) - Numéro 23 (e) - RMC Découverte - Chérie 25 - le Mag TV (a) - En ce moment sur OCS - En ce moment sur Vidéo à la demande - Téva - TV5 Monde - Virgin Radio (a) - Disney Channel - Disney Channel + 1 (b) - Equidia Live - Equidia Life (b) - LCP 24/24 (a) - Public Senat 24/24 (a) - BFM Business (g) - Euronews (c) - France 24 (en français) (c) - Souvenirs from Earth (a) - Campagnes TV (a) - No Life (a) - L' Enôrme TV (a) - Game One Music HD (a) - TRACE Urban (c) - NRJ Hits (a) - Clubbing TV (a) - OFIVE.TV (a) - BBLACK Classik (a) - BBLACK Caribbean (a) - Fashion One (a) - Luxe TV HD (a) - MyZen TV (a) - Men's up (a) - Ma Chaîne étudiante (a) - Demain TV (a) - KTO (f) - Skynews (b) - CNN (c) - CNBC (c) - Bloomberg TELEVISION (c) - BBC World (c) - France 24 (en anglais) (c) - Al Jazeera (en anglais) (c) - Africa 24 (a) - France 24 (en arabe) (b) - Al Jazeera (c) - MEDI1TV (d) - NHK World (c) - TekTVShop (a) - M6 Boutique & co (b) - Best Of Shopping (a) - Euroshopping (a) - Lucky jack (a) - Ginx (a) - NRJ Paris (a) - 8 Mont Blanc (g) - NORMANDIE TV (a) - Telif (a) - télétoulouse (a) - iC1 (a) - Ma télé (a) - LM tv Sarthe (a) - Télégrenoble Isère (a) - IDF1 (a) - Vosges Télévision (f) - Mirabelle TV (f) - TVR (a) - TV8 Mont blanc (g) - Tébéo (a) - Téliantennes (a) - TV7 (a) - WEO (a) - GrandLille (a) - Alsace 20 (a) - TV Sud (a) - TLM (a) - Canal 10 Guadeloupe (a) - OPAL' TV (a) - FR3 Alpes (g) - FR3 Alsace (g) - FR3 Aquitaine (g) - FR3 Auvergne (g) - FR3 Basse Normandie (g) - FR3 Bourgogne (g) - FR3 Bretagne (g) - FR3 Centre (g) - FR3 Champagne Ardenne (g) - FR3 Corse via Stella (g) - FR3 Côte d'Azur (g) - FR3 Franche Comté (g) - FR3 Haute Normandie (g) - FR3 Languedoc (g) - FR3 Limousin (g) - FR3 Lorraine (g) - FR3 Midi-Pyrénées (g) - FR3 Nord P. Calais (g) - FR3 Paris IDF (g) - FR3 Pays de Loire (g) - FR3 Picardie (g) - FR3 Poitou Charentes (g) - FR3 Provence Alpes (g) - FR3 Rhône Alpes (g) - Deutsche Welle (d) - Arte en allemand (b) - TVEI (b) - RTP1 (d) - Record News (a) - Shant TV (d) - Armenia 1 (a) - RTR Planeta (d) - Channel One Russia (d) - RTS Sat (a) - TVRI (d) - EURO STAR (a) - Hannibal TV (a) - Alarabiya (a) - Dubai TV (a) - Nessma (a) - 2M Monde (d) - Al Aoula (d) - Canal Algérie (d) - La Télé Tunisienne (a) - CCTV F (b) - NETVIET (a) - KBS World (d) - Vox Africa (a) - 3A Telesud (a) - Ouatch tv (a) - TGCOM 24 (a).

(II) Liste des chaînes de la web tv d'Orange : TF1 - France 2 - France 3 - Canal+ en clair - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - TMC - NT1 - NRJ12 - LCP/PS - France 4 - BFMTV - I Télé - CSTAR - Gulli - France Ô - HD1 - La chaîne l'Équipe - 6 TER - Numéro 23 - RMC Découverte - Chérie 25 - TÉVA - TV5 Monde - Disney Channel - Equidia live - Equidia life - AB Moteurs - BFM Business - Euronews - France 24 en français - Nolife - Clubbing TV - O'Five - Men's up - Demain TV - CNN International - BBC World - France 24 en anglais - Al Jazeera International - France 24 en arabe - Al Jazeera en arabe - NHK World - M6 Boutique - Lucky Jack.

(III) Liste des chaînes incluses dans Famille by Canal (a) : Comédie + ; MTV ; Elle Girls ; Non-stop people ; J one ; E ! Entertainment ; MCM ; Game One ; Mangas ; AB1 ; RTL9 ; TV5 Monde ; Disney Channel ; Disney Junior ; Disney XD ; Nickelodeon Junior ; Nickelodeon ; Nickelodeon 4 teen ; Cartoon Network ; Télétoon + ; Télétoon + 1 ; Piwi + ; Boomerang ; Canal J ; Tiji ; Boing ; Planète + ; Planète + A&E ; Planète + CI ; Discovery channel ; Discovery Science ; Voyage ; National Geographic Channel ; Nat Geo Wild ; Toute l'histoire ; Science & vie ; La chaîne météo ; MTV Hits ; Trace urban ; NRJ hits ; RFM TV.

(a) Chaînes non accessibles pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite.

(b) et suivants : chaînes uniquement accessibles pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par internet et dont la TV est desservie par satellite avec une parabole orientée : **(b)** vers le satellite Astra.

(c) vers le satellite Astra ou vers le satellite HB.

(d) vers le satellite HB.

(e) vers le satellite HB ou vers le satellite AB3.

(f) vers le satellite AB3.

(g) vers le satellite Astra ou AB3.

Relation Client Open

Modes de contact	<table border="1"> <tr> <td>Boutique</td> <td>retrouvez la boutique la plus proche sur agence.orange.fr</td> </tr> <tr> <td>Téléphone</td> <td>pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessous</td> </tr> <tr> <td>Chat</td> <td>de 8h à 20h du lundi au samedi sur orange.fr</td> </tr> <tr> <td>Courrier électronique</td> <td>envoi depuis contact.orange.fr</td> </tr> <tr> <td>Autres</td> <td>forum d'entraide sur communaute.orange.fr, Facebook : Orange et Twitter : @Orange_conseil, orange.fr</td> </tr> </table> <p>Un réseau humain avec près de 20 000 collaborateurs à votre écoute.</p>	Boutique	retrouvez la boutique la plus proche sur agence.orange.fr	Téléphone	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessous	Chat	de 8h à 20h du lundi au samedi sur orange.fr	Courrier électronique	envoi depuis contact.orange.fr	Autres	forum d'entraide sur communaute.orange.fr , Facebook : Orange et Twitter : @Orange_conseil, orange.fr														
Boutique	retrouvez la boutique la plus proche sur agence.orange.fr																								
Téléphone	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessous																								
Chat	de 8h à 20h du lundi au samedi sur orange.fr																								
Courrier électronique	envoi depuis contact.orange.fr																								
Autres	forum d'entraide sur communaute.orange.fr , Facebook : Orange et Twitter : @Orange_conseil, orange.fr																								
Certification	Non applicable.																								
Gestion de compte client	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</th> <th>Application smartphone Orange et moi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Accès à la consommation des derniers mois</td> <td>oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)</td> <td>oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)</td> </tr> <tr> <td>Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace</td> <td>oui</td> <td>non</td> </tr> </tbody> </table>		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi	Accès à la consommation des derniers mois	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	non															
	Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi																							
Accès à la consommation des derniers mois	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)																							
Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	non																							
Prise en charge des appels en Service Clients	Non applicable.																								
Délai de rétablissement du service avant compensation	<p>Orange s'engage à rétablir le service mobile dans un délai de 2 jours.</p> <p>Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.</p>																								
Dépannage à domicile pour l'accès internet	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 57,5 € TTC. La confirmation des frais est envoyée par SMS.</p>																								
Informations disponibles en ligne et en boutique	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</th> <th>Application smartphone Orange et moi</th> <th>Boutique</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Déclaration vol de mobile</td> <td>uniquement pour demander la suspension</td> <td>non</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td>Code PUK</td> <td>oui</td> <td>oui</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Blocage ligne mobile</td> <td>uniquement en cas de perte ou vol</td> <td>non</td> <td>uniquement en cas de perte ou vol</td> </tr> <tr> <td>Changement d'option et d'offre</td> <td> De la ligne mobile depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre depuis un mobile, uniquement possibilité de changer d'option De la ligne Livebox depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre </td> <td> De la ligne mobile uniquement possibilité de changer d'option </td> <td> De la ligne mobile et Livebox possibilité de changer d'option et d'offre </td> </tr> <tr> <td>Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients</td> <td>non</td> <td>non</td> <td>non</td> </tr> </tbody> </table>		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi	Boutique	Déclaration vol de mobile	uniquement pour demander la suspension	non	non	Code PUK	oui	oui	oui	Blocage ligne mobile	uniquement en cas de perte ou vol	non	uniquement en cas de perte ou vol	Changement d'option et d'offre	De la ligne mobile depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre depuis un mobile, uniquement possibilité de changer d'option De la ligne Livebox depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre	De la ligne mobile uniquement possibilité de changer d'option	De la ligne mobile et Livebox possibilité de changer d'option et d'offre	Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients	non	non	non
	Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi	Boutique																						
Déclaration vol de mobile	uniquement pour demander la suspension	non	non																						
Code PUK	oui	oui	oui																						
Blocage ligne mobile	uniquement en cas de perte ou vol	non	uniquement en cas de perte ou vol																						
Changement d'option et d'offre	De la ligne mobile depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre depuis un mobile, uniquement possibilité de changer d'option De la ligne Livebox depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre	De la ligne mobile uniquement possibilité de changer d'option	De la ligne mobile et Livebox possibilité de changer d'option et d'offre																						
Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients	non	non	non																						

Gestion des réclamations	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		Avis de réception			
			SMS	Courrier électronique	Courrier	
	Type de dépôt de réclamation	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		
Critères spécifiques "boutiques"	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique					
	Aide au paramétrage du mobile					
	Prise en main du mobile incluse dans l'offre		5 manipulations : - insertion Carte SIM - test appel vocal - test envoi/réception SMS - test messagerie - découverte des fonctions phares			
	Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre		Pack démarrage smartphone 9 € TTC Transfert de contact gratuit			
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel					
	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'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur service24.orange.fr					
	2) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte					
Actes administratifs						
Types de changement :		oui	non			
Offre		X				
Option		X				
Adresse		X				
RIB			X			