

Conditions Spécifiques à l'offre 4G/5G HOME à Mayotte

Conditions dérogatoires aux conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange au 19/06/2026.

Les présentes conditions organisent les modalités spécifiques d'accès à l'offre 4G/5G Home 500 Go (ci-après le « Service »).

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

-*Équipement* : l'accès au Service est possible via l'utilisation d'un terminal compatible. Cet équipement remplace le téléphone mobile.

-*Accessoires* : accessoires connexes à l'Équipement comprenant le câble réseau Ethernet et le câble d'alimentation.

ARTICLE 2. OBJET

Le Service permet au Client (ci-après le « Client ») de se connecter à internet exclusivement à l'adresse postale mentionnée lors de la souscription du Contrat à Mayotte via les réseaux 4G et 5G d'Orange. L'accès au Service nécessite l'utilisation d'un Équipement spécifique vendu par Orange comprenant ses Accessoires. L'accès au réseau s'effectue via l'utilisation d'une carte SIM mise à disposition par Orange et à insérer dans l'Équipement.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DE L'OFFRE

Orange propose un forfait décrit dans le document tarifaire en vigueur.

Le Client est informé et accepte expressément que le rechargement du Service soit effectué par prélèvement sur le compte bancaire ou postal dont les coordonnées sont fournies à la souscription du contrat associé.

L'offre 4G/5G Home n'est pas cessible.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS À L'OFFRE

5.1 Pour accéder au Service, il est nécessaire que le Client :

- soit dans une situation d'inéligibilité ADSL ou avec un faible débit ADSL éligible (débit inférieur à 8Mbit/s) ;
- dispose d'un Équipement compatible proposé à l'achat par Orange ;
- accède au Service 4G/5G Home 500 Go exclusivement à l'adresse postale mentionnée et validée lors de la souscription du Contrat ;
- dispose d'une couverture 5G suffisante à l'adresse postale mentionnée et validée lors de la souscription du Contrat.

Dans tous les cas, la fourniture du Service nécessite un diagnostic et une validation préalable réalisés par le Conseiller Clients au vu de la situation particulière du Client.

ARTICLE 5. DISPONIBILITÉ DU SERVICE ET DE L'OPTION

Le Service et l'Option nécessitent que le Client soit éligible, en zone de couverture 4G et 5G, et exclusivement à Mayotte. En cas d'absence de couverture 5G, le Client n'est pas basculé sur une autre couverture (ex : 4G ou 3G). En cas de risque de saturation du réseau 5G dans une zone géographique déterminée, le Service ne sera plus proposé dans la commune concernée en vue d'assurer un accès au Service 5G à l'ensemble des Clients sur réseau 5G sur cette commune. De manière exceptionnelle et ponctuelle en cas de congestion du réseau 5G à une adresse donnée, Orange peut mettre en œuvre des mécanismes pour assurer l'accès au Service à l'ensemble des Clients du réseau 5G. Il peut résulter de la mise en œuvre de ces mécanismes une diminution exceptionnelle et ponctuelle des débits accessibles.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client qui souhaite mettre en place un code PIN à la carte SIM dispose de cette faculté à tout moment sous réserve que l'équipement utilisé le permet.

Le Client s'engage à utiliser le Service en situation fixe à son adresse postale mentionnée lors de la souscription du Contrat.

ARTICLE 7. FACTURE

Il est précisé que le Client recevra des informations contractuelles dont notamment la notification de mise à disposition de sa facture à l'adresse électronique renseignée lors de la souscription. Le Client s'engage par les présentes à consulter régulièrement cette adresse.

ARTICLE 9. ÉQUIPEMENTS

9.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer de matériels spécifiques et compatibles. Pour connaître cette compatibilité, le Client peut se rendre à tout moment en points de vente. Dans l'hypothèse où les Équipements sont achetés dans une boutique Orange, le client doit vérifier le contenu desdits Équipements au moment de l'achat.

ARTICLE 10. PORTABILITÉ ET ANNUAIRE

S'agissant d'un accès exclusif à l'internet, les dispositions relatives à la portabilité et aux annuaires ne s'appliquent pas.

ARTICLE 11. SUSPENSION

En cas d'utilisation du Service en dehors de l'adresse postale du Client mentionnée lors de la souscription du Contrat, le Service ou l'Option pourront être suspendu puis résilié après relance par Orange.

ARTICLE 12. TARIFS

Par dérogation, les tarifs de l'offre sont présentés ci-après.

ARTICLE 13. SERVICE CLIENTS

En complément, pour permettre le traitement de votre demande, vous devrez vous munir de votre numéro de ligne au moment de la prise de contact.

ARTICLE 14. RETRACTATION

Souscription en boutique

Le Client dispose d'un droit de rétractation commercial de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la date souscription à l'offre 4G/5G Home Mayotte en Boutique.

L'exercice de ce droit entraîne la résiliation du contrat. L'abonnement sera remboursé au prorata temporis. La flybox ne sera ni reprise, ni échangée.

Souscription en service client ou à distance

Le Client qui souscrit le Contrat à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service clients dans un délai de quatorze (14) jours calendaires, soit à compter du lendemain de la livraison des Équipements : mis à disposition ou matériel acheté, soit à compter du lendemain de l'acceptation de la commande en cas de eSIM ou de changement d'offre sans Équipement.

L'exercice de ce droit entraîne la résiliation du contrat. L'abonnement sera remboursé au prorata temporis. La flybox sera reprise et remboursée dans les boutiques Orange de Combani ou Kaweni.

ARTICLE 15. ANNULATION

Conformément aux conditions générales d'abonnement, tout contrat d'offre 4G/5G Home Mayotte souscrit auprès du Service Client ou à distance sera résilié de plein droit et sans préavis si la carte SIM, mise à disposition en Boutique Orange Mayotte, n'est pas retirée par le client dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa date de réception par ladite boutique. En cas d'annulation du contrat pour ce motif, Orange Mayotte s'engage à n'appliquer aucune facturation relative à l'abonnement concerné.