

Le présent document a pour objet de récapituler les principales conditions de l'offre Freebox Pro conformément à la réglementation Européenne. Il permet de comparer des offres de services. Les informations complètes de l'offre Freebox Pro sont indiquées dans les différents documents contractuels mis à disposition du Client.

1. SERVICES

Freebox Pro est une offre réservée aux professionnels, valable en France métropolitaine, sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique (uniquement sur les zones de déploiement de la fibre optique Free et sous réserve de raccordement de l'adresse du Client).

Elle se compose des Services suivants :

- Accès internet Très Haut Débit.
- Une ligne fixe analogique et une ligne VoIP avec appels illimités inclus vers les mobiles de France métropolitaine, DOM, Canada, Chine, Chypre, Corée du Sud, États-Unis et vers les fixes de + de 100 destinations (voir brochure tarifaire).
- Services de téléphonie : service de messagerie vocale, service de fax avec numéro dédié (fax-to-mail et mail-to-fax), service de renvoi d'appels vers numéro en France métropolitaine.
- Service Business Continuity (= continuité de l'activité) : mise à disposition d'un modem 4G et d'une carte SIM. 100 Go/mois (débit réduit au-delà) exclusivement à l'adresse de souscription, sous réserve d'éligibilité et de couverture 4G et uniquement en cas de défaillance du lien d'accès. En cas d'usage non conforme, la consommation est facturée 5 €/Go.
- Service Cloud Sync Pro : 200 Go de stockage cloud inclus pour la synchronisation des données stockées sur les disques durs internes (nécessaires) mis à disposition par l'Opérateur. Tarif mensuel de la consommation au-delà : 2 €HT par tranche de 100 Go.
- Service Cybersécurité Essentielle : Un premier niveau de protection contre les cyberattaques avec analyse de flux qui traversent la Freebox Pro et alerte par mail en cas d'anomalie détectée

L'Opérateur se réserve le droit de modifier les destinations incluses.

2. ÉQUIPEMENTS

Les Équipements fournis à la souscription de l'offre sont :

- 1 boîtier Freebox Pro (*)

D'autres Équipements sont disponibles sur demande du Client, uniquement lors de la souscription à l'offre :

- Modem 4G et carte SIM pour le service Business Continuity (*)
- Répéteur Wi-Fi Pro (20 €HT par répéteur mis à disposition avec un maximum de 3 ; un répéteur offert pour l'offre avec engagement de 36 mois) (*)
- 1 disque dur interne NVME 1 To (*)
- 1 deuxième disque dur interne NVME 1 To (*) mis à disposition (75 €HT lors de la souscription)
- Kit de mise en baie Freebox Pro 1U (45 €HT à l'achat)

(*) Equipements mis à disposition, à restituer en cas de résiliation du Contrat

3. TECHNOLOGIE, DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

Les caractéristiques techniques de la connexion internet Fibre sont les suivantes :

- Fibre FTTH sur le réseau Free
- Technologie 10G EPON
- Débits maximums théoriques non garantis descendants jusqu'à 8 Gbit/s et montants jusqu'à 8 Gbit/s (1)

En cas de réclamation ou de recours sur les débits : vous pouvez contacter le Support Client via l'Espace Client.

(1) Fibre FTTH sur le réseau Free selon éligibilité. Débit ligne maximum théorique, descendant et montant jusqu'à 8Gbit/s, avec équipements compatibles et mesurés sur l'interface WAN/ONU de la Freebox (couche Ethernet)

4. PRIX

L'offre est facturée au prix de 39,99 €HT par mois les douze (12) premiers mois, puis 49,99 €HT par mois, hors options et consommations hors forfait.

Les frais de mise en service sont de 50 €HT (offerts si souscription d'une Période Initiale d'Engagement auprès d'un partenaire revendeur indépendant).

5. DURÉE, RENOUVELLEMENT, RÉSILIATION

L'offre est souscrite pour une durée indéterminée sans ou avec Période Initiale d'Engagement et peut être résiliée à tout moment en téléchargeant et en retournant à l'Opérateur le formulaire de rétractation complété disponible sur l'Espace Client en respectant un préavis minimum d'un (1) mois.

Lorsque l'offre est souscrite avec une Période Initiale d'Engagement de vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois :

- À l'issue de la Période Initiale d'Engagement, l'offre se poursuit tacitement pour une durée indéterminée, sauf résiliation en téléchargeant et en retournant à l'Opérateur le formulaire de rétractation complété disponible sur l'Espace Client respectant un préavis minimum d'un (1) mois avant le terme de la Période Initiale d'Engagement en cours ou à tout moment en cours de reconduction.
- Toute résiliation avant le terme de la Période Initiale d'Engagement entraîne la facturation des mensualités restant à courir jusqu'à la fin de la Période Initiale d'Engagement.

Les frais de résiliation s'élèvent à 50 €HT.

6. SERVICE SUPPORT

Support Client Freebox Pro :

- **Support Essentiel :**
Assistance en ligne accessible sur le site support-pro.free.fr.
Déclarations d'incident ou demandes via l'Espace Client et réponse en moins de 8h ouvrées (du lundi au samedi 8h-19h, hors jours fériés).
Intervention sur Site du Client à J+1 jour ouvré suivant le diagnostic du Support Client validant l'intervention (du lundi au vendredi 8h-18h, hors jours fériés).
- **Support Premium (10€HT/mois),** en plus du Support Essentiel :
Accès par téléphone à un expert du lundi au samedi 8h-19h (hors jours fériés) ou déclarations d'incident / demandes via l'Espace Client et réponse en moins de 2 heures ouvrées.
Prestation d'accompagnement pour la prise en main de la Freebox Pro sur demande du Client (1 appel de 30 minutes, sur rendez-vous, dans les 2 mois suivant la mise en service).

7. INFORMATIONS UTILES

Par téléphone : assistance commerciale au 1043 (Inclus dans le forfait si appel depuis une ligne Freebox Pro).

Par courrier : toutes les notifications concernant l'exécution ou la résiliation du Contrat, à l'exception de toute demande de support, sont effectuées à l'adresse suivante : Free Pro-Centre Expertise Client - CS 80677 - 13344 Marseille CEDEX 15.