

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

1. SERVICES

Mobile Free Pro est une offre de téléphonie mobile réservée aux professionnels, sans engagement de durée, valable en France métropolitaine, uniquement sur les zones de couverture 2G/3G/4G/4G+/5G.

Elle se compose des Services inclus suivants :

- Depuis la France métropolitaine (*) :
 - Appels illimités vers les mobiles et fixes de France métropolitaine, vers les mobiles Allemagne, Belgique, Espagne, Italie, Royaume-Uni (hors Guernesey, Jersey, Ile de Man), États-Unis, Canada, Alaska, Hawaï, Chine et DOM et vers les fixes de 100 destinations
 - SMS illimités en France métropolitaine et vers DOM
 - MMS illimités en France métropolitaine
 - Internet Mobile : 150 Go avec mobile 5G et 4G ou 3 Go en 3G avec mobile 3G. Débit réduit au-delà.
- Depuis l'étranger et les DOM (*) :
 - Appels, SMS et MMS illimités depuis l'Europe et les DOM vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, Europe et DOM (facturation au tarif en vigueur depuis les autres destinations)
 - Internet 31 Go/mois depuis l'Europe, DOM, Afrique du Sud, Algérie, Argentine, Arménie, Australie, Biélorussie, Brésil, Canada, Chine (hors Macao), Émirats Arabes Unis, États-Unis, Géorgie, Guernesey, Hong Kong, Ile de Man, Inde, Israël, Jersey, Macédoine, Malaisie, Mexique, Monténégro, Nouvelle-Zélande, Pakistan, Porto Rico, Russie, Serbie, Sri Lanka, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Tunisie, Turquie / Chypre du Nord, Ukraine (Au-delà : 0,0013€HT/Mo depuis Europe et DOM ; facturation au tarif en vigueur depuis les autres destinations)

(*) Hors numéros courts, spéciaux, surtaxés et SMS/MMS surtaxés.

Communications depuis l'étranger, l'Europe et les DOM sous réserve d'une utilisation raisonnable dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs partenaires de roaming et avec mobile compatible (voir détail dans Brochure Tarifaire).

La liste des destinations est détaillée dans la Brochure Tarifaire.

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

- Espace de gestion de flotte mobile : activation et configuration des lignes de la flotte, suivi de consommation, consultation des factures.
- Services de personnalisation mobile : messagerie vocale, présentation du numéro, double appel, numéros abrégés.
- Blocage consommation : blocage de l'usage d'une ligne hors forfait et/ou au-delà d'un seuil mensuel de 30 € et déblocage par paiement de l'encours de consommation.
L'Utilisateur est alerté par SMS lorsqu'il atteint 80% du seuil et/ou la limite hors forfait.

2. ÉQUIPEMENTS

Les Équipements fournis consistent en une ou des carte(s) SIM activable(s) dans l'Espace Client.

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

Technologie

- Service accessible en 3G sur le réseau Free Mobile dans les bandes de fréquence 900 MHz et 2100 MHz, en itinérance 2G/3G sur tout ou partie du réseau d'un opérateur historique partenaire, en 4G sur le réseau Free Mobile dans les bandes de fréquence 700 MHz, 1800 MHz et 2600 MHz, et en 5G sur le réseau Free Mobile dans les bandes de fréquence 700 MHz et 3500 Mhz, sous réserve de couverture et de disposer d'un mobile compatible.

Réseau 4G/4G+/5G en cours de déploiement accessible en France Métropolitaine avec offre et mobile compatibles, uniquement en zones couvertes. Couverture détaillée et mobiles compatibles sur mobile.free.fr.

- 3G/4G à l'étranger et DOM dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs partenaires ayant conclu un accord de roaming et sous réserve de disposer d'un mobile compatible.

Débits et voies de recours

- En 3G : Débit maximum théorique en réception jusqu'à 21 Mbit/s (11,5 Mbit/s en émission). En itinérance 3G sur le réseau de l'opérateur partenaire : Débit maximum théorique en réception et en émission pouvant atteindre jusqu'à : 384 kbit/s.
- En 4G : Débit maximum théorique en réception jusqu'à 150 Mbit/s (50 Mbit/s en émission).
- En 4G+ : Débit maximum théorique en réception jusqu'à 260 Mbit/s ou 325 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G (50 Mbit/s en émission). Selon les zones couvertes en 4G/4G+ et avec mobile compatible.
- En 5G : Débit maximum théorique en réception jusqu'à 3 fois les débits de la 4G Free Pro. Avec mobile compatible.

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

4. PRIX

L'offre est facturée mensuellement au prix de 19,99 €HT hors communication(s) hors forfait et 9,99 €HT hors communication(s) hors forfait à partir de la 6ème ligne activée.

Les frais de mise en service sont de 10 €HT.

Conditions réservées aux Clients titulaires d'une offre Freebox Pro active :

1er forfait Mobile Free Pro à 0 €HT par mois, soit une réduction de 19,99 €HT par mois et 9,99 €HT par mois, soit une réduction de 10 €HT par mois pour tout forfait supplémentaire (perte des réductions en cas de résiliation du Forfait Freebox Pro), hors options et communication(s) hors forfait. Frais de mise en service offert pour le 1^{er} forfait mobile Free Pro.

5. DURÉE, RENOUVELLEMENT, RESILIATION

L'offre est souscrite pour une durée indéterminée et peut être résiliée à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis minimum d'un (1) mois.

6. SERVICE SUPPORT

Support : assistance en ligne accessible sur le site support-pro.free.fr.

Demandes ou déclarations d'incident via l'Espace Client et réponse sur incident en moins de 8h ouvrées (du lundi au samedi 8h-19h, hors jours fériés).

7. INFORMATIONS UTILES

Par téléphone : assistance commerciale au 1043 (Inclus dans le forfait si appel depuis une ligne mobile Free Pro en France métropolitaine / Depuis l'étranger : coût d'un appel vers la France métropolitaine selon la Brochure Tarifaire / Depuis un autre opérateur : se référer à sa grille tarifaire).

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.