

Offre promotionnelle : 

Lancement de l'offre promotionnelle : 1 septembre 2016

Fin de l'offre promotionnelle : 50% les 6 premiers mois et Frais d'installation et d'activation : 15 juillet 2017

Différences / avantages de l'offre promotionnelle : 50% de réduction pendant 6 mois : 24€/mois les 6 premiers mois au lieu de 48€/mois

Frais d'installation et d'activation offerts pour abonnement de 24 mois.

Lien vers l'offre promotionnelle : <http://store.orange.lu/fr/internet-fixe/internet-maison/fr-particulier-surf-large>

<b>1. Nom de l'entreprise notifiée</b>	Orange Communications Luxembourg SA	
1.1. Adresse	ZAI Bourmicht 8, rue des Mérovingiens L-8070 BERTRANGE Luxembourg	
1.2. Helpdesk Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
1.3. Service clientèle Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
1.4. Service technique Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
1.5. Service réclamation/médiation Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
	adresse	ZAI Bourmicht 8, rue des Mérovingiens L-8070 BERTRANGE Luxembourg
1.6. Service facturation Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
1.7. Site Web		

Dernière mise à jour le **24 mai 2017** , tarifs en vigueur à partir du **25 avril 2015**

Tous les prix sont à indiquer en EURO TVA (17%) comprise

2. Nom de l'offre	Surf Large	
<b>3. Contrat</b>		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://store.orange.lu/fr/page/documents-utiles">http://store.orange.lu/fr/page/documents-utiles</a>	
3.2. Description des services	Offre groupée de type « dualplay » regroupant la téléphone fixe et l'internet fixe par raccordement V-DSL ou via « LA FIBRE par Orange ». L'accès internet en volumétrie illimitée se fera avec un accès allant jusqu'à 30 Mbps. Les appels nationaux fixe vers fixe sont illimités et nous offrons 2 heures par mois de communications fixes vers des numéros fixes en Europe. 25 GB de Cloud par Orange	
3.3. Valable à partir du	25.04.2015	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 mois ou 24 mois
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	Best Effort

3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	Best Effort
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	Best Effort
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	<b>Frais d'activation:</b> 129€ sur 12 mois 79€ sur 24 mois <b>Frais d'installation :</b> 110 € pour toute durée de souscription <b>Câblage fibre si nécessaire :</b> 299 €
3.9. Rythme de facturation	[s/s]	Dans le forfait : 60 sec / 60 sec Hors forfait: 60 sec / 15 sec
3.10. Définition heures pleines (peak hours)	Du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00	
3.11. Définition heures creuses (off-peak hours)	Du lundi au vendredi de 19h00 à 07h00, les Weekend et jours fériés	
3.12. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)		
<p><b>Extrait article 11 CGV :</b></p> <p><b>11. Facturation et modalités de paiement</b></p> <p><b>11.1.</b> ORANGE adresse au Client une facture mensuelle qui, outre les mentions légalement prescrites, contient, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* les frais d'activation du Service ;</li> <li>* la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, reduite à partir du premier jour d'activation de la carte SIM ;</li> <li>* les prorata de la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que définis à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente ;</li> <li>* les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client ;</li> <li>* les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services de transmission de données ou de plates-formes de contenu numérique, tels que</li> <li>* les services Premium, qui ne sont pas compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement ;</li> <li>* le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data ;</li> <li>* tous autres frais tels que les frais d'activation d'une nouvelle carte SIM suite au vol ou à la perte de la carte SIM d'origine, des frais de blocage ou de déblocage, etc, ... .</li> </ul> <p><b>11.2.</b> Le coût des communications, et les redevances du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, sont exigibles à la date indiquée sur la facture.</p> <p><b>11.3.</b> Pour les Contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par ORANGE, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du Service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du Service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le Service est fourni.</p> <p><b>11.4.</b> Pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à la fourniture d'une quantité déterminée de Service(en termes de Méga bits, de nombre d'heures d'appels, de nombre de SMS, etc...), lorsqu'ils n'entrent pas en vigueur le premier du mois, le Client ne bénéficie que d'un prorata de la quantité stipulée au Contrat, calculé en fonction du prorata de la redevance tel que stipulé à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente, pour le premier mois de fourniture du Service, ainsi que pour le dernier mois de fourniture du Service.</p> <p><b>11.5.</b> La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire en fonction du temps de communication, de la quantité d'informations transmises ou d'une combinaison des deux</p> <p><b>11.6.</b> Toute réclamation relative aux factures doit être adressée par écrit au Service Clientèle de ORANGE dans les deux semaines suivant la date d'établissement de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté la facture, dans son principe et son montant.</p> <p><b>11.7.</b> L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée, endéans le délai stipulé à l'article 11.2. des présentes Conditions Générales de Vente.</p> <p><b>11.8.</b> Tout document servant de base à la facturation, établi par ORANGE, prime sur les autres éléments de preuve.</p> <p><b>11.9.</b> ORANGE ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.</p>		

**11.10.** Le Client s'engage à payer les factures, à la date indiquée sur celles-ci, par les moyens de paiement suivants:

\* par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification de celui-ci ;

§ par domiciliation :

a) bancaire

b) sur carte de crédit Visa, Eurocard/Mastercard, American Express

\* au moyen des formulaires fournis par ORANGE

\* directement chez ORANGE ou auprès des points de vente ORANGE, pendant les heures d'ouverture.

**11.11.** Le Client peut obtenir auprès d'ORANGE et/ou via son site Internet, un duplicata de la facture. ORANGE se réserve le droit de facturer des frais administratifs à concurrence de 10 euros, pour chaque duplicata envoyé par courrier.

**11.12.** Les créances et factures d'ORANGE sont, de plein droit, productives d'intérêts au taux légal, à partir de l'expiration du troisième mois qui suit la fourniture du Service. Cependant, si ORANGE décide de procéder à l'envoi d'une sommation mise en demeure, avant le troisième mois suivant la fourniture du Service, les créances et factures seront productives d'intérêts, au taux légal, à compter de la date de la mise en demeure.

**11.13.** En outre, tout retard de paiement nécessitant l'envoi de rappels, pourra donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.

**11.14.** La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture. Le Client est averti que le taux de TVA est susceptible de varier au cours de l'exécution du Contrat et que Orange se réserve le droit de répercuter toute hausse de TVA sur les tarifs, ce que le Client reconnaît et accepte.

### 3.13. Résiliation du contrat (décrire)

Frais de résiliation : 99€

#### **Extrait article 28 CGV**

#### **28. Résiliation**

##### **28.1. Résiliation par ORANGE**

ORANGE est en droit de résilier le Contrat, sans mise en demeure préalable ni préavis, et sans aucune indemnité ou diminution de la redevance pour le Client, lorsque ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, notamment :

\* En cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une facture ;

\* En cas de suspension du Contrat, si le Client a omis de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations dans un délai de dix jours suivant la date de la suspension, conformément aux dispositions de l'article 27.9. des présentes Conditions Générales de Vente ;

\* En cas d'utilisation abusive ou excessive ou frauduleuse du Service ;

\* En cas de communication d'informations fausses, par le Client, lors de la souscription à l'abonnement, ou d'omission de communication de leurs

\* éventuelles modifications à ORANGE;

\* En cas d'omission de constitution du dépôt de garantie visé à l'article 10 des présentes CGV ;

**28.2.** Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à ORANGE par les autorités luxembourgeoises.

##### **28.3. Résiliation par le Client**

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

### 3.14. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

### 3.15. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

### 3.16. Option(s) (à énumérer et décrire)

Pas applicable

<b>4. Coûts de base</b>			
4.1. Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	48 € / mois	
4.2. Frais d'installation	[€]	<b>Frais d'installation à domicile: 110€</b> <b>Frais d'activation: 79€</b>	
4.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]		
4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Pas applicable	
4.5. Facture par email (Réduction)	[€]	Facture gratuite	
4.6. Facture en ligne (Webbiling)	[€]	Gratuit sur www.orange.lu	
4.7. Option(s) (à énumérer et décrire)			
Pas applicable			
<b>5. Haut débit/Ultra haut débit</b>			
5.1. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	30 Mbit/s	Se référer au point 13.
5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)		Best effort	
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)		10 Mbit/s	
5.4. Vitesse de chargement garantie (upload)		Best effort	
5.5. Volume mensuel gratuit	[Gbit]	Illimité	
5.6. Coûts de volume supplémentaire par tranches de Mbit	[€/Mbit]	Pas applicable	
5.7. Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	NA	
5.8. Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	<b>Modem routeur Internet</b> Achat: 139 € Location 24 mois - 3 € par mois	
5.9. Option(s) (à énumérer et décrire)			
Forfait de câblage fibre" in-house" 299 € si nécessaire			
<b>6. Téléphonie fixe</b>			
6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)			
Abonnement mensuel analogique inclus Appels nationaux de fixe vers fixe en national illimités 2 heures d'appels fixes du Luxembourg vers l'Europe			
6.2. Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)			
Pas applicable			
<b>7. Téléphonie Mobile</b>			
7.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)			
Pas applicable			
7.2. Option(s) (à énumérer et décrire)			
En fonction de l'offre mobile			
<b>8. Service de télédistribution</b>			
8.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)			
Pas applicable			
8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)			
Pas applicable			
<b>9. Frais supplémentaires</b>			
9.1. Duplicata du contrat	[€]	Pas applicable	
9.2. Duplicata de la facture	[€]	Gratuit sur www.orange.lu	
<b>10. Intervention technique</b>			
10.1. Coûts horaires	[€/h]	Pas applicable	
10.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	Apd 24 €/15 minutes si problème indépendant de notre volonté – voir conditions en magasin	
10.3. Frais de déplacement	[€/km]	Apd 30 € Voir conditions en magasin	

11.	Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)	[€]						
	voir point 3.11 de ce document							
12.	Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)	[€]						
	voir point 3.11 de ce document							
13.	Divers							
	Caractéristiques techniques principales [par principal il faut comprendre celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur]	Eligibilité au service et disponibilité de « La Fibre » à vérifier avec notre point de vente officiel. Conformité du câblage fibre « in-house »						
Les débits maximum en réception et en émission des services d'accès à l'internet mobile du réseau Orange en Janvier 2017 sont (Mbits/s=Megabit par seconde ou Kbits/s = Kilobit par seconde) :								
Technologie	Débit annoncé/ Débit maximal		Débit minimal		Débit normalement disponible heures de pointe		Débit normalement disponible heures creuses	
	Download	upload	Download	upload	Download	upload	Download	upload
VDSL	30 Mbits/s	5 Mbits/s	3 Mbits/s	1 Mbits/s	8 Mbits/s	2 Mbits/s	16 Mbits/s	3 Mbits/s
Fibre	30 Mbits/s	10 Mbits/s	9 Mbits/s	3 Mbits/s	9 Mbits/s	3 Mbits/s	21 Mbits/s	7 Mbits/s
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le débit normalement disponible correspond au débit auquel le client peut s'attendre à atteindre pendant les heures de pointe (chaque jour entre 20:00 et 22:00). Le débit normalement disponible ne pourra être inférieur au débit minimal.</li> <li>Le débit minimal correspond à la vitesse de transmission minimale qu'ORANGE s'engage à fournir au client</li> <li>Le débit annoncé est celui utilisé dans les communications commerciales.</li> <li>Les débits sont tributaires, notamment des facteurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>les caractéristiques de l'installation du Client, dont entre autres, l'infrastructure disponible à l'adresse du client (notamment fibre optique ou cuivre,</li> <li>la compatibilité du terminal utilisé par le Client,</li> <li>l'état de charge du réseau</li> <li>les horaires</li> </ul> </li> </ul> <p>En cas d'une infrastructure sur cuivre, tous les débits (sauf le débit minimal) sont sujets à éligibilité. Plus le débit est important, plus le Service d'Accès Internet est performant. A titre d'exemple, le téléchargement d'un fichier d'une taille de 100 MB peut être effectué en moins de 45 secondes à un débit downstream de 20 Mbit/s et en moins de 10 secondes, à un débit de 100 Mbit/s.</p>								
14.	Option(s) (à énumérer et décrire)							