

Offre promotionnelle: ☐

Lancement de l'offre promotionnelle:

Fin de l'offre promotionnelle:

Différences / avantages de l'offre promotionnelle:

Lien vers l'offre promotionnelle:

1. Nom de l'entreprise notifiée	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 2 juillet 2018, tarifs en vigueur à partir du 20 mars 2017

Tous les prix sont à indiquer en EURO TVA (17% et 3%) comprise

2. Nom de l'offre	Love Ultimate	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://store.orange.lu/fr/page/documents-utiles	
3.2. Description des services	Offre complète regroupant sur une facture les fournitures : • Mobiles • Fixes • Internet fixe • TV	
3.3. Valable à partir du	20.03.2017	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	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	[€]	Frais d'installations (déplacement inclus): Inclus dans offre 24 mois Frais d'activation: Inclus dans offre 24 mois

3.9. Rythme de facturation	[s/s]	Appels nationaux: 60/15 sec Appels internationaux: 60/60 sec Endéans les forfaits: 60/60 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)		
Extrait article 2 CPV Love:		
2. FACTURATION		
2.1. Sauf stipulation expresse contraire, Orange facture au Client:		
- un ou plusieurs «abonnements», défini(s) comme une redevance fixe facturée mensuellement - ses «consommations», définies comme un montant variable facturé mensuellement et ex post en fonction de l'usage effectif par le client - toute prestation supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire de son fait fera l'objet d'une facturation complémentaire, aux tarifs publiés par Orange		
2.2. La facturation commence à la date d'activation, à savoir la date de l'activation par le technicien.		
2.3. Les options, tarifs et conditions de paiement sont stipulés sur le Formulaire de souscription, à signer par le Client. Dans le cas où le Client modifierait sa formule de contrat, il serait redevable du nouveau tarif en vigueur à la date de l'activation effective des Services faisant l'objet de la modification demandée par le Client à compter de la prise d'effet de la modification de la formule du contrat.		
2.4. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours, si le service est limité au service mobile celui sera facturé sur la base d'un abonnement mobile durant la période transitoire, c'est-à-dire avant la livraison des services liés à la partie fixe.		
2.5. Les prestations et services fournis par Orange seront facturés au Client conformément aux tarifs publiés par Orange Luxembourg sur son site Internet www.orange.lu . Les services fournis par des sociétés tierces, dont les prestations particulières n'apparaîtraient pas dans la liste des prix de Orange, seront facturés au Client au tarif publié et en vigueur de la société tierce.		
2.6. Au cours du Contrat, Orange peut être amené à modifier certains tarifs. Le Client sera informé de toute modification de tarif le concernant au moins un mois avant son entrée en vigueur. En cas de modification du tarif qui serait défavorable au Client, ce dernier a la possibilité de résilier le Contrat dans un délai d'un mois suite à l'envoi de la première facture faisant application d'un nouveau tarif, conformément à l'article (2) de ces Conditions Générales. À défaut de résiliation du Contrat dans le délai indiqué, le Client est présumé avoir accepté le nouveau tarif.		
3.13. Résiliation du contrat (décrire)		
Frais administratif de résiliation: 99 €		
Annulation avant la mise en service : Jusqu'à 300 €		
Extrait CPV Love		
11. LA RESILIATION OU LA SUSPENSION PAR LE CLIENT		
11.1. Le Client peut, à tout moment, demander la suspension ou la résiliation, de l'un ou de l'ensemble de services fixes souscrits auprès de Orange, par lettre recommandée, et en respectant un préavis de un mois		
11.2. La suspension ou la résiliation n'exonèrent en aucun cas le Client de ses obligations découlant du Contrat, notamment de son obligation de paiement jusqu'au terme, telle que fixée à l'article 1 des présentes. Par conséquent, le Client demeure tenu au paiement des redevances pendant toute la durée minimale d'engagement, et une quelconque suspension ou résiliation ne donnent droit à aucune réduction ou suspension du paiement de la redevance d'abonnement, quelle que soit la durée de la suspension.		
12. SUSPENSION OU RESILIATION PAR ORANGE		
12.1. Orange se réserve le droit de suspendre ou de résilier momentanément ou définitivement, le Contrat, sans mise en demeure préalable, et sans indemnité ou diminution de la redevance pour le Client, toutes les fois que ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, des présentes Conditions Particulières et des Conditions Générales de Orange, notamment :		
- en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, après l'écoulement d'un délai d'un rappel adressé au client et demeuré infructueux ; - en cas de manquement, de refus ou de retard par le Client dans l'installation du matériel adéquat permettant la		

connexion au Service, ou en cas de défaut de fourniture des autorisations nécessaires à la mise en place de l'installation par Orange, conformément aux dispositions de l'article 3.5. des présentes ;

- en cas de refus de soumettre une garantie ou une avance demandée par Orange ;
- lorsque la gravité de la situation, la sécurité du réseau ou des personnes ou l'intérêt des Services l'exigent ;
- si le Client ne se conforme pas aux prescriptions légales et réglementaires en vigueur, notamment en matière des droits d'auteur et du droit à l'image... ; au Service ;
- si le Client expédie des appels offensants ou malveillants ou des communications interdites par la loi, ou tolère que son raccordement soit utilisé à ces fins ;
- si le Client a procédé à des perturbations, détériorations répétées ou malveillantes des équipements et installations d'Orange ou s'il a toléré qu'un tiers y procède ;
- en cas de non-respect par le Client, de la politique « Fair Use » telle que décrite aux dispositions des articles 17.3 à 17.5. des présentes ;

12.2. En cas de suspension ou de résiliation du Contrat, le Client demeure tenu au paiement des redevances échues et restant à échoir jusqu'au terme, à savoir pendant toute la période minimale d'engagement.

13. RESILIATION DES SERVICES DITS « GRATUITS »

13.1. En cas de non-utilisation, par le Client, pendant une durée de plus de six mois, de services gratuits offerts par Orange, celui-ci peut procéder à la résiliation du service gratuit, après avoir préalablement informé le Client, par courrier électronique ou simple lettre.

13.2. L'absence de contestation, dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi du courrier électronique ou de la lettre, vaut acceptation et Orange pourra procéder à la résiliation

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

Frais de résiliation : 99€ en cas de résiliation de la partie internet, exigible en cas de départ (à l'étranger) ou autre raison, ainsi que des frais liés à la non restitution des équipements CPE.

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions des Conditions Générales et particulières 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 des Conditions Générales et particulières 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

4. Coûts de base				
4.1.	Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	Love Ultimate: 114€	
4.2.	Frais d'installation	[€]	Frais d'installation à domicile: Inclus dans offre 24 mois	
4.3.	Frais d'ouverture de ligne	[€]	Frais d'activation:	
4.4.	Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Inclus dans offre 24 mois	
4.5.	Facture par email (Réduction)	[€]	Facture gratuite	
4.6.	Facture en ligne (Webbilling)	[€]	Gratuit sur www.orange.lu	
4.7. Option(s) (à énumérer et décrire)				
Pas applicable				
5. Haut débit/Ultra haut débit				
5.1.	Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	200 Mbit/s	Se référer au point 13.
5.2.	Vitesse de téléchargement garantie (download)		Best Effort	
5.3.	Vitesse de chargement maximale (upload)		Par câble (co ax): 30 Mbits/s Par fibre: 100 Mbits/s	
5.4.	Vitesse de chargement garantie (upload)		Best Effort	

5.5. Volume mensuel gratuit	[GByte]	Illimité
5.6. Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte	[€/MByte]	Pas applicable
5.7. Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	25.50 €/mois
5.8. Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	Modem/routeur achat: n.a Modem/routeur location: 3€ Location décodeur TV (premier décodeur) (non disponible à l'achat) : 5.5€ Décodeur supplémentaire (Imagin, Cam module ou MiniX) : 5.5€ /mois (non disponible à l'achat)
5.9. Option(s) (à énumérer et décrire)		
Orange Cloud 5 GB gratuitement inclus dans l'offre Forfait de câblage " in-house" inclus dans offre 24 mois		
6. Téléphonie fixe		
6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Appels et SMS vers tous les numéros mobiles et fixes (Fair usage policy) : 3000 unités		
6.2. Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)		
Communications de fixe à fixe en national incluses et communications vers fixes Europe 2 heures : 8 €		
7. Téléphonie Mobile		
7.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Internet mobile au Luxembourg et en Europe dans la zone Europe Orange: 40 GB en 4G/4G+ en roaming inclus L'ensemble des avantages des offres mobiles Light, Elite et Ultimate est appliqué aux forfaits Love (Orange, Coyote jusque Juin 2019 pour Elite et Ultimate, Orange Radio, Orange Wednesdays, ...)		
7.2. Option(s) (à énumérer et décrire)		
En fonction de l'offre mobile		
8. Service de télédistribution		
8.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Plus de 110 chaînes incluses dont plus de 20 en HD et l'accès à Orange TV en HD en illimité pour les offres Love Plus d'infos sur www.orange.lu		
8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)		
Selon l'éligibilité des clients , il est possible de souscrire aux bouquets premium suivants : • Be TV Premium pour 24,99 € /mois (1 mois min, sans engagement) • Eleven Sport offert jusqu'au 31 décembre 2018 puis 10 € /mois • ABSAT pour 20 € /mois (1 mois min, sans engagement) • Luso Cabo pour 10 € /mois (1 mois min, sans engagement) • Imagin X pour 10 € /mois (1 mois min, sans engagement) • Sky avec engagement 12 mois à partir de 16.99 € /mois		
9. Frais supplémentaires		
9.1. Duplicata du contrat	[€]	Pas applicable
9.2. Duplicata de la facture	[€]	Gratuit sur www.orange.lu
10. Intervention technique		
10.1. Coûts horaires	[€/h]	Pas applicable
10.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	23 €/15 minutes si problème indépendant de notre volonté
10.3. Frais de déplacement	[€]	30 €/déplacement
11. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)	[€]	
voir point 3.12 de ce document		
12. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)	[€]	

voir point 3.12 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]

Le service TV est soumis à éligibilité que ce soit sur la technologie câble ou la technologie Fibre.
Le service nécessite un modem routeur et une « setup box » pour recevoir les flux TV. Elle est sujette à facturation supplémentaire pour les raccordements liés à des configurations hors normes. Les prises et équipements supplémentaires demandés par le client sont sujets à facturation

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
Fibre	200 Mbits/s	100 Mbits/s	60 Mbits/s	30 Mbits/s	60 Mbits/s	30 Mbits/s	140 Mbits/s	70 Mbits/s

- 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.
- Le débit minimal correspond à la vitesse de transmission minimale qu'ORANGE s'engage à fournir au client
- Le débit annoncé est celui utilisé dans les communications commerciales.
- Les débits sont tributaires, notamment des facteurs suivants :
 - les caractéristiques de l'installation du Client, dont entre autres, l'infrastructure disponible à l'adresse du client (notamment fibre optique ou cuivre,
 - la compatibilité du terminal utilisé par le Client,
 - l'état de charge du réseau
 - les horaires

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.

14. Option(s) (à énumérer et décrire)

Forfait bloqué: votre forfait peut être bloqué pour 2€/mois (hors forfait Access).

Orange tranquillité: 3€/mois, les services liés à la SIM et le prêt de mobile en cas de panne sont fournis avec cette option.

Avantage Mobile: en fonction du choix d'un téléphone/smartphone, un montant mensuel facilitant l'acquisition d'un smartphone peut être proposé au client.

Assurance smartphone: à partir de 9€/mois en fonction de la protection souhaitée et du contrat souscrit.

Accès illimité à Orange Cloud: 3€/mois. Orange se réserve le droit de suspendre l'accès aux utilisateurs ou de mettre fin à une souscription à l'option illimité en cas d'utilisation abusive du service. Sera considéré comme un usage abusif du service le téléchargement régulier de vidéos d'un poids supérieur à 1GB. En cas de suspension de l'option illimité, l'utilisateur aura un délai de 30 jours pour récupérer son contenu avant la fermeture définitive de son compte.

Services inclus:

Orange TV Play: la TV en direct sur votre smartphone ou votre tablette en Europe.

Orange Wednesdays: une place offerte pour une place achetée dans les cinémas Utopia/Kinépolis tous les mercredis

L'offre est compatible avec la Remise Famille: 5€ de réduction par abonnement mobile à partir du 2^{ème} abonnement hors plan tarifaire Access (jusqu'à 5 forfaits pour une même famille).

Afin de bénéficier d'une connexion internet entre la signature du contrat et l'installation définitive, un Pack Internet Everywhere National Prepaid est fourni gratuitement au client.