CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX ABONNEMENTS ET OPTIONS ORANGE

Les présentes conditions spécifiques sont applicables uniquement aux abonnements et options Orange.
Les présentes conditions spécifiques complètent les conditions générales d'Orange Communications Luxembourg qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.
Ces dernières ne suppléent pas les Conditions Générales mais les complètent.
En cas de contradiction entre les conditions spécifiques pour ces services et les conditions générales, les conditions spécifiques l'emportent.

A. CONTENU ET PRIX DES FORMULES SOUSCRITES
Les prestations souscrites et les prix sont disponibles sur le site Internet : http://www.orange.lu, sur simple demande au point de vente ou en appelant le Service Client au numéro 800 61 606. Le client reconnaît avoir pris connaissance des prestations, modalités d'utilisation et des prix au moment de la signature.

B. FRAIS D'ACTIVATION
Des frais de 5€ seront facturés à la souscription d'une nouvelle ligne. Ces frais ne seront pas facturés en cas de souscription d'un nouvel abonnement avec avantage mobile ou d'un pack Orange Tranquillité.

C. DURÉE DES PRESTATIONS SOUSCRITES
Sauf information particulière, les contrats d'abonnement sont conclus pour une durée déterminée de 12 mois minimum. Dans le cas d'un contrat d'abonnement lié à un avantage mobile, c'est la durée de ce dernier qui détermine la durée du contrat qui peut ainsi être conclu pour une durée allant jusqu'à 24 mois.
Pour les abonnements de type « pay as you go » (facturation à la consommation), la durée minimum d'engagement est de 1 mois.

D. POLITIQUE D'USAGE RAISONNABLE DES RÉSEAUX
Afin de garantir la disponibilité et la qualité du réseau pour tous les clients, Orange se réserve le droit de restreindre l'accès du service au client ou de facturer les unités au-delà de cette utilisation raisonnable.
Pour chaque offre, la limite de l'usage raisonnable est disponible sur le lien suivant : https://www.orange.lu/fr/page/documents-utiles
Dans tous les cas, la durée d'un appel ne peut pas excéder 3 heures en continu.
En cas de dépassement dans ces seuils, Orange se réserve le droit de facturer la minute selon le plan tarifaire du client.
Orange propose à l'ensemble de ses clients, les technologies 2G/3G/LTE (Long Term Evolution : 4G/4G+…) sous réserve de cartes SIM et smartphone compatibles (informations en shop ou sur www.orange.lu). Chaque contrat inclut une quantité de données en internet mobile. Au-delà, la consommation est facturée selon les tarifs en vigueur.

E. FRAIS ROAMING
Le client déclare avoir pris connaissance du fait qu'habitant en zone frontalière luxembourgeoise, le réseau servant à la transmission des données peut raisonnablement être un réseau autre que celui d'Orange Luxembourg, pouvant engendrer des frais roaming pour lesquels le client reste entièrement redevable.

F. OPTIONS
Les options sont toujours décomptées en priorité par rapport au contenu du plan tarifaire.

G. ORANGE TRANQUILLITÉ
Orange tranquillité est valable au Luxembourg pour les clients Orange ayant souscrit à l'offre. Cette option comprend :
- la configuration du mobile à l'achat
- le prêt d'un mobile équivalent à celui laissé en réparation (dans la limite de 2 réparations annuelles)
- une remise sur les services, services SAV et accessoires
- l'accès au programme Early Upgrade
- l'activation de la carte SIM offerte

L'option Orange tranquillité est souscrite pour 12 mois minimum.

H. CONTRATS D'ASSURANCE
Le client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de son option Assurance avant signature du présent contrat, et les avoir acceptées. Le client déclare également être en possession d'un exemplaire de ce document. L'option Assurance est souscrite pour douze (12) mois minimum. Par la suite, l'option Assurance est prolongée de manière tacite pour des périodes successives de chaque fois un (1) mois.

I. ORANGE CLOUD
En cas de changement de plan tarifaire, le client est tenu d'informer Orange si il souhaite conserver les données de son cloud. Sans notification de la part du client, Orange se réserve le droit de supprimer ses contenus dans un délai de 6 mois.
En cas de résiliation, le client est tenu de récupérer son contenu dans un délai raisonnable qui ne peut excéder 30 jours calendaires. Passé ce délai, Orange ne peut être tenu responsable de la perte des données liées à Orange Cloud.

J. INTERNET DÈS LE 1ER JOUR
Pour toute souscription à une offre convergente fibre, Orange propose le service internet dès le 1er jour qui permet au client de se connecter à Internet via le réseau mobile (sous réserve d'éligibilité) pendant une durée de 45 jours. Le service sans facturation prend fin au-delà des 45 jours.
Dans le cadre du développement durable, le client est invité à retourner le matériel dans un des points de vente Orange Luxembourg en cas de non-utilisation. Orange en assurera le retraitement et le recyclage.

K. REMISE FAMILLE
Dans le cas de plusieurs contrats mobiles dans un même foyer, la remise famille est applicable. Elle est de 10% du montant TTC de l'abonnement et valide pour le 2nd forfait mobile le moins cher. Cette remise peut être cumulée jusqu'à 5 forfaits en plus du forfait principal. Les forfaits de type « pay as you go » et prépayés n'ouvrent pas droit à la remise.
La remise famille n'est plus applicable dès lors que les conditions d'éligibilité ne sont plus respectées.

L. REMISE OPEN
Dès lors qu'un client souscrit à un contrat mobile en même temps qu'un contrat Internet (offres convergentes) il est éligible à la remise Open qui est de 10% sur le montant TTC de l'abonnement mobile.
La remise Open n'est plus applicable dès lors que les conditions d'éligibilité ne sont plus respectées

M. MODE D'ENVOI DES FACTURES
Afin de réduire l'empreinte écologique, Orange Luxembourg adresse ses factures à ses clients par voie numérique (mail, notification par sms, disponibilité sur le site Orange.lu).
En cas d'envoi des factures par courrier, à la demande du client, des frais de gestion de 2€ seront imputés mensuellement.

N. PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE
Pour tout abonnement, une autorisation de prélèvement sera demandée. En cas de non-souscription, des frais de 2€ seront imputés sur la facture mensuelle.

O. RÉSILIATION
A la fin de la durée initiale d'engagement (12 ou 24 mois), le contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, s'il n'a pas été résilié moyennant un préavis d'un mois avant l'échéance.
Pendant la durée indéterminée, le client conserve le droit de résilier le contrat d'abonnement moyennant un préavis d'un mois.
La résiliation devra être notifiée par courrier recommandé.

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 Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à Orange la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du contrat, sauf lorsque la résiliation est due à un motif légitime.
La résiliation effectuée par le client avant l'arrivée du terme, est considérée comme légitime, dans les cas exhaustivement énumérés ci-après, à savoir :
En cas de déménagement du client à l'étranger, uniquement sur présentation d'un certificat de non-résidence établi par la commune de départ, et d'un certificat de résidence établi par la commune d'arrivée.
En cas de modification ou du transfert du lieu de travail du client frontalier, hors du Grand-Duché de Luxembourg ; un justificatif sera alors donné à Orange.
En cas de modification pour motif légitime de la part du client, celui-ci reste tenu de payer à Orange la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du contrat, mais uniquement la partie correspondant à la location du matériel.

P. OPTION SPEED REFILL
Cette option est disponible uniquement pour les abonnements Elo et Internet Everywhere Unlimited
La vitesse de la 3G/4G pour les smartphones est réduite après le seuil mensuel de 5 GB pour Elo, et 25 GB pour Internet Everywhere Unlimited. Après cette limite, les clients peuvent continuer à utiliser l'Internet mobile à vitesse réduite en national sans limitation et sans être facturés. Le client peut toujours revenir à tout moment à sa vitesse initiale en envoyant speed au 60250 pour bénéficier à nouveau de l'entièreté de l'Internet mobile compris dans l'offre initiale. Coût: 5€.

Q. SERVICES COMPLÉMENTAIRES OFFERTS
Orange est susceptible de mettre à disposition une série de services complémentaires gratuits dans le cadre de ses offres de téléphonie mobile.
Cette mise à disposition se fera sous réserves des accords existants entre Orange et ses partenaires, tant en terme de teneur que de durée.
La fin de l'accord commercial entre Orange et le partenaire emportera résiliation du service gratuit, sans que cela n'impacte le contrat de téléphonie souscrit, respectivement n'ouvre la possibilité au client de pouvoir résilier ledit contrat.
Le client ne pourra pas davantage faire valoir un droit acquis quelconque sur le service ainsi supprimé.