

GUIDE DES TARIFS
Produits et services résidentiels
Orange Luxembourg S.A.

(Hors offres promotionnelles)



SOMMAIRE

Contenu

1. Les offres mobiles	3
1.1. Les forfaits: Access, Access +, 100% Win, BeUnlimited	3
1.2. La carte prépayée : Hello.....	4
1.3. Tarifs des communications mobiles	4
3. Les offres Internet	5
3. L'offre TV	6
4. Les services inclus	6
4.1. Le réseau d'Orange	6
4.2. Orange Wednesdays	7
4.3. Orange Thank You	7
4.4. Orange Reprise.....	8
4.5. Payer avec sa facture.....	8
4.6. Data « roaming » Control	8
4.7. Vérification de consommation.....	8
5. Les services additionnels	9
5.1. Les assurances.....	9
5.2. Le pack Tranquillité	9
5.3. SMS et MMS premium	9
6. Autres frais	10
6.1. Résiliations	10
6.2. Services payants	10

1. Les offres mobiles

1.1. Les forfaits: Access, Access +, 100% Win, BeUnlimited

Forfait	Access	Access +	100% Win	BeUnlimited
Forfait mensuel pour les abonnées Livebox (TTC)	NA	3.99€	9.99€	29.99€
Forfait mensuel (TTC)	3.99€	6.99€	16.99€	39.99€
Période d'engagement minimum	n.a	n.a	n.a	n.a
Activation de la carte SIM/eSIM	5 €			

Communications incluses				
Appels et SMS (unités) par mois au Luxembourg, vers et depuis l'Europe	30 unités	300 unités	3000 unités	3000 unités
Internet Mobile mensuel total au Luxembourg ⁽¹⁾ ,	na	3GB	15GB	illimité*
Internet Mobile mensuel total en Europe ⁽¹⁾				

(1) 1 unité = 1 appel = 1 SMS. Une fois les quotités de roaming dépassées pour le forfait BeUnlimited le MB est au prix de 0.0512 cts d'euros hors taxe.

Accès au réseau 5G sous réserve de l'éligibilité géographique au réseau. L'accès au réseau est réservé aux clients disposant d'un appareil 5G compatible certifié par les fournisseurs. La liste des appareils certifiés est disponible et mise à jour sur le site orange.lu.

*Pour l'internet mobile illimité, les usages réalisés peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange. Afin de prévenir tout abus d'usage, Orange se réserve le droit après notification faite au client de restreindre l'accès au réseau, voire de suspendre la ligne en cas de récidive. Les usages étant considérés comme abusifs sont des connexions bloquant la bande passante, une consommation excessive via un autre matériel qu'un GSM, etc... La vitesse de la 5G sera réduite (512Kb/s) après la consommation de 250GB.

Options compatibles				
Lookout	2€			
Forfait bloqué	2€			
Premium Barring SMS ou Premium Barring Voix et SMS	0€	0€	0€	0€
Orange Assurance Individuelle 1 sinistre par an	na	na	12€	12€
Orange Assurance Famille 3 sinistres par an	na	na	19€	19€

Options Roaming			Validité
Option Pass Mini	500 MB d'internet mobile + 10 unités (min ou sms) depuis et vers les destinations citées ci-dessous	9 €	10 jours
Option Pass Confort	1024 MB d'internet mobile + 20 unités (min ou sms) depuis et vers les destinations citées ci-dessous	19 €	10 jours
Option Pass Maxi	3072 MB d'internet mobile + 30 unités (min ou sms) depuis et vers les destinations citées ci-dessous	29 €	10 jours

Destinations concernées	
Albanie ; Algérie ; Argentine ; Australie ; Bahreïn ; Bangladesh ; Biélorussie ; Bénin ; Botswana ; Bosnie-Herzégovine ; Brésil ; Cameroun ; Canada ; République centrafricaine ; Chili ; Colombie ; Congo ; Costa Rica ; République démocratique du Congo ; Dominique ; République dominicaine ; Equateur ; Egypte ; El Salvador ; Îles Féroé ; Ghana ; Guinée Bissau ; Hong-Kong ; Inde ; Indonésie ; Israël ; Israël-Palestine ; Côte d'Ivoire ; Japon ; Jordanie ; Kosovo ; Libéria ; Macao ; Macédoine ; Madagascar ; Malaisie ; Île Maurice ; Mexique ; Moldavie ; Mongolie ; Monténégro ; Maroc ; Nouvelle Zélande ; Nicaragua ; Niger ; Nigéria ; Panama ; Qatar ; Russie ; Rwanda ; Arabie Saoudite ; Serbie ; Afrique du Sud ; Corée du Sud ; Soudan ; Swaziland ; Tadjikistan ; Thaïlande ; Tunisie ; Turquie ; Ouganda ; Ukraine ; Uruguay ; Venezuela ; Vietnam ; Yémen ; Zambie.	

Options International		Prix TTC	Validité
Option Pass World	60 min d'appel du Luxembourg vers les destinations citées ci-dessous.	15 €	10 jours

Destinations concernées	
Afrique du Sud, Albanie, Andorre, Angola, Anguilla, Antilles néerlandaises, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade, Belize, Bermude, Bhoutan, Birmanie, Bolivie, Bosnie-Herzégovine, Botswana, Brésil, Brunei, Cambodge, Canada, Cap Vert, Chili, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Djibouti, Dominique, Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Erythrée, Ethiopie, Îles Fidji, Géorgie, Ghana, Groenland, Grenade, Guatemala, Guyane, Haïti, Honduras, Hong-Kong, Îles Caïmans, Îles Féroé, Îles Marshall, Îles Marianne du Nord, Îles Vierges Britanniques, Îles Turques-et-Caïques, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Israël, Israël-Palestine, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Koweït, Kirghizistan, Laos, Liban, Libye, Macao, Macédoine, Malaisie, Maroc, Maurice, Mayotte, Mexique, Moldavie, Mongolie, Mozambique, Namibie, Nauru, Népal, Niger, Nigéria, Nicaragua, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zélande, Oman, Pakistan, Panama, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie française, Porto Rico, Qatar, République Dominicaine, République de Corée, Russie, Rwanda, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Vincent et les Grenadines, Sainte Lucie, Salvador, Sénégal, Singapour, Soudan, Sri Lanka, Suriname, Swaziland, Taiwan, Tadjikistan, Tanzanie, Thaïlande, Turquie, Turkménistan, Ukraine, Uruguay, Venezuela, Vietnam, Zimbabwe.	



1.2. La carte prépayée : Hello

Carte Prépayée	Hello
Prix de la carte	5 €
Période d'engagement	Sans engagement, validité 3 mois

Communications incluses	
Crédit de communication inclus	5 €

Prix des recharges						
Prix, validité 3 mois	5 €	10 €	20 €	30 €	40 €	50 €
Bonus associé à la recharge, internet mobile national et Europe, validité 1 mois	250 MB	500 MB	1 GB	1.5 GB	2 GB	3 GB

Bons Plans pour la carte Hello			
Unités/internet mobile	Prix	Code rechargement envoyez le code ci-dessous par SMS au 60280	Validité
100 unités (appels et/ou SMS) vers et depuis l'Europe, Luxembourg inclus + 1GB (internet mobile) en Europe et au Luxembourg	5 €	1GB	7 jours
300 unités (appels et/ou SMS) vers et depuis l'Europe, Luxembourg inclus + 5GB (internet mobile) en Europe et au Luxembourg	10 €	5GB	15 jours
500 unités (appels et/ou SMS) vers et depuis l'Europe, Luxembourg inclus + 15GB (internet mobile) en Europe et au Luxembourg	20 €	15GB	30 jours

1.3. Tarifs des communications mobiles

1.3.1. Communications Nationales

Prix des communications mobiles hors forfait	
Vers les lignes fixes, par minute	0.2223 €
Vers le réseau mobile Orange par minute	0.2223 €
Vers les autres réseaux mobiles par minute	0.2223 €
Consultation de la messagerie vocale	Gratuite au Luxembourg et en Europe
Appels vidéo vers tous les opérateurs mobiles, par minute	0.2223 €
SMS vers Orange, à l'unité	0.0702 €
SMS vers autres réseaux mobiles, à l'unité	0.0702 €
Réception d'un SMS	Gratuit
MMS, envoi vers le réseau Orange, à l'unité	0.2223 €
MMS, envoi vers les autres réseaux mobiles, à l'unité	0.2223 €
Réception d'un MMS	Gratuit
Appels entrants	Gratuit en Europe
Accès internet, par Mb au Luxembourg et en Europe zone 1 élargie	0.06 €

Rythmes de facturation	
Dans les forfaits en national, international et roaming Europe	60"/60"
Hors forfait national	60"/60"
Hors forfait international vers Europe	60"/60"
Hors forfait roaming hors Europe	60"/60"
Hors forfait roaming sortant depuis l'Europe	30"/1"
Appels hors forfaits, roaming entrant en Europe	1"/1"

1.3.2. Communication à l'international

Appels : Vous appelez vers	Tarifs
Zone Europe + USA vers les fixes	0.2223 €
Zone Europe + USA vers les mobiles	0.2223 €
Zone Europe + USA vers premium	2.34 €
Zone Rest of the World vers les fixes	1.5595 €
Zone Rest of the World vers les mobiles	1.5595 €
Zone Rest of the World vers premium	5.4756 €
Zone Satellites	6.1043 €
Zone Satellites vers premium	5.4756 €



SMS : Vous envoyez vers	SMS	MMS
Zone Europe + USA	0.0702 €	0.6005 €
Zone Rest of the World	0.4060 €	0.6005 €
Zone Satellites	0.4060 €	0.6005 €

Zone Europe + USA
Açores, Allemagne, Autriche, Antilles Françaises (Guadeloupe, Martinique, Saint Barthélemy), Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Guyane française, Guernesey, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Iles Canaries, Islande, Irlande, Iles de la Réunion, Ile de Man, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni , Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, USA (Guam, Virgin Islands),..
Zone Rest of the World
Afghanistan, Afrique du Sud, Albanie, Algérie, Samoa américaines, Andorre, Angola, Anguilla, Antarctique, Antigua Barbuda, Argentine, Arménie, Aruba, Australie, Etats et Territoires d'Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Biélorussie, Bhoutan, Bolivie, Botswana, Bonaire, Bosnie-Herzégovine, Brésil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Canada, Cap-Vert, Iles Caïmans, République Centrafricaine, Tchad, Chili, Chine, Colombie, Congo, Iles Cook, Costa Rica, Corée du Nord, Corée du Sud, Cuba, Curaçao, Dominique, Djibouti, Timor Oriental, Equateur, Guinée Equatoriale, Egypte, Emirats Arabes Unis, Erythrée, Ethiopie, Iles Malouines, Fidji, Polynésie française, Gabon, Gambie, Ghana, Géorgie, Grenade, Groenland, Guatemala, Guinée, Guinée-Bissau, Guyane, Haïti, Honduras, Hong-Kong, Iles Féroé, Iran, Irak, Israël, Inde, Indonésie, Côte d'Ivoire, Jamaïque, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kiribati, Kosovo, Koweït, Kirgystan, Lao, Lesotho, Liban, Libéria, Libye, Macao, Macédoine, Madagascar, Malawi, Malaisie, Maldives, Mali, Iles Marshall, Iles Mariannes du Nord, Maroc, Mauritanie, Ile Maurice, Iles Turques-et-Caïques, Mayotte, Mexique, Micronésie, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Montserrat, Mozambique, Myanmar, Namibie, Nauru, Népal, Antilles (Pays-Bas), Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zélande, Nicaragua, Niger, Nigeria, Norfolk, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palaos, Palestine, Panama, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Puerto Rico, Qatar, République Démocratique du Congo, République Dominicaine, Russie, Rwanda, Salomon, Salvadore, Saint Marin, Saint Martin, Sao Tomé et Príncipe, Arabie Saoudite, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, St Kitts Nevis, Samoa occidentales, St Pierre et Miquelon, Sainte Lucie, Serbie, Singapour, St Vincent et Grenades, Sri Lanka, Soudan, Suriname, Syrie, Swaziland, Tadjikistan, Tanzanie, Taiwan, Thaïlande, Togo, Tonga, Trinité-et-Tobago, Tunisie, Turkménistan, Turquie, Ukraine, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Iles Vierges, Wallis et Futuna, Samoa Occidentaux, Zambie, Zimbabwe, Uruguay, Yémen.
Zone Satellites
Ellipso, Emsat, Globalstar, ICGlobal, Inmarsat, Iridium, Jasper, Jersey Telecom, MCP Norvège, Satellite, Satellite Maritime, Thuraya, Vodafone Malta Maritime

2. Les offres Internet

Prix TTC	Homebox d'Orange	Livebox Fibre (1)	Livebox Fibre Boost(1)	Livebox Fibre Giga Boost(1)
Prix de l'abonnement mensuel	49.99€	49.99 €	59.99	69.99
Engagement	sans	24 mois	24 mois	24 mois
Volume internet	250GB	illimité(2)	illimité(2)	illimité(2)
Frais modem Livebox Fiber WiFi 6	Device 5G : 189€	5€/mois	5€/mois	5€/mois
Connexion dès le premier jour (3)	Disponible			
Surfer, télécharger (débit descendant maximal annoncé)	4G/4G+,5G	500Mbit/s	2Gbit/s	8.5 Gbits/s
Stocker, partager (débit montant maximal annoncé)	4G/4G+,5G	250Mbit/s	700Mbit/s	1.5 Gbits/s
Neutralité du réseau et Mesures de transparence	Neutralité et Qualité de l'accès à Internet			
Coûts de volumes supplémentaires pour les communications depuis la ligne fixe	Tarifs Internationaux Orange			
Options				
Option Voix Fixe (appels illimités vers les fixes et les mobiles en national et 5h en Europe)	n.a		8€/m	
Adresse IP publique dynamique	n.a		2 €	
Adresse IP privée dynamique	n.a		Gratuit	
Adresse IP publique Fixe (abonnement mensuel sans engagement)	n.a		29€/m	
Adresse IP publique Fixe / Dynamique (initialisation)	n.a		120 €	
WiFi Booster Fiber (amplification du signal WiFi)	n.a		4€/mois ou 69 €	
Fiber to the room Booster Fiber (matériel)	n.a		4€/mois ou 89 €	
Fiber to the room Booster Fiber (installation et câblage)	n.a		Frais de câblage sur devis	
Option en attendant la Fibre	n.a		-5€/m	
Option Cloud Phone PBX	n.a		11.70€/m	



Option Backup 4G (100GB)	n.a	5€/mois	
Speed refill (100GB)	25€	n.a.	
Charges administratives			
Frais de résiliation	n.a	25 €	
Frais d'activation. Orange est responsable du câblage installé jusqu'à l'emplacement du modem du client. Tout travaux de câblage ou toute demande supplémentaire fera l'objet d'une facturation complémentaire. Les frais d'installation et le câblage à 299€ sont offerts. Pour un câblage de plus de 30 mètres, des frais supplémentaires pourront être ajoutés.	n.a	149 €	
Annulation avant mise en service	n.a	300 €	
Facture par e-mail/espace client	n.a	Gratuit	

- (1) Offre disponible selon éligibilité à l'adresse d'installation. Les offres internet : Livebox Fibre, Livebox Fibre Boost et Livebox Fibre Giga Boost sont disponibles uniquement sur les zones géographiques ou la fibre Orange est raccordée.
- (2) Le Client est tenu de veiller, en bon père de famille, à la bonne utilisation du Service. Afin de prévenir tout abus d'usage, Orange se réserve le droit après notification faite au client de restreindre l'accès au réseau, voire de suspendre la ligne en cas de récidive. Les usages étant considérés comme abusifs sont des connexions bloquant la bande passante, une consommation excessive via un autre matériel qu'un GSM, etc...
- (3) Afin de bénéficier d'une connexion internet entre la signature du contrat et l'installation définitive, cette offre comprend un routeur 4G, ainsi qu'une carte SIM avec 100GB d'internet mobile national pendant 2 mois, mis à disposition du client contre paiement d'une caution de 49€, sur demande. La caution est rendue lors du retour de l'appareil dans un délai de 3 mois suivant l'installation. Au-delà, Orange considère que le client a souhaité garder le matériel comme achat.

3. L'offre TV

	TV
Prix abonnement mensuel	19.99 €
Période d'engagement minimum	12 mois
Service de télévision par Internet (IPTV) de Orange (sous réserve de disponibilité technique). Orange propose plus de 100 chaînes, offrant le meilleur en matière de variation et de sélection de langues, y compris des films à succès, des chaînes d'information, des programmes culturels, des divertissements pour enfants.	Inclus
Dont plus de 40 chaînes en haute définition	Incluses
Dont les chaînes Eleven Sport 1 et Eleven Sport 2	Incluses
Résiliations	
Pendant la durée du contrat ou en fin de contrat non renouvelé	Selon modalités de résiliation en section 8

Bouquets thématiques (liste des chaînes à titre indicatif)	Conditions	Prix Mensuel TTC
Bouquet Luso : SIC Internacional, SIC Noticias, TVI Internacional, TVI Ficcao	1 mois d'engagement minimum	8 €
Bouquet Cinéma : Be 1, Be 1 th , Be Ciné, Be Série	1 mois d'engagement minimum	24.99 €
Bouquet Sport : VOOsport World 1, VOOsport World 2, VOOsport World 3	1 mois d'engagement minimum	14.99 €

4. Les services inclus

4.1. Le réseau d'Orange

Le réseau Orange est disponible en 2G, 3G, H+, 4G, 4G+ et 5G et couvre quasi toute la population du grand-duché. Ce réseau offre plusieurs services entièrement gratuits aux clients Orange :

a. Une connexion sans coupure pour les appels entre la Belgique et le Luxembourg. Exclusif au Luxembourg, les appels initiés au Luxembourg ne sont pas interrompus au passage de la frontière vers la Belgique. Ce service fonctionne également dans le sens Belgique- Luxembourg.

b. L'avis de disponibilité : La notification par texte quand vous êtes joignable. Lorsque qu'un correspondant vous appelle, si vous n'êtes pas joignable (mobile éteint, ...), il recevra une notification dès que vous serez joignable à nouveau. Il en est de même pour le client Orange qui souhaite joindre quelqu'un qui est non disponible. Dès que le correspondant est disponible à nouveau, le client Orange reçoit une notification sur son téléphone portable.



c. La messagerie « visuelle » gratuite. Disponible sur iOS, une notification en texte apparaît sur votre Smartphone quand un correspondant vous laisse un message avec la date, l'heure, la durée et le numéro du téléphone de l'appelant. Il suffit de cliquer sur ce numéro pour avoir le message déposé. La messagerie visuelle peut être activée en envoyant le SMS, GO au 60400 pour l'activer et/ou STOP au 60400. En « roaming » la tarification en vigueur est appliquée, en effet il faut que l'itinérance soit activée pour le fonctionnement de la messagerie visuelle. A défaut, c'est la notification normale « one click » qui reste activée.

d. La Voix sur Wifi :

Les Appels WiFi (WiFi Calling) est la solution idéale pour passer ou recevoir des appels lorsque vous vous trouvez dans une zone où la couverture réseau est faible, comme à l'intérieur de votre maison isolée ou dans des endroits peu propices à la propagation des ondes radios. Le service est gratuit, les unités d'appels sont décomptées de votre forfait comme normalement. Le temps d'établissement de l'appel est instantané. En cas de déplacement entre un réseau WiFi et le réseau mobile Orange, votre communication se poursuit sans interruption. Vos appels sont décomptés de votre forfait ou facturés au tarif hors forfait habituel.

Vous n'avez pas besoin de télécharger une application pour profiter du service. Ce service est disponible pour une grande gamme de Smartphones Android et Apple.

e. Le Voix sur LTE (Long Term Evolution) :

VoLTE ou Voice over Long Term Evolution est une évolution technique majeure qui vous permet d'émettre et de recevoir des appels au Luxembourg en passant par le réseau 4G/5G pour une qualité Très Haute Définition. Votre smartphone ne revient plus en 3G pour établir une communication. Le temps d'établissement de l'appel est instantané. Cela vous permet de garder votre connexion Internet pendant vos appels, pour surfer ou télécharger des fichiers. Vous ne payez rien de plus pour utiliser l'option Appels 4G. Vos appels sont décomptés de votre forfait ou facturés au tarif hors forfait habituel. Ce service sera disponible mais reste sujet au type de Smartphone utilisés. Ce service est disponible pour une grande gamme de Smartphone Android et Apple.

4.2. Orange Wednesdays

Avec Orange Wednesdays, chaque mercredi, 1 place achetée = 1 place offerte pour tous les clients Orange dans les cinémas Kinopolis et Ciné Utopia. Et chaque mercredi pendant les vacances scolaires, Orange offre le pop-corn à tous les étudiants.

Les avant premières, les événements alternatifs (retransmissions classiques, concerts...), les événements spéciaux tels que Ladies'night, Burgers, Beer & Block busters... et autres projections privées (les mercredis) ne concernent pas cette offre.

- Cette action est disponible exclusivement dans les cinémas Kinopolis et Ciné Utopia.
- Les SMS sont échangeables contre les billets, les mercredis durant la période d'offre et pendant les heures d'ouverture des cinémas participants.
- Les SMS doivent être présentés à la billetterie du cinéma, lors de l'achat du deuxième billet de cinéma.
- Le SMS sera validé par le personnel du box-office.
- Une fois validé, le SMS ne peut pas être réutilisé.
- L'offre est valable pour un seul ticket SMS par client Orange et par semaine. Vous ne pouvez utiliser un SMS qu'une seule fois.
- Vous ne pouvez pas utiliser cette promotion en liaison avec toute autre offre.
- Nous ne pouvons pas offrir un remboursement en espèces.
- Nous n'acceptons que les SMS originaux, et non des copies.
- La vente et l'entrée s'appliquent aux conditions en vigueur des cinémas participant à l'action.
- Le SMS est valable jusqu'au mercredi suivant la réception de celui-ci.
- Il n'y a qu'une seule entrée gratuite par client et par billet de cinéma payé.
- L'admission n'est pas garantie : en effet le principe du premier arrivé, premier servi s'applique. Il se peut qu'il n'y ait plus de places dans la salle de cinéma.
- Les détenteurs des SMS et leurs amis n'ont pas la priorité sur les autres clients.
- Les SMS ne sont pas transmissibles.
- L'offre s'applique aux tarifs normaux (11,95€), réduits (11,45€) et étudiants (9,80€) achetés dans les caisses. Dans le cas d'un film à longueur exceptionnelle, le 2e ticket est facturé à 1€ TTC et dans le cas d'un film 3D, le prix sera également de 1.50€ TTC. Toute autre exception sera affichée en caisse.
- Le ticket de cinéma gratuit s'applique pour le même film et la même séance.
- L'envoi d'un SMS au 60352 est gratuit en national. La réception d'un SMS vous sera facturé 35 cts en national.

L'envoi d'un SMS au 60352 depuis l'étranger sera payant au tarif normal. La réception d'un SMS vous sera facturée 35cts depuis l'étranger.

4.3. Orange Thank You

Grâce à Orange Thank You, et dès 6 mois d'ancienneté chez nous, vous pouvez profiter d'une remise sur votre nouveau mobile. Plus vous poursuivez l'aventure avec nous, plus la valeur du bon d'achat augmente comme suit :

- De 6 mois à 24 mois d'ancienneté : 50€ de remise sur l'upfront du mobile
- De 24 mois à 36 mois d'ancienneté : 100€ de remise sur l'upfront du mobile
- 36 mois et plus d'ancienneté : 150 € de remise sur l'upfront du mobile

Pour bénéficier de cette remise fidélité, certaines conditions doivent être respectées : le client doit souscrire à un forfait BeUnlimited en prenant un mobile.



Vous pouvez également doubler votre remise si vous avez aussi une offre Internet chez nous (Fibre ou ADSL). Dans ce cas, la valeur du bon d'achat augmente comme suit :

- De 6 mois à 24 mois d'ancienneté : 100€ de remise sur l'upfront du mobile
- De 24 à 36 mois d'ancienneté : 200€ de remise sur l'upfront du mobile
- 36 mois et plus d'ancienneté : 300€ de remise sur l'upfront du mobile

Plusieurs scénarios se distinguent pour calculer l'ancienneté et accorder la remise :

- Un client existant toujours engagé avec un mobile : la date d'engagement fait foi
- Un client existant avec un mobile sur lequel il n'est plus engagé : la date d'engagement du dernier mobile fait foi
- Un client existant sans mobile : la date de création de la ligne mobile fait foi

Une fois la remise fidélité utilisée en achetant un smartphone avec un forfait BeUnlimited, la remise se réinitialise. La remise fidélité n'est pas compatible avec certaines offres comme les Flash Sales ou les offres de lancement de mobiles. Durant le contrat d'engagement, tout changement d'abonnement entraînera la facturation de la remise perçue.

En bénéficiant d'une offre promotionnelle (autre qu'Orange Thank You, Cashback ou Buy Back), je comprends que je renonce aux avantages de ma remise fidélité dans le cadre du programme Orange Thank You.

4.4. Orange Reprise

Orange reprend votre mobile. Estimez sa valeur et selon son modèle ou son état, recevez jusqu'à 400€, valeur non contractuelle, le prix affiché sur Orange.lu doit être considéré à titre indicatif. Il peut varier chaque jour en fonction de la valeur de votre mobile sur le marché et de son état lors de la reprise en shop.

L'estimation de la valeur du mobile peut se faire directement sur orange.lu mais cette offre est exclusivement valable dans nos shops Orange.

La valeur effective du mobile annoncée en shop peut être différente de la valeur estimée sur notre site. C'est la valeur annoncée par les vendeurs Orange en shop qui fait foi. Si votre mobile n'est pas référencé, nous vous invitons à vous rendre en shop.

Si le montant indiqué par notre outil d'estimation indique 0€, c'est que votre produit ne peut pas être repris. Vous pouvez néanmoins le déposer en boutique Orange pour qu'il soit recyclé dans de bonnes conditions

Le bon d'achat indiquant le montant de la reprise n'est ni échangeable ni remboursable. Il devra être utilisé immédiatement et impérativement dans la boutique émettrice de ce bon.

4.5. Payer avec sa facture

Tous les clients particuliers Orange, peuvent payer leurs applications et leurs contenus favoris via leur facture Orange ou le crédit de leur carte prépayée.

Grâce à ce service, ils peuvent acheter :

- Des applications et des jeux ainsi que des contenus au sein d'une application,
- Des magazines et des journaux,
- De la musique, des films, des livres.

Les avantages :

- Plus besoin de carte de crédit, il suffit de choisir Orange dans le mode de paiement,
- gratuit et sans inscription,
- retrouvez tous vos achats sur votre facture

Valable sur Android uniquement sur le store Google pour l'instant.

4.6. Data « roaming » Control

Afin de vous éviter une surfacturation lors de vos déplacements en Europe et hors Europe (si cela est techniquement faisable), vous êtes averti dès lors que vous atteignez 80%, 100% de consommation de votre abonnement data.

Lorsque vous atteignez la limite de 50 € et de 100€, vous êtes bloqué. Cet aménagement fait partie de la réglementation européenne sur le « roaming » en Europe. Vous pouvez toujours lever les blocages en envoyant STOP par SMS au 60300 de façon définitive ou pour l'usage concerné uniquement via votre espace client.

4.7. Vérification de consommation

Vous pouvez à tout moment, vérifiez votre niveau de consommation de vos communications en envoyant « ORANGE » par SMS au 60200.



5. Les services additionnels

5.1. Les assurances

	Assurance individuelle, mobile	Assurance Famille, mobile, laptop, tablette
Prix mensuel TTC	12 €	19 €
Les couvertures		
Limite par sinistre	jusqu'à 2200 €	jusqu'à 3000 €
Nombre de sinistre par année	1	3
Casse accidentelle	oui	oui
Vol par effraction	oui	oui
Vol par agression	oui	oui
Vol à la tire	oui	oui
Vol simple	non	non
Panne	oui	oui
Oxydation	oui	oui
Perte	non	non
Communications frauduleuses en cas de vol	jusqu'à 500 €	sans limite
Franchise	50 € par sinistre	50 € par sinistre
Services		
GSM de prêt durant la réparation	oui	oui
Acceptation du dossier sous 48 heures	oui	oui

5.2. Le pack Tranquillité

Ce service vous permet d'avoir un démarrage complet de votre smartphone lors de l'achat, un prêt à l'emploi. En cas de panne Orange vous prête un smartphone pendant le temps de la réparation.

Orange tranquillité	2 € par mois
Mobile prêt à l'emploi	Pack démarrage Smartphone, installation de Orange Cloud, Sauvegarde des données mobile sur Orange Cloud, Copie du répertoire de la carte SIM
Une solution en cas de panne	Diagnostic mobile, Remplacement/échange carte SIM en cas de sinistre, Prêt d'un mobile en cas de panne

5.3. SMS et MMS premium

Les services SMS & MMS Premium sont des services de micro-paiement par SMS. Ces services vous permettent de recevoir par exemple des informations (finances, sport, actualités, etc.) et de télécharger des sonneries, logos et jeux sur votre téléphone mobile via SMS & MMS. Ils sont généralement plus chers que des messages SMS et MMS standard.

Les services SMS & MMS Premium permettent d'acheter à l'acte ou de s'abonner à divers services ou contenus numériques via un numéro court de 3 à 5 chiffres.

- à l'acte : vous envoyez un mot clé à un numéro SMS premium et en retour, l'éditeur vous livre le service ou contenu demandé

- par abonnement : vous envoyez un mot clé à un numéro SMS premium. Vous recevez ensuite une demande de confirmation d'abonnement à laquelle vous répondez OK. Une fois abonné, vous recevrez régulièrement votre contenu.

Ces achats apparaissent sur votre facture mobile ou décomptés de votre crédit pour les cartes prépayées.

De nombreux fournisseurs de contenus de SMS et MMS distribuent leurs produits sur le réseau mobile Orange en utilisant leurs propres marques. Par contrat, Orange permet la distribution de ces produits et de leur facturation auprès de ses clients.

Dans le cadre de ces services tiers à valeur ajoutée, Orange sert uniquement d'intermédiaire en se chargeant de la connexion réseau et de la facturation.



6. Autres frais

6.1. Résiliations

Les résiliations sont calculées pour chaque client lors de sa demande de résiliations. Pour les résiliations concernant les offres Internet souscrites avant le 1^{er} février 2019 et comme prévu dans les conditions des offres, un forfait de 98.15 € de montant de résiliation est demandé au client pour couvrir les frais avancés par Orange pour garantir l'accès à l'Internet.

A partir du 1^{er} février 2019, Orange ne facturera au client que les services échus, le restant des montants à payer pour le matériel, les avantages et/ou promotions liées à la période contractuelle. Pour l'accès à l'internet fixe, l'ensemble des montants occasionnés par la création de l'accès, installations, remontées de câbles qui n'auraient pas fait l'objet d'une facture à la souscription sera demandé au client. Pour les matériels de réseaux comme les routeurs ou les set-top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation avant le terme contractuel entre le client et Orange. Un forfait de 24.79 € TTC sera demandé au client pour la gestion de la résiliation.

6.2. Services payants

6.2.1. Facturation en boutique

Les services mobiles, Smartphones et tablettes	
Prêt de mobile	15 €
Mise à jour iPhone ou remise à zéro	12 €
Sauvegarde des données mobiles sur le Cloud Orange	8 €

6.2.2. Prélèvements sur la facture Orange les cas échéants

Copie contrat e-mail	5 €
Copie contrat courrier	7 €
Duplicata facture matériel e-mail	5 €
Duplicata facture matériel courrier	7 €
Envoi carte SIM	15 €
Changement de SIM en boutique	15 € offert si l'abonnement possède le pack tranquillité
Envoi carte eSIM	Gratuit
Changement de numéro de téléphone	15 €
Personnalisation du numéro de téléphone	30 €
Configuration de renvoi d'appel	10 €
Configuration appel masqué	10 €
Envoi du login et mot de passe DSL	10 €
Réinitialisation du mot de passe Espace client	5 €
Frais de reconnexion	5 €
Frais de Relance	Gratuit la première fois, 8€ pour la deuxième fois, et 12€ les suivantes
Frais de rejet prélèvement automatique	2 €

6.2.3. Facture dématérialisée

Dans le cadre de sa politique environnementale, Orange Luxembourg limite la consommation de papier de façon volontaire et contribue ainsi à la réduction de son empreinte écologique. Aussi les factures des clients sont dématérialisées et disponibles sur leur self-care (espace client) sur www.Orange.lu. Si toutefois, certains clients souhaitent une facture sur support papier, un montant forfaitaire de 2.48€ TTC par émission de facture sera demandé.

