

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 : 31/03/2017

Différences / avantages de l'offre promotionnelle : 50% de réduction pendant 6 mois sur toutes les offres internet + TV (Open).

Frais d'installation et d'activation offerts pour abonnement de 24 mois avec Open avec TV Large, Open avec TV Speed et Open avec TV High-Speed

Lien vers l'offre promotionnelle : <http://store.orange.lu/fr/tv/forfaits>

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 13 mars 2017 , tarifs en vigueur à partir du 1 septembre 2016

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

2. Nom de l'offre	Open avec TV Large, Open avec TV Speed, Open avec TV High Speed
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 groupée complète regroupant sur une facture les fournitures : <ul style="list-style-type: none"> • Mobiles • Fixes • Internet fixe • TV L'offre TV est déclinée en 3 forfaits en fonction de la vitesse de l'internet fixe souscrit – de 30 à 60 Mb/s, de 100 à 120 Mb/s et de 200 à 240 Mb/s. Le bouquet

	régulé au Luxembourg est disponible sur toutes les offres, le contenu premium peut varier d'une solution à l'autre. Le client peut associer à ces forfaits TV/internet l'offre mobile qui lui convient. Il bénéficie d'une réduction de 10% sur ses abonnements mobiles, à concurrence de 5 abonnements par famille.	
3.3. Valable à partir du	25.04.2016	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 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'activation: 129€ sur 12 mois 79€ sur 24 mois Frais d'installation : 110 € pour toute durée de souscription Open TV Speed, Open TV High Speed Câblage internet fibre si nécessaire : 299 €
3.9. Rythme de facturation	[s/s]	Dans le forfait 60 / 60 sec Hors forfait : 60 / 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)		
Extrait article 2 CPV Open: 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 de résiliation: 99€		

Extrait CPV Open**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)	[€]	<p>Open avec TV large : 75,50€ hors ligne mobile Avec ligne mobile avec Elo version SIM : 75.50€/mois avec Connect version SIM : 79.91€/mois avec Orange Light version SIM : 80.00 €/mois avec Orange Plus version SIM : 89.00€/mois avec Orange Elite version SIM : 98.00 €/mois avec Orange Ultimate version SIM : 107.00 €/mois avec Orange Premium version SIM : 175 €/mois</p> <p>Open avec TV Speed : 85,50€ hors ligne mobile Avec ligne mobile avec Elo version SIM : 85.50€/mois avec Connect version SIM : 89.91€/mois avec Orange Light version SIM : 90.00 €/mois avec Orange Plus version SIM : 99.00€/mois avec Orange Elite version SIM : 108.00 €/mois avec Orange Ultimate version SIM : 117.00 €/mois avec Orange Premium version SIM : 185 €/mois</p> <p>Open avec TV high Speed: 105,50€ hors ligne mobile Avec ligne mobile avec Elo version SIM : 105.50€/mois avec Connect version SIM : 109.91€/mois avec Orange Light version SIM : 110.00 €/mois avec Orange Plus version SIM : 109.00€/mois avec Orange Elite version SIM : 128.00 €/mois avec Orange Ultimate version SIM : 137.00 €/mois avec Orange Premium version SIM : 205 €/mois</p>
4.2. Frais d'installation	[€]	Frais d'installation à domicile 110€ sur 12 mois ou sur 24 mois
4.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]	Frais d'activation
4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	129€ sur 12 mois 79€ sur 24 mois
4.5. Facture par email (Réduction)	[€]	Gratuit par Email et via MyOrange

4.6. Facture en ligne (Webbilling)	[€]	Gratuit par Email et via MyOrange
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	Open large = 30 à 60 mbps Open Speed = 100 à 120 mbps Open high speed = 200 à 240 mbps
5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)		Best Effort
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)		Open large = 10 à 15 mbps Open Speed = 15 à 50 mbps Open high speed = 30 à 100 mbps
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 internet : 139€ Location possible des modem routeur pour un montant de : 3€ par mois sur 24 mois 6€ par mois sur 12 mois
5.9. Option(s) (à énumérer et décrire)		
Orange Cloud 25 GB à 50 GB gratuitement inclus en fonction de l'offre Forfait de câblage " in-house" 299 € si nécessaire.		
6. Téléphonie fixe		
6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Abonnement mensuel inclus Communications vers fixes en national illimités Communications vers fixes Europe : 2 heures		
6.2. Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)		
Ligne supplémentaire 4 €/mois.		
7. Téléphonie Mobile		
7.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Le client peut choisir librement le forfait mobile qui lui convient avec l'internet et la télévision et le fixe. Il bénéficie d'une remise de 10% sur son forfait mobile. Une remise famille lui permet de bénéficier de 10% sur tous les forfaits mobiles ajoutés à l'offre Open (Remise famille) et ce à concurrence de 5 abonnements par famille.		
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 23 en HD suivant éligibilité Plus d'infos sur www.orange.lu		
8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)		
Selon l'éligibilité des clients , il est possible pour ceux équipés par du câble coaxial de souscrire aux bouquets premium suivants :		
<ul style="list-style-type: none"> • Be TV pour 37,70 € / mois (12 mois min) avec engagement de 12 mois • Sky Welt / Sport / Bundesliga / Film à partir de 16,99 € / mois avec engagement de 12 mois par bouquet SKY souscrit • AB SAT pour 20 € / mois (sans engagement) • Luso Cabo pour 10 € / mois (sans engagement) • MTV Tune In pour 4,50 € / mois (sans engagement) • Imagin X pour 10 € / mois (sans engagement) 		

9.	Frais supplémentaires		
9.1.	Duplicata du contrat	[€]	Gratuit via web-billing et MyOrange
9.2.	Duplicata de la facture	[€]	Gratuit via web-billing et MyOrange
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	[€/km]	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
14.	Option(s) (à énumérer et décrire)		
	<p>Forfait bloqué : votre forfait peut être bloqué pour 2€/mois (hors forfait Access).</p> <p>Orange tranquillité : 2€ par mois, les services liés à la SIM et le prêt de mobile en cas de panne sont fournis avec cette option.</p> <p>Avantage Mobile : en fonction du choix d'un téléphone/smartphone, un montant mensuel facilitant l'acquisition d'un smartphone peut être proposé au client</p> <p>Assurance smartphone: à partir de 9€ par mois en fonction de la protection souhaitée et du contrat souscrit</p> <p>Services inclus:</p> <p>Orange Wednesdays: une place offerte pour une place achetée dans les cinémas Utopia/Utopolis tous les mercredis</p> <p>Le cloud Orange : à partir de 25 GB de stockage sécurisé</p> <p>La réduction Orange Famille (avec une offre multiplay Open ou à partir de 2 souscriptions mobiles hors forfait Accces) de 10% est applicable à cette offre. Llimitée à 5 souscriptions.</p>		