

Guide des tarifs
des produits et services résidentiels
Orange Luxembourg S.A
(hors offres promotionnelles)

Sommaire

1.	Les offres complètes LOVE.....	3
1.1	LOVE	
1.2	Frais et Equipements	4
1.3	La TV sur Mobile	
1.4	Les chaînes incluses”	5
1.5	Les bouquets thématiques payants	
2.	Les offres mobiles	6
2.1	Les forfaits tout inclus : Light, Plus, Elite et Privilège	
2.2	Le forfait à la carte : Access	
2.3	Le forfait bloqué en national Connect	7
2.4	Les cartes prépayées	
2.4.1	La carte nationale Moien	
2.4.2	La carte européenne Hello	8
2.5	Les offres Internet Mobile	
2.6	Tarifs des communications internationales.....	9
2.6.1	Pour les forfaits	
2.6.2	Pour les cartes prépayées	
2.7	Les zones internationales	
2.8	Tarifs des communications en « roaming ».....	10
2.9	Les zones « roaming »	
3.	Les options mobiles.....	11
3.1	Options pour les forfaits mobiles	
3.2	L’option Best Destinations	
4.	Les offres Internet.....	12
4.1	Le très haut débit	
4.2	L’ADSL.....	13
5.	La téléphonie fixe	
5.1	L’offre Fix Line Classic	
5.2	Les tarifs	
6.	Les offres Smart Security.....	14
7.	Les services inclus.....	15
7.1	« MyOrange »	
7.2	Le réseau Orange	
7.3	Coyote	
7.4	Orange Radio	
7.5	« Orange Wednesdays ».....	16
7.6	Orange Reprise	
7.7	Payer avec sa facture de téléphone	
7.8	Data « Roaming » Control	
7.9	Vérification de consommation	
8.	Les services additionnels.....	17
8.1	Le « cloud » d’Orange	
8.2	La « Femtocell » d’Orange	
8.3	Les Assurances	
8.4	Le pack Tranquillité	
8.5	Deezer, l’offre de musique en streaming	18
8.6	SMS et MMS premium	
9.	Autres Frais.....	19
9.1	Résiliations	
9.2	Services payants en shop	
9.3	Facture dématérialisée	

1. Les offres Love

1.1 Love

Forfait	Love Easy	Love Essential	Love Family (Elite)	Love Family + Smart Security
Forfait seul mensuel TTC	59€	69€	94€	126€/136€ * selon pack choisi
Période d'engagement minimum	12 mois	24 mois	24 mois	24 mois

Communications et services inclus				
Chaînes TV numériques	n.a.	n.a.	120	120
TV mobile 80 chaînes	n.a.	n.a.	incluse	incluse
Chaînes Eleven Sport	n.a.	n.a.	incluse	incluse
Internet dès le premier jour	n.a.	inclus	inclus	inclus
Internet 100 Mb/s	n.a.	illimités	illimités	illimités
Internet via réseau 4G/4G+	100 GB par mois	n.a.	n.a.	n.a.
Appels et SMS (unités)	3000 unités	3000 unités	3000 unités	3000 unités
Vers et depuis l'Europe par mois	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Internet mobile utilisable en Europe	22 GB	22 GB	22 GB	22 GB
Pack Smart Security Relax/Zen	n.a.	n.a.	n.a.	Relax/Zen
Orange cloud	5 GB	5 GB	5 GB	5 GB
Activation d'une ligne de téléphonie fixe	n.a.	n.a.	incluse	incluse

1 unité = 1 appel = 1 SMS.

Communications mobiles nationales hors abonnements	
Vers les lignes fixes, par minute	0.1933 €
Vers le réseau mobile Orange par minute	0.1933 €
Vers les autres réseaux mobiles par minute	0.1933 €
Consultation de la messagerie vocale	Gratuit
Appels vidéo vers tous les opérateurs mobiles, par minute	0.1933 €
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	0.1933 €
MMS, envoi vers les autres réseaux mobiles, à l'unité	0.1933 €
Réception d'un MMS	Gratuit
Appels entrants	Gratuit en Europe
Accès internet, par mb	0.0252 €

Communications nationales fixes hors forfait	tarif plein - tarif réduit
Communications vers fixes nationaux	0.0281€/mn - 0.0140€/mn
Communications vers mobiles nationaux	0.1884€/mn - 0.1626€/mn
Pas de facturation	60"/60"

Rythmes de facturation	
Endéans les forfaits (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"



1.2 Frais et équipements

	Love Easy	Love Essential	Love Family(Elite)
Offres convergentes	59.00 €	69.00 €	94.00 €
Période d'engagement	24 mois		
Raccordement au réseau			
Cuivre n.a	n.a	299 €	
Câble Coaxial			
Fibre			
Installations		24 mois	
Installation à domicile du CPE (matériels) 80€	n.a	149 € forfaitaire pour 24 mois	
Frais de déplacements 30€			
Frais d'activation			
Activation de la carte SIM		5 €	
Matériels		24 mois	
Modem/routeur Flybox		3 €	
Modem/routeur achat	89 €	n.a.	
Modem/routeur location	n.a.	3 €	
Location décodeur TV (premier décodeur) (non disponible à l'achat)		5.5 €	
2eme décodeur Imagin		5.5€/mois	
2eme décodeur Cam module			
2eme décodeur MiniX			
Remplacement de télécommande		gratuit	
Télécommande (deuxième)	n.a.	35 €	n.a.
Changements & résiliation			
Pendant la durée du contrat ou en fin de contrat non renouvelé	n.a.	Selon modalités de résiliation jointes section 9	
Annulation avant la mise en service	n.a.	jusqu'à 300€	
Rendez-vous à domicile manqué	n.a.	120 €	
Autres frais non récurrents			
Mise /remise en service (non-paiement)		99 €	
Frais Transfert de service		117 €	
Frais de changement numéro de tel		gratuit	
Prise supplémentaire : passage de câble (gaine existante)		80 €	
Prise supplémentaire : pose de câble (apparent)		140 €	
installation 2eme décodeur		100 €	
Forfait dépannage		40 € + 28 € / quart d'heure	
Installation TV à domicile		50 €	

1.3 la TV sur mobile

	Orange TV Play with LOVE Family	Orange TV Play
Prix abonnement mensuel	inclus	20.00 €
Période d'engagement minimum	n.a	6 mois
La TV sur votre mobile, tablette ou PC partout au Luxembourg (4 terminaux maximum)		
80 chaînes incluses en langues Luxembourgeoise, Française, Allemande, Anglaise, Italienne, Portugaise, Espagnole, Russe, Néerlandaise, Arabe, ... dont Eleven Sport jusqu'en Décembre 2019	incluses	
plus de 20 Chaînes en haute définition	incluses	
Résiliations		
Pendant la durée du contrat ou en fin de contrat non renouvelé	Selon modalités de résiliation en section 9	

1.4 les chaînes incluses dans LOVE Famille



L'ensemble des bouquets disponibles sur Câble Coaxial ou sur Fibre de l'offre TV LOVE sont disponibles sur Orange.lu .

1.5 Les bouquets payants

Bouquets thématiques (liste des chaînes à titre indicatif)	conditions	prix mensuel TTC	prix mensuel TTC HD	prix mensuel 2eme carte
Be TV : Be Series, Be ciné, Be 1HD, Be 1+1	1 mois d'engagement minimum	24.99 €		
AB Sat : Action, AB1, AB Moteurs, Téva, Toute l'Histoire, XXL, Chasse & Pêche, Animaux, Sciences & Vie, Trek, Ciné FX, Golf Channel, Polar, Mangas.	sans engagement	20 €		
Portugal Fibre : SIC International, SIC Noticias, TVI internacional, tvi ficcao	sans engagement	8 €		
Portugal Câble : Benfica TV, tvi ficcao, SIC International, SIC Noticias, RTP3, Eurosport 1, Eurosport 2, Record	sans engagement	10 €		
Charme Fibre : Dorcel TV, DorcelXXX, VividTV	sans engagement	10 €		
Charme Câble : Dorcel TV, Hustler TV, Private	sans engagement	10 €		
Voo Sport : Voo World 1, Voo World 2, Voo world 3	1 mois d'engagement minimum	14.99 €		
Sky welt HD, L'offre Sky fait l'objet d'un contrat séparé avec un engagement de 12 mois minimum sur tous les bouquets. Bouquets soumis à éligibilité.	engagement 12 mois minimum	16.99 €		14 €
Sky Welt HD + Film ou Sky Welt HD + Sport ou Sky Welt HD + Bundesliga	engagement 12 mois minimum	35.99 €	45.99 €	14 €
Sky Welt HD + Film + Sport ou Sky Welt HD + Film + Bundesliga ou Sky Welt HD + Bundesliga + Sport	engagement 12 mois minimum	48.99 €	58.99 €	14 €
Sky Welt HD + Film + Sport + Bundesliga	engagement 12 mois minimum	58.99 €	62.99 €	14 €
Eleven Sport : ATP world Tour, NFL, The Emirates FA Cup, Lega Pallavolo Serie A, LaLig, TIM Serie A, NBA, Ligue +,...	Sans engagement, offert avec LOVE Family jusque Dec 19	10 €		

2. Les offres mobiles

2.1 Les forfaits tout inclus : Light, Plus, Elite, Ultimate et Privilège

Forfait	Light	Plus	Elite	Ultimate	Privilège
Forfait seul mensuel TTC	15€	30€	40€	Uniquement disponible en reconduction	80€
Période d'engagement minimum	12 mois	12 mois	12 mois	n.a.	12 mois
Activation de la carte SIM			5 €		

Communications incluses					
Appels et SMS (unités) par mois	3000 unités	3000 unités	3000 unités	3000 unités	3000 unités
Vers et depuis l'Europe par mois	inclus	inclus	inclus	inclus	inclus
Internet Mobile mensuel total au Luxembourg et en Europe	2 GB	6 GB	22 GB	40 GB	50 GB

1 unité = 1 appel = 1 SMS.

Communications nationales hors abonnements	
Vers les lignes fixes, par minute	0.1933 €
Vers le réseau mobile Orange par minute	0.1933 €
Vers les autres réseaux mobiles par minute	0.1933 €
Consultation de la messagerie vocale	Gratuit
Appels vidéo vers tous les opérateurs mobiles, par minute	0.1933 €
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	0.1933 €
MMS, envoi vers les autres réseaux mobiles, à l'unité	0.1933 €
Réception d'un MMS	Gratuit
Appels entrants	Gratuit en Europe
Accès internet, par mb	0.0252 €

Rythmes de facturation	
Dans les forfaits 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''

Informations relatives aux forfaits mobiles Light, Plus, Elite et Privilège

- Tous les forfaits font l'objet d'une politique d'usage raisonnable du réseau afin de garantir la disponibilité et la qualité des réseaux pour tous. Elle est fixée à 3000 unités appels/sms pour Orange Light, Orange Plus, Orange Elite, Orange Elite et Orange Privilège.

2.2 Le forfait à la carte : Access

Forfait	Access
Forfait seul mensuel TTC	2 €
Période d'engagement minimum	Sans engagement
Activation carte SIM	5 €

Communications incluses	
Appels/SMS au Luxembourg vers et depuis l'Europe	30 unités

1 unité = 1 appel = 1 SMS. Pas de facturation 60''/60''

Communications nationales hors abonnements	
Vers les lignes fixes, par minute	0.1933 €
Vers le réseau mobile Orange par minute	0.1933 €
Vers les autres réseaux mobiles par minute	0.1933 €
Appels reçus en Europe	0.0114 €/mn
Consultation de la messagerie vocale	Gratuit
Appels vidéo vers tous les opérateurs mobiles, par minute	0.1933 €
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	0.1933 €
MMS, envoi vers les autres réseaux mobiles, à l'unité	0.1933 €
Réception d'un MMS	Gratuit
Appels entrants	Gratuit en Europe
Accès internet, par mb	0.252

2.3 Le forfait bloqué : Connect

Forfait	Connect
Forfait seul mensuel TTC	15 €
Période d'engagement minimum	12 mois
Activation carte SIM	5 €

Communications incluses	
Appels vers tous les numéros fixes et mobiles au Luxembourg	3000 unités
SMS vers tous les numéros mobiles au Luxembourg	3000 unités
Internet mobile utilisable au Luxembourg	10 GB

1 unité = 1 appel = 1 SMS. Pas de facturation 60"/60"

- Connect est un forfait bloqué en national. Il n'est pas possible de dépasser les unités incluses dans le forfait. De la même manière, les appels vers ou depuis l'Europe ne sont pas permis avec cette offre.
- Conditions spéciales pour les clients FNS/RMG/tutelle/curatelle.** Sous présentation des pièces justificatives une remise de 5 € est appliquée pour les bénéficiaires pendant 12 mois. Au-delà les bénéficiaires doivent présenter à nouveau les pièces justificatives pour conserver cette remise. L'avantage mobile n'est pas compatible avec cette remise

2.4 Les cartes prépayées

2.4.1 Moien

Carte Prépayée	Moien
Prix de la carte , cette carte ne peut être utilisée en « roaming », c'est une carte nationale	3 €
Période d'engagement	Sans engagement, validité 12 mois

Communications incluses	
Crédit de communication inclus . 0€ les deux premières minutes pour chaque appel vers le Portugal, le Luxembourg et les pays frontaliers (10 appels/jour)	3 €

Prix des recharges				
Prix, validité 12 mois	5 €	10 €	20 €	30 €
Bonus associé à la recharge, internet mobile national, validité 1 mois	1 GB	2 GB	4 GB	6GB

Bons Plans pour la carte Moien			
Unités/internet mobile	Prix	Code rechargement envoyez le code ci-dessous par SMS au 60280	Validité
120 unités (minutes/SMS) en national et vers l' Europe	2 €	CallS	24 heures
300 unités (minutes/SMS) en national et vers l'Europe	9 €	CallM	30 jours
250 MB d'internet mobile en national	1 €	DataS	24 heures
5 GB d'internet mobile en national	5 €	LuxData	30 jours

Prix des Communications	
Vers les lignes fixes, par minute	0.1933 €
Vers le réseau mobile Orange par minute	0.1933 €
Vers les autres réseaux mobiles par minute	0.1933 €
Appels reçus en Europe	0.0114 €/mn
Consultation de la messagerie vocale	Gratuit
Appels vidéo vers tous les opérateurs mobiles , par minute	0.1933 €
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	0.1933 €
MMS, envoi vers les autres réseaux mobiles, à l'unité	0.1933 €
Réception d'un MMS	Gratuit
Appels entrants	Gratuit en Europe
Accès internet, par mb	0.0252 €



2.4.2 Hello

Carte Prépayée		Hello
Prix de la carte		3 €
Période d'engagement		Sans engagement, validité 12 mois

Communications incluses	
Crédit de communication inclus	3 €

Prix des Communications	
Vers les lignes fixes, par minute	0.1933 €
Vers le réseau mobile Orange par minute	0.1933 €
Vers les autres réseaux mobiles par minute	0.1933 €
Appels reçus en Europe	0.0114 €/mn
Consultation de la messagerie vocale	Gratuit
Appels vidéo vers tous les opérateurs mobiles, par minute	0.1933 €
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	0.1933 €
MMS, envoi vers les autres réseaux mobiles, à l'unité	0.1933 €
Appels entrants	Gratuit en Europe
Réception d'un MMS	Gratuit
Accès internet, par mb	0.0252 €

Prix des recharges				
Prix, validité 12 mois	5 €	10 €	20 €	30 €
Bonus associé à la recharge, internet mobile national et Europe, validité 1 mois	250 MB	500 MB	1 GB	1.5 GB

Bons Plans pour la carte Hello			
Unités/internet mobile	Prix	Code rechargement envoyez le code ci-dessous par SMS au 60280	Validité
120 unités (minutes/SMS) en national et vers l' Europe	2 €	CallS	24 heures
300 unités (minutes/SMS) en national et vers l'Europe	9 €	CallM	30 jours
250 MB d'internet mobile en national	1 €	DataS	24 heures
1 GB d'internet mobile en national et en Europe	9 €	DataL	30 jours
500 unités (minutes/SMS) dans la zone best destinations, vers l'UE élargie et vers le Luxembourg + 500 MB d'internet mobile dans la zone Best destinations	39 €	BEST	7 jours

2.5 Les offres internet mobile

Internet Everywhere	Travel	Prepaid
Forfait seul mensuel TTC	30 €	59 €
Période d'engagement minimum	12 mois ou 24 mois	Sans engagement, validité 2 mois

Communications incluses		
Internet Mobile	20 GB national + Europe	50 GB
Equipements		
Airbox 12 mois	59 €	Include
Airbox 24 mois	include	

Communications incluses		
Internet Mobile par MB	0.0252 €	n.a.

- Rythme de facturation internet mobile: par 1KB/1KB
- Volume internet hors forfait: 0,0252€ par MB



2.6 Tarifs des communications internationales

2.6.1 Pour les forfaits Access, Light, Plus, Elite, Privilège et Ultimate

Appels : Vous appelez vers	Tarifs
Zone 1 vers les fixes	0.1933 €
Zone 1 vers les mobiles	0.1933 €
Zone 1 vers premium	2.340 €
Zone 2 vers les fixes	0.2990 €
Zone 2 vers les mobiles	0.3750 €
Zone 3 (fixes et mobiles)	0.5505 €
Zone 4 (fixes et mobiles)	1.5595 €
Zone 5 (satellites)	6.1043 €
Zone 2-5 vers premium	5.4756 €

SMS : Vous envoyez vers	SMS	MMS
Zone 1	0.0712 €	0.6005 €
Zone 2	0.2035 €	0.6005 €
Zone 3, 4, 5	0.3561 €	0.6005 €

2.6.2 Pour les cartes prépayées

Appels : Vous appelez vers	Tarifs	
Zone 1 vers les fixes	0.1933 €	
Zone 1 vers les mobiles	0.1933 €	
Zone 1 vers premium	2.34 €	
Zone 2 vers les fixes	0.3405 €	
Zone 2 vers les mobiles	0.4905 €	
Zone 3 (fixes et mobiles)	0.4985 €	
Zone 4 (fixes et mobiles)	1.5265 €	
Zone 5 (satellites)	6.6135 €	
Zone 2-5 vers premium	5.4756 €	
SMS : Vous envoyez vers	SMS	MMS
Zone 1	0.0712 €	0.6005 €
Zone 2	0.2035 €	0.6005 €
Zone 3, 4, 5	0.3561 €	0.6005 €

2.7 Les zones à l'international

Zone 1 Europe
Açores, Allemagne, Autriche, Antilles Françaises (Guadeloupe, Martinique, Saint Barthélemy), Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Guyane française, Grèce, Hongrie, Iles Canaries, Islande, Irlande, Iles de la Réunion, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni , Slovaquie, Slovénie, Suède.
Zone 1 Europe Elargie Orange
Les pays de la zone 1 pour l'application de la régulation roaming IV + Gibraltar, Guernsey, Ile de Man, Jersey, Monaco et Suisse sont dans la zone Europe Orange et inclus dans les forfaits contenant du roaming.
Zone 2
Albanie, Australie, Canada, Chine, Egypte, îles Féroé, Hong-Kong, Israël, Japon, Monténégro, Nouvelle-Zélande, îles Mariannes du Nord, Russie, Serbie, Singapour, Afrique du Sud, Sri Lanka, Taïwan, Turquie, Ukraine, USA (Guam, Virgin Islands)
Zone 3
Andorre, Arménie, Aruba, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Brésil, Dominique, République Dominicaine, Gambie, Ghana, Grenade, Inde, Indonésie, Kenya, Liban, Macao, Mexique, Moldavie, Montserrat, Maroc, Namibie, Corée du Nord, Oman, Pakistan, Puerto Rico, Qatar, Rwanda, Sénégal, Seychelles, Corée du Sud, Syrie, Thaïlande, Togo, Tunisie, Iles Turques-et-Caïques, Ouganda, Emirats Arabes Unis, Uruguay, Yémen
Zone 4
Afghanistan, Algérie, Samoa américaines, Angola, Anguilla, Antarctique, Antigua Barbuda, Argentine, Etats et Territoires d'Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Bolivie, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap-Vert, Iles Caimans, République Centrafricaine, Tchad, Chili, Colombie, Congo, Iles Cook, Costa Rica, Cuba, Djibouti, Timor Oriental, Equateur, Guinée Equatoriale, Erythrée, Ethiopie, Iles Malouines, Fidji, Polynésie française, Gabon, Géorgie, Groenland, Guatemala, Guinée, Guinée-Bissau, Guyane, Haïti, Honduras, Iran, Irak, Côte d'Ivoire, Jamaïque, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati, Koweït, Kirgystan, Lao, Lesotho, Libéria, Libye, Macédoine, Madagascar, Malawi, Malaisie, Maldives, Mali, Iles Marshall, Mauritanie, Ile Maurice, Mayotte, Micronésie, Mongolie, Mozambique, Myanmar, Nauru, Népal, Antilles (Pays-Bas), Nouvelle-Calédonie, Nicaragua, Niger, Nigeria, Norfolk, Palaos, Palestine, Panama, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, République Démocratique du Congo, Salomon, Salvadore, Samoa occidentales ,Saint Marin, Sao Tomé et Príncipe, Arabie Saoudite, Sierra Leone, St Kitts Nevis, St Pierre et Miquelon, Sainte Lucie, St Vincent et Grenades, Soudan, Suriname, Swaziland, Tadjikistan, Tanzanie, Tonga, Trinité-et-Tobago, Turkménistan, Ouzbékistan, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Iles Vierges, Wallis et Futuna, Samoa Occidentaux, Zambie, Zimbabwe
Zone 5
Ellipso, Emsat, Globalstar, ICGlobal, Inmarsat, Iridium, Jasper, Jersey Teleco, MCP Norvège, Satellite, Satellite Maritime, Thuraya, Vodafone Malta Maritime



2.8 Tarifs des communications en « roaming »

Vous êtes en zones roaming	Appels vers les zones internationales (prix/min)							Appels reçus
	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Premium Luxembourg	Premium monde	
Zone 1	0.1933 €	2.0245 €	2.5335 €	3.6525 €	6.1044 €	2.51 €	5.00 €	Gratuit
Zone 2	1.7195 €	2.0245 €	2.5335 €	3.6525 €	5.2174 €	4 €	4.90 €	0.6938 €
Zone 3	2.0245 €	2.5760 €	3.0425 €	3.6525 €	5.2174 €	4.20 €	5.10 €	1.7555 €
Zone 4	2.9734 €	3.6525 €	3.6525 €	4.0595 €	5.2174 €	5.70 €	5.20 €	1.7555 €
Zone 5	5.2174 €	5.2174 €	5.2174 €	5.2174 €	5.2174 €	7.20 €	6.52 €	2.4783 €

Internet mobile dans les Zones 1, 2, 3, 4, 5	Tarifs
Zone 1	0,025€/MB
Zone 2	7.8235 €
Zone 3	9.1465 €
Zone 4	10,8695€/MB
Zone 5	13€/MB

Envoyer vers les Zones 1, 2, 3, 4, 5	Des SMS	Des MMS
Depuis la Zone 1	0.0702 €	0,1933€ + Traffic Data
Depuis la Zone 2	0.3390 €	0,2543€ + Traffic Data
Depuis les Zones 3, 4, 5	0.9985 €	0,2543€ + Traffic Data

Tarifs applicables aux offres Access, Light,Plus,Elite, Privilège et Ultimate

2.9 Les zones roaming

Zone 1 Europe Açores, Allemagne, Autriche, Antilles Françaises (Guadeloupe, Martinique, Saint Barthélémy), Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Guyane française, Grèce, Hongrie, Iles Canaries, Islande, Irlande, Iles de la Réunion, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.
Zone 1 Europe Elargie Orange Les pays de la zone 1 pour l'application de la régulation roaming IV + Gibraltar, Guernsey, Ile de Man, Jersey, Monaco et Suisse sont dans la zone Europe Orange et inclus dans les forfaits contenant du roaming.
Zone 2 + Best destinations Albanie, Australie, Canada, Chine, Egypte, îles Féroé, Hong-Kong, Israël, Japon, Monténégro, Nouvelle-Zélande, îles Mariannes du Nord, Russie, Serbie, Singapour, Afrique du Sud, Sri Lanka, Taïwan, Turquie, Ukraine, USA (Guam, Virgin Islands), Bosnie Herzégovine, Qatar, Thaïlande, Mexique, Indonésie.
Zone 3 Andorre, Arménie, Aruba, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Brésil, Dominique, République Dominicaine, Gambie, Ghana, Grenade, Inde, Kenya, Liban, Macao, Moldavie, Montserrat, Maroc, Namibie, Corée du Nord, Oman, Pakistan, Puerto Rico, Rwanda, Sénégal, Seychelles, Corée du Sud, Syrie, Togo, Tunisie, Iles Turques-et-Caïques, Ouganda, Emirats Arabes Unis, Uruguay, Yémen
Zone 4 Afghanistan, Algérie, Samoa américaines, Angola, Anguilla, Antarctique, Antigua Barbuda, Argentine, Etats et Territoires d'Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Bolivie, Botswana, Bonaire, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap-Vert, Iles Caïmans, République Centrafricaine, Tchad, Chili, Colombie, Congo, Iles Cook, Costa Rica, Cuba, Curaçao, Djibouti, Timor Oriental, Equateur, Guinée Equatoriale, Erythrée, Ethiopie, Iles Malouines, Fidji, Polynésie française, Gabon, Géorgie, Groenland, Guatemala, Guinée, Guinée-Bissau, Guyane, Haïti, Honduras, Iran, Irak, Côte d'Ivoire, Jamaïque, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati, Koweït, Kirgystan, Lao, Lesotho, Libéria, Libye, Macédoine, Madagascar, Malawi, Malaisie, Maldives, Mali, Iles Marshall, Mauritanie, Ile Maurice, Mayotte, Micronésie, Mongolie, Mozambique, Myanmar, Nauru, Népal, Antilles (Pays-Bas), Nouvelle-Calédonie, Nicaragua, Niger, Nigeria, Norfolk, Palaos, Palestine, Panama, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, République Démocratique du Congo, Salomon, Salvadore, Saint Marin, Saint Martin, Sao Tomé et Príncipe, Arabie Saoudite, Sierra Leone, St Kitts Nevis, Samoa occidentales, St Pierre et Miquelon, Sainte Lucie, St Vincent et Grenades, Soudan, Suriname, Swaziland, Tadjikistan, Tanzanie, Tonga, Trinité-et-Tobago, Turkménistan, Ouzbékistan, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Iles Vierges, Wallis et Futuna, Samoa Occidentaux, Zambie, Zimbabwe
Zone 5 Ellipso, Emsat, Globalstar, ICGlobal, Inmarsat, Iridium, Jasper, Jersey Teleco, MCP Norvège, Satellite, Satellite Maritime, Thuraya, Vodafone Malta Maritime



3. Options mobiles

3.1 Options pour les forfaits mobile

Options		Prix TTC
Lux + EU Data	5 GB d'internet mobile au Luxembourg et en Europe (option mensuelle) non compatible avec Access, Light, Connex, et la homebox d'Orange.	9 €
Option blocage Forfait	le forfait est strictement limité aux unités et à l'internet mobile inclus pour éviter une facturation non attendue. Les appels et SMS premium, les achats sur les web store et Deezer sont également bloqués. Seule les activations via MyOrange seront prises en compte.	2 €

3.2 Option Best destinations

Options		Prix TTC
Option Best destinations	500 MB d'internet mobile dans la zone Best destinations + 500 unités (mn ou sms) dans la zone best destination, vers l'UE élargie et vers le Luxembourg .	39 €
Zone Best destinations pour l'internet mobile		
Australie, Bosnie Herzegovine, Canada, China, Egypt, Hong Kong, India, Indonesie, Israel, Japon, Mexico, Montenegro, Qatar, Russie, Singapour, Afrique du Sud, Thailand, Turquie, USA.		
Les appels entrants dans la zone Best Destinations sont facturés selon la tarification en vigueur.		

Cette option existe également sous forme de pack valable 7 jours et activable soit dans <https://myorange.lu> soit par SMS en envoyant BEST au 60510.

Le pack est compatible avec tous les forfaits sauf Connect et la carte prépayée Moien. Le Pack Best Destination peut également être utilisé avec la carte prépayée Hello.

Une fois les unités du pack Best Destination épuisées, le tarif en roaming standard s'applique.

- 1 unité de communication = 1 SMS ou 1 minute d'appel

-Vous êtes avertis par SMS avant épuisement de votre formule

4. Les offres Internet

4.1. le très haut débit

	La Homebox d'Orange	Option VDSL (non éligibles seulement)	La Fibre	Option+ (valable avec La fibre uniquement)	Option 1GB/S			
Prix abonnement mensuel	39,00 €	39,00 €	39,00 €	15,00 €	39,00 €			
Période d'engagement minimum	12 mois, tarifs sur 24 mois							
Internet très haut débit								
Surfer, télécharger (débit descendant) débit maximal annoncé	4G/4G+	30 Mbits/s	100 Mbits/s	200 Mbits/s	1 Gbits/s			
Stocker, partager (débit montant) débit maximal annoncé sur le câble (coax)		1 Mbits/s	15 Mbits/s	30 Mbits/s	50 Mbits/s			
Stocker, partager (débit montant) débit maximal annoncé sur le cuivre ou la fibre	n.a.	10 Mbits/s	50 Mbits/s	100 Mbits/s	500 Mbits/s			
Volume	100 GB	illimité						
Internet du premier jour								
Afin de bénéficier d'une connexion internet entre la signature du contrat et l'installation définitive, une Airbox 4G est fournie gratuitement au client avec 25 GB d'internet mobile par mois pendant 2 mois. Sauf si le client souhaite une offre commerciale de type Internet Everywhere, la carte SIM est désactivée après la période de 2 mois.	n.a.	inclus						
Option Téléphonie fixe								
Communication de fixe à fixe en national	n.a.	8 €						
Communication de fixe à fixe en Europe 2 heures								
Prestations et services								
Remontées d'Immeubles								
Fibre	n.a.	299 €						
Câble Coaxial		299 €						
Installations								
	12 M	24 M	12 M	24 M	12 M	24 M	24 mois	
Installation à domicile du CPE (matériels)	n.a.	299 €	149 €	299 €	149 €	299 €	149 €	149 €
Frais d'activation								
Matériels								
	12 ou 24 mois							
Modem/routeur location	89 € sans engagement, 3€ sur 24 mois	3 €			5.5 €			
Changements & Résiliations								
	12 ou 24 mois							
Pendant la durée du contrat	n.a.	Selon les modalités de résiliation jointes						
Annulation avant la mise en service		jusqu'à 300€						
Rendez-vous à domicile manqué		120 €						
Autres frais (non récurrent)								
Mise / remise en service (non-paiement)	n.a.	99 €						
Frais Transfer de service		117 €						
Frais de changement numéro de tel		gratuit						
Prise supplémentaire : passage de câble (gaine existante)		80 €						
Prise supplémentaire : pose de câble (apparent)		140 €						
Forfait dépannage		40 € + 28 € / quart d'heure						
Communications nationales fixes hors forfait voix								
	tarif plein - tarif réduit							
Communications vers fixes nationaux	n.a.	0.0281€/mn - 0.0140€/mn						
Communications vers mobiles nationaux		0.1884€/mn - 0.1626€/mn						
Pas de facturation		60"/60"						

4.2 l'ADSL

		Internet@home	
Prix abonnement mensuel		34 €	
Période d'engagement		12 mois, tarifs sur 24 mois	
Internet haut débit			
Surfer, télécharger (débit descendant)		jusqu'à 20 Mbits/s	
Stocker, partager (débit montant)		jusqu'à 768 kbits/s	
Volume		illimité	
Téléphonie fixe			
Communication de fixe à fixe en national		n.a	
Communication de fixe à fixe en Europe		n.a	
Prestations et services			
Raccordement au réseau			
Cuivre	59 €	59 €	
Installations		12 mois	24 mois
Installation à domicile du CPE (matériels)			
Frais d'activation	299 €	149 €	
Frais de déplacements	inclus	inclus	
Matériels		12 mois	24 mois
Modem/routeur achat		n.a.	
Modem/routeur location	6 €	3 €	
Changements & Résiliations		12 mois	24 mois
Pendant la durée du contrat ou en fin de contrat non renouvelé		Selon les modalités de résiliation jointes	
Annulation avant la mise en service		jusqu'à 300€	
Rendez-vous à domicile manqué		120 €	
Autres frais (non récurrent)			
Mise /remise en service (non-paiement)		99 €	
Frais Transfer de service		117 €	
Prise supplémentaire : passage de câble (gaine existante)		69 €	
Prise supplémentaire : pose de câble (apparent)		169 €	
Forfait dépannage		80 €	

5. La téléphonie fixe

5.1 L'offre

		Fix Line Classic	
Prix abonnement mensuel		18.40 €	
Période d'engagement		sur 12 ou 24 mois	
Téléphonie fixe			
Communication de fixe à fixe en national		illimités	
Communication de fixe à fixe en Europe		2 heures	
Rythme de facturation fixe			
Appels nationaux		60"/15"	
Appels internationaux		60"/15"	
Endéans les forfaits		30"/30"	
Communications nationales hors abonnement		plein (lun-vend 07:00 à 19:00)	réduit (lun-vend 19:00 à 07:00 + WE et jours fériés)
Communications vers fixes nationaux		0,0281 € / mn	0,0140 € / mn
Communications vers mobiles nationaux		0,1884 € / mn	0,1626 € / mn

5.2 Les tarifs

Vous appelez vers	Fixes vers mobiles	Fixes vers fixes
Zone 1	0.2442 €	0.1119 €
Zone 1 premium	2.30 €	2.30 €
Zone 2	0.2442 €	0.1628 €
Zone 3	0.2747 €	0.2747 €
Zone 4	0.8139 €	0.8139 €
Zone 5	6.1043 €	6.1043 €
Zone 2-5 vers premium	4.68 €	4.68 €



6. Les offres Smart Security

	Smart security Relax	Smart security Zen
Prix abonnement mensuel	32.00 €	42.00 €
Période d'engagement	24 mois	24 mois
Materiel		
Unité centrale	x	x
détecteur de mouvement avec caméra photo	x	x
détecteur de mouvement avec caméra video	n.a	x
un contacteur de porte	x	x
1 télécommande 4 boutons	x	x
Application mobile de contrôle à distance	x	x
Souscription mobile 24 mois	x	x
Prestations et services		
Appels du résident des locaux protégés en 24/7		illimités
Interventions sur Alarme (levée de doute) si résident non joignable		illimités
Options		
Matériels en location mensuelle		
Contact magnétique (couleur blanc)		3 €
LCD Keypad		7 €
Detecteur de mouvement (animal friendly)		4 €
Detecteur de mouvement photo		7 €
Detecteur de fumée		4 €
Télécommande 8 boutons		4 €
Télécommande 4 boutons		3 €
IPCam Cube		10 €
IPCam Bullet		10 €
IPCam Dome		10 €
Smart home gateway + 1 plug 220V		12 €
Smart Home Plug 220 V		4 €
Interventions et gardiennage des lieux sécurisés		
Interventions du Lundi 06:00 au Dimanche 05:59		65 €
Interventions Dimanche et jours fériés (de 06:00 au lendemain 05:59)		119 €
Tarif horaire Gardiennage du Lundi 06:00 au Dimanche 05:59 (hors 1 ^{re} heure comprise dans l'intervention)		80 €
Tarif horaire Gardiennage Dimanche et jours fériés (de 06:00 au lendemain 05:59)		150 €
Autres frais		
Installation à la prise du service (unique non recurrent), obligatoire pour chaque contrat / installation.		99 €
Désinstallation du système avant fin de la période contractuelle. Non applicable si transfert du contrat à un autre bénéficiaire dans les mêmes locaux, seul le forfait unique de résiliation sera décompté.		120 €
Désinstallation après fin de la période contractuelle. Non applicable si transfert du contrat à un autre bénéficiaire dans les mêmes locaux.		65 €
Réinstallation (ex. déménagement)		180 €
Frais de résiliation anticipée (avant fin de période contractuelle) en sus du matériel et des mensualités restantes		99 €

7. Les services inclus

7.1 MyOrange

Avec MyOrange, la web application gratuite d'Orange, vous gérez facilement votre compte mobile et vous optimisez votre confort d'utilisation:

- suivez votre conso à tout moment,
- gérez votre compte,
- découvrez toutes les applications Orange, localisez la boutique Orange la plus proche et informez-vous de ses horaires d'ouverture, retrouvez toutes les infos pratiques et astuces pour profiter au mieux de votre mobile à l'étranger et activez votre option Travel
- consultez vos dernières factures
- rechargez le crédit de votre carte prépayée

Pour que MyOrange puisse vous identifier, vous devez utiliser une connexion data mobile. L'utilisation de MyOrange au Luxembourg ou en Europe est gratuite.

7.2 Le réseau d'Orange

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

a. Une connexion sans couture 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 éteints,...), 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 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 seulement pour l'instant, 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 sera disponible en Mars 2019.

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 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 en Mars 2019.

7.3 Coyote

Coyote est une application mobile qui vous permet d'être alerté en temps réel, des radars fixes et mobiles, des évènements de trafic, des limitations de vitesse et autres évènements routiers que se signalent la communauté des conducteurs Coyote. Un service de navigation avec optimisation d'itinéraires est également inclus.

Offre soumise à conditions, réservée aux clients Orange détenteurs d'un abonnement Orange Elite, Orange Privilège et Love entre le 30 août 2016 et le 30 avril 2019.

Offre disponible uniquement avec un smartphone Apple ou Android compatibles, (le système de navigation n'est pas disponible sur Windows Phone). Téléchargement préalable de l'application Coyote et acceptation des conditions d'utilisation.

Le trafic mobile data lié à l'usage du service Coyote n'est pas gratuit et sera déduit du volume de surf de l'abonnement du client. Perte de l'avantage dès lors que les conditions ci-dessus ne sont plus remplies.

Coyote est un avertisseur communautaire en temps réel mais n'est en aucun cas une incitation au non-respect du code de la route. Si le client est déjà titulaire d'un abonnement Coyote classique, l'offre Coyote d'Orange ne l'annulera pas et ne la remplacera pas.

7.4 Orange Radio

Ce service est gratuit pour tous les clients Mobile Orange.

Orange Radio offre un accès gratuit à des milliers de radios et de podcasts du monde entier. Le catalogue de plus de 15000 radios et 5000 émissions en podcast est classé par continent, par pays et par genre: musique, économie, sport, actualité... Vous pouvez accéder à vos podcasts et radios nationales comme Europe 1, RTL, France Inter, NRJ... Mais aussi découvrir des radios ou des podcasts internationaux comme ceux de la BBC en Angleterre, de SWR en Allemagne. Sur votre smartphone accédez à Orange Radio en 3G/4G ou en Wifi. Dans votre voiture, en Bluetooth, zappez entre les radios avec les commandes au volant.



7.5 Orange Wednesdays

Avec Orange Wednesdays, chaque mercredi, 1 place achetée = 1 place offerte pour tous les clients Orange dans les cinémas Kinepolis 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 Kinepolis 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 (9€), réduits (8,10€) et étudiants (7,20€)

achetés dans les caisses. Dans le cas d'un film à longueur exceptionnelle, le 2e ticket est facturé à 0,50€ TTC et dans le cas d'un film 3D, le prix sera également de 1€ TTC. Dans le cas d'un film à longueur exceptionnelle et 3D, le prix sera de 1,50€ TTC. Toute autre exception sera affichée en caisse.

- Le ticket de cinéma gratuit et le ticket de cinéma payé sont délivrés pour le même film.
- 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 facturé 35cts depuis l'étranger.

7.6 Orange Reprise

Orange reprend votre mobile. Estimez sa valeur et selon son modèle ou son état, recevez jusqu'à 400€, valeur non contractuelle, ce prix affiché ci-dessous 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

7.7 Payer avec sa facture

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

Grâce à ce service, vous pouvez 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.

7.8 Data « roaming » Control

Afin de vous éviter une surfacturation lors de vos déplacements en Europe et hors Europe, vous êtes averti dès lors que vous atteignez 80% de consommation par rapport au seuil de 50 €uros. Lorsque vous atteignez la limite de 50 €, vous êtes bloqué. Cet aménagement fait partie de la réglementation européenne sur le « roaming » en Europe. Vous pouvez toujours lever le blocage en envoyant STOP par SMS au 60300 de façon définitive ou pour l'usage concerné uniquement via MyOrange.

7.9 Vérification de consommation

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



8 Les services additionnels

8.1 Le cloud d'ORANGE

Collectez et protégez tout votre contenu digital et accédez y sur tous vos appareils où et quand vous le voulez. Avec Orange Cloud, vos fichiers vous suivent partout. La mémoire de vos appareils mobiles est automatiquement sauvegardée et vous pouvez accéder à tous vos contenus mobiles à tout moment. Chaque client ayant un abonnement mobile bénéficie de **5GB** d'espace de stockage sur Orange Cloud. Une offre de 3€/mois sans engagement permet au client Orange un Stockage illimité dans son Cloud Orange personnel.

8.2 La « Femtocell » d'ORANGE

L'appareil, d'une valeur de 99€ est offert avec un abonnement à 5€/mois sur un engagement de 12 mois.

Option « satisfait ou remboursé »

La « Femtocell » d'Orange est remboursée en cas d'insatisfaction, hors période promotionnelle, sous réserve de ramener le matériel dans sa boîte sous 14 jours suite à l'achat. L'engagement prendra fin à la restitution du matériel. Un seul remboursement sera effectué par compte bancaire et par foyer.

Accédez au réseau mobile d'Orange sans coupure à votre domicile, passez et recevez des appels de meilleure qualité et restez joignable à tout moment.

Améliorez votre couverture mobile Orange grâce à la Femtocell connectée à votre box internet, peu importe votre fournisseur d'accès.

Permettez jusqu'à 8 utilisateurs de passer leurs appels en simultané: tous les détenteurs d'un forfait mobile Orange peuvent s'y connecter.

Usage au Luxembourg sur réseaux et mobiles compatibles. L'option Femtocell d'Orange, à souscrire et valable au Luxembourg, est réservé aux détenteurs d'une offre mobile Orange disposant d'un terminal mobile compatible 3G. Le client doit également disposer d'une connexion à internet en haut débit.

8.3 Les assurances

	Assurance individuelle, mobile	Assurance Famille, mobile, laptop, tablette
Prix mensuel TTC	12 €	19 €
Les couvertures		
limite par sinistre	jusqu'à 1400 €	jusqu'à 2000 €
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

8.4 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 équivalent pendant le temps de la réparation. Il ouvre également une réduction de 10% sur tous les accessoires en shop Orange.

Orange tranquillité	2 € par mois
mobile prêt à l'emploi	pack démarrage smartphone, installation/ré installation de la web application MyOrange, 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
Avantage client	10 % de réduction sur les accessoires en shop

8.5 Deezer

Deezer est un service de musique en streaming avec plus de 53 millions de titre disponible. Les clients Orange bénéficie d'une réduction de 2€ par mois pendant toute la durée de leur souscription mobile et ce jusqu'à 24 mois. Deezer premium est en effet disponible pour le prix de 7,99€ TTC au lieu de 9,99 € prix public. Le service Deezer famille permet pour 14,99 € mensuel de bénéficier de 6 comptes indépendants au sein de la famille. L'application permet également de télécharger ses morceaux et ses playlists préférés. Les autres avantages sont :

- la musique illimité sans être décomptée de votre forfait
- Un son de haute qualité et sans publicité
- A écouter partout même sans connexion internet

8.6 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 recevez 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.

9. Autres frais

9.1 Résiliations

Les résiliations sont calculées pour chaque client lors de sa demande de résiliations. Pour les résiliations concernant les offres Internet avant le 1^{er} février 2019 et comme prévu dans les conditions des offres, un forfait de 99 € 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 seront demandés au client. Tout montant versé par le client pour l'installation de son accès internet sera déduit. Il en est de même pour le montant versé lors de l'achat d'un téléphone ou un smartphone. 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 25 € TTC sera demandé au client pour la gestion de la résiliation.

9.2 Les services payant en shop

Les services mobiles, smartphones et tablettes	
Pack démarrage Airbox	12 €
installation d'une boîte mail sur mobile ou tablette	15 €
Connexion d'un accessoire bluetooth sur mobile	15 €
Configuration APN ou MMS	9 €
Configuration du mode Modem sur smartphone	15 €
Synchronisation de mobile avec un ordinateur	29 €
Transfert de données	29 €
Copie du répertoire de la carte SIM	5 €
Cours particuliers d'initiation à l'usage d'un smartphone ou tablette	15 € par quart d'heure
Heure de conseil à l'usage d'un smartphone ou tablette	40 €
Prêt de mobile	15 €
Echange de carte SIM	10 €
Remplacement de carte SIM défectueuse	gratuit
Désimlockage de mobile Orange	40 €
Limitation de carte SIM à quelques numéros	8 €
Mise à jour iPhone ou remise à zéro	12 €
Diagnostic smartphone, mobile ou tablette	29 €
Charge accélérée de la batterie du mobile	5 €
Sauvegarde des données mobiles sur support externe ou sur le cloud Orange	8 €

9.3 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 sur Orange.lu. Si toutefois, certains clients souhaitent une facture sur support papier, un montant forfaitaire de 2 € TTC par émission de facture sera demandé.