

Offre promotionnelle:

Lancement de l'offre promotionnelle:

Fin de l'offre promotionnelle:

Différences / avantages de l'offre promotionnelle:

Lien vers l'offre promotionnelle:

1. Nom de l'entreprise notifiée	Orange Communications Luxembourg SA	
1.1. Adresse	ZAI Bourmicht 8, rue des Mérovingiens L-8070 BERTRANGE Luxembourg	
1.2. Helpdesk Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
1.3. Service clientèle Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
1.4. Service technique Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
1.5. Service réclamation/médiation Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
	adresse	ZAI Bourmicht 8, rue des Mérovingiens L-8070 BERTRANGE Luxembourg
1.6. Service facturation Du Lundi au Vendredi de 8h à 20h Samedi de 8h à 17h	numéro téléphone	80061606
	e-mail	clients@orangeluxembourg.lu
1.7. Site Web		

Dernière mise à jour le 08 janvier 2019, tarifs en vigueur à partir du 27 août 2018

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

2. Nom de l'offre	Love Family	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://store.orange.lu/fr/page/documents-utiles	
3.2. Description des services	Offre complète regroupant sur une facture les fournitures : <ul style="list-style-type: none"> • Mobiles (Abonnement Orange Elite) • Internet fixe (la Fibre 100% Fibre d'Orange) • TV • Ligne fixe 	
3.3. Valable à partir du	27.08.2018	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	24 mois
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	Best Effort
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	Best Effort
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	Best Effort
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Frais d'installations et d'activation: 149€ Frais transfert de service : 117 € Câblage internet Fibre si nécessaire : 299 €

		Frais de changement de numéro de téléphone: gratuit Pose prise supplémentaire (lors de l'installation) : 80 € Pose prise supplémentaire (après installation) : 140 €
3.9. Rythme de facturation	[s/s]	Appels nationaux: 60/15 sec Appels internationaux: 60/60 sec Endéans les forfaits: 60/60 sec
3.10. Définition heures pleines (peak hours)	Du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00	
3.11. Définition heures creuses (off-peak hours)	Du lundi au vendredi de 19h00 à 07h00, les Weekend et jours fériés	
3.12. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)		
<p>Extrait article 2 CPV Love:</p> <p>2. FACTURATION</p> <p>2.1. Sauf stipulation expresse contraire, Orange facture au Client:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>2.2. La facturation commence à la date d'activation, à savoir la date de l'activation par le technicien.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
3.13. Résiliation du contrat (décrire)		
<p>Frais administratif de résiliation: 99 €</p> <p>Annulation avant la mise en service : Jusqu'à 300 €</p> <p>Extrait CPV Love</p> <p>11. LA RESILIATION OU LA SUSPENSION PAR LE CLIENT</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>12. SUSPENSION OU RESILIATION PAR ORANGE</p> <p>12.1. Orange se réserve le droit de suspendre ou de résilier momentanément ou définitivement, le Contrat, sans mise</p>		

en demeure préalable, et sans indemnité ou diminution de la redevance pour le Client, toutes les fois que ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, des présentes Conditions Particulières et des Conditions Générales de Orange, notamment :

- en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, après l'écoulement d'un délai d'un rappel adressé au client et demeuré infructueux ;
- en cas de manquement, de refus ou de retard par le Client dans l'installation du matériel adéquat permettant la connexion au Service, ou en cas de défaut de fourniture des autorisations nécessaires à la mise en place de l'installation par Orange, conformément aux dispositions de l'article 3.5. des présentes;
- en cas de refus de soumettre une garantie ou une avance demandée par Orange;
- lorsque la gravité de la situation, la sécurité du réseau ou des personnes ou l'intérêt des Services l'exigent;
- si le Client ne se conforme pas aux prescriptions légales et réglementaires en vigueur, notamment en matière des droits d'auteur et du droit à l'image... ; au Service;
- si le Client expédie des appels offensants ou malveillants ou des communications interdites par la loi, ou tolère que son raccordement soit utilisé à ces fins;
- si le Client a procédé à des perturbations, détériorations répétées ou malveillantes des équipements et installations d'Orange ou s'il a toléré qu'un tiers y procède ;
- en cas de non-respect par le Client, de la politique «Fair Use» telle que décrite aux dispositions des articles 17.3 à 17.5. des présentes ;

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

13. RESILIATION DES SERVICES DITS «GRATUITS»

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

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

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

Frais de résiliation : 99€ en cas de résiliation

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

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions des Conditions Générales et particulières de Vente, il est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

3.15. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions des Conditions Générales et particulières de Vente, il est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

3.16. Option(s) (à énumérer et décrire)

Pas applicable

4. Coûts de base		
4.1. Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	Love Family: 94€/mois
4.2. Frais d'installation	[€]	Frais d'installation et d'activation à domicile : 149€
4.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]	Frais d'installation et d'activation à domicile : 149€
4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Frais de reconnexion en cas de retard de paiement : 99€ Frais de déménagement : 117€ Frais de changement numéro de téléphone fixe : gratuit Pose prise supplémentaire (lors de

		l'installation): 80€ Pose prise supplémentaire (après installation) : 140€ Installation décodeur supplémentaire (après installation) : 100€ Installation / échange modem ou décodeur (après installation) : 100€ Livraison décodeur ou modem : gratuit Frais de dépannage – déplacement : 40 € Frais de dépannage - main d'œuvre (par 1/4 d'heure) : 28 € Livraison TV à domicile : 80€
4.5. Facture par email (Réduction)	[€]	Facture gratuite
4.6. Facture en ligne (Webbilling)	[€]	Gratuit sur www.orange.lu
4.7. Option(s) (à énumérer et décrire)		
Pas applicable		
5. Haut débit/Ultra haut débit		
5.1. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbits/s ou kbit/s	Débits maxima : Réseau dégroupé Fibre: 100 Mbit/s DL 50 Mbit/s UL Débits minima garantis : Réseau dégroupé Fibre: Heures pleines: au moins 70% du débit maximal Heures creuses: au moins 90% du débit maximal
5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)		
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)		
5.4. Vitesse de chargement garantie (upload)		
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	[€]	Installation : 109€ Abonnement : 29 €/mois
5.8. Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	Modem routeur Internet : location sur 24 mois : 3€/mois Modem Fibre 1 Gb/s: location sur 24 mois : 5,50€/mois Location décodeur TV (premier décodeur) (non disponible à l'achat): 5.50€/mois Décodeur supplémentaire (Imagin, Cam module ou MiniX): 5.50€ /mois (non disponible à l'achat)
5.9. Option(s) (à énumérer et décrire)		
Orange Cloud 5 GB gratuitement inclus dans l'offre Forfait de câblage " in-house" 299€ si nécessaire		
6. Téléphonie fixe		
6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Réception d'appels incluse. Appels à la consommation possible au tarif en vigueur (voir offre Fixed Line Classics).		
6.2. Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)		
Communications de fixe à fixe en national incluses et communications vers fixes Europe 2 heures : 8 €		
7. Téléphonie Mobile		

7.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Voir offre Orange Elite L'ensemble des avantages de l'offre mobile Elite est appliqué aux forfaits Love (Orange Cloud, Coyote, Orange Radio, Orange Wednesdays, ...)		
7.2. Option(s) (à énumérer et décrire)		
En fonction de l'offre mobile		
8. Service de télédistribution		
8.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Plus de 100 chaînes incluses dont plus de 20 en HD et l'accès à Orange TV en HD en illimité pour les offres Love Plus d'infos sur www.orange.lu		
8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)		
Selon l'éligibilité des clients, il est possible de souscrire aux bouquets premium suivants:		
<ul style="list-style-type: none"> • Be TV Premium pour 24,99 € /mois (1 mois min, sans engagement) • Eleven Sport offert jusqu'au 30 juin 2021 puis 10€ /mois • ABSAT pour 20 € /mois (1 mois min, sans engagement) • Luso Cabo pour 10 € /mois (1 mois min, sans engagement) • Imagin X pour 10 € /mois (1 mois min, sans engagement) • Sky avec engagement 12 mois à partir de 16.99 € /mois 		
9. Frais supplémentaires		
9.1. Duplicata du contrat	[€]	Pas applicable
9.2. Duplicata de la facture	[€]	Gratuit sur www.orange.lu
10. Intervention technique		
10.1. Coûts horaires	[€/h]	Pas applicable
10.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	à pd 28€/ 15 minutes si problème indépendant de notre volonté
10.3. Frais de déplacement	[€]	Apd 40€
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)		
Option Ultra Haut débit : (valable avec la Fibre seulement): 39€ (voir offre Fibre 100% Fibre). Option Speed : passez de 100Mbit/s à 500Gbit/s (valable avec la Fibre seulement): 15€ Forfait bloqué: votre forfait peut être bloqué pour 2€/mois (hors forfait Access). Orange tranquillité: 3€/mois, les services liés à la SIM et le prêt de mobile en cas de panne sont fournis avec cette option. Avantage Mobile: en fonction du choix d'un téléphone/smartphone, un montant mensuel facilitant l'acquisition d'un smartphone peut être proposé au client. Assurance smartphone: à partir de 9€/mois en fonction de la protection souhaitée et du contrat souscrit. Accès illimité à Orange Cloud: 3€/mois. Orange se réserve le droit de suspendre l'accès aux utilisateurs ou de mettre fin à une souscription à l'option illimité en cas d'utilisation abusive du service. Sera considéré comme un usage abusif du service le téléchargement régulier de vidéos d'un poids supérieur à 1GB. En cas de suspension de l'option illimité,		

l'utilisateur aura un délai de 30 jours pour récupérer son contenu avant la fermeture définitive de son compte.

Services inclus:

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

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

Afin de bénéficier d'une connexion internet entre la signature du contrat et l'installation définitive, un Pack Internet

Everywhere National Prepaid est fourni gratuitement au client.