

## CONDITIONS SPECIFIQUES ABONNEMENT ET OPTIONS

Les présentes conditions spécifiques sont applicables uniquement aux abonnements et options Orange.

Les présentes conditions spécifiques complètent les conditions générales d'Orange Communications Luxembourg qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

Ces dernières ne suppléent pas les Conditions Générales mais les complètent.

En cas de contradiction entre les conditions spécifiques pour ces services et les conditions générales, les conditions spécifiques l'emportent.

### A. Contenu et prix des formules souscrites

Les prestations souscrites et les prix sont disponibles sur le site Internet: <http://www.orange.lu>, sur simple demande au point de vente ou en appelant le Service Client au numéro 80061606. Le client reconnaît avoir pris connaissance des prestations, modalités d'utilisation et des prix au moment de la signature.

### B. Frais d'activation

Des frais de 5€ seront facturés à la souscription d'une nouvelle ligne.

### C. Durée des prestations souscrites :

Sauf information particulière, les contrats d'abonnement sont conclus pour une durée déterminée de 12 mois minimum .

Dans le cas d'un contrat d'abonnement lié à un avantage mobile, c'est la durée de ce dernier qui détermine la durée du contrat qui peut ainsi être conclu pour une durée allant jusqu'à 24 mois.

Pour les abonnements de type « pay as you go » (facturation à la consommation) ou pour les abonnements BeUnlimited et MoveUnlimited , la durée minimum d'engagement est de 1 mois.

### D. Politique d'Usage raisonnable des réseaux :

Afin de garantir la disponibilité et la qualité du réseau pour tous les clients , ORANGE se réserve le droit de restreindre l'accès du service au client ou de facturer les unités au-delà de cette utilisation raisonnable.

Pour chaque offre, la limite de l'usage raisonnable est disponible sur le lien suivant : <https://www.orange.lu/fr/page/documents-utiles>.

Dans tous les cas, la durée d'un appel ne peut pas excéder 3 heures en continu.

En cas de dépassement dans ces seuils, ORANGE se réserve le droit de facturer la minute selon le plan tarifaire du client.

Orange propose à l'ensemble de ses clients, les technologies 2G/3G/LTE (Long Term Evolution : 4G/4G+...) sous réserve de cartes SIM et smartphone compatibles (informations en shop ou sur [www.orange.lu](http://www.orange.lu) ). Chaque contrat inclut une quantité de données en internet mobile. Au-delà, la consommation est facturée selon les tarifs en vigueur.

Orange se réserve le droit de suspendre les lignes en cas d'utilisation abusive du réseau après avertissement fait au client.

### E. Frais Roaming

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

Afin d'éviter tout abus d'utilisation des données en roaming et conformément à l'article 4(2) du règlement européen 2016/2286, Orange se réserve le droit de facturer une surcharge à partir de certains seuils de consommation.

Ces surcharges seront calculées et mises à jour selon la législation en vigueur.

Conformément à la réglementation européenne, un volume de roaming « roam like at home » est défini. Au-delà de ce volume, une surcharge peut être appliquée pour le volume d'internet mobile nationale utilisé en roaming Europe.

Les appels effectués en roaming vers des numéros spéciaux (0800, 0900,...) et numéros courts ne sont pas compris et seront facturés selon les coûts définis par les prestataires de ces numéros. Le coût peut être facturé même si le numéro spécial est gratuit dans ce pays

Nos offres sont réservées aux clients résidentiels ou pouvant justifier un lien stable avec le Luxembourg dans la limite d'une utilisation non abusive.

### F. Frais pour rejet bancaire

En cas de rejet bancaire de la domiciliation bancaire, Orange se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires. Le montant de ces frais est disponible dans la liste des tarifs consultable sur le site internet Orange.

### G. Frais pour rappel de paiement

En cas d'envoi de rappel suite à un défaut de paiement, Orange se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires. Le montant de ces frais est disponible dans la liste des tarifs consultable sur le site internet Orange.

### H. Options

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

### I. Orange Tranquillité

Orange tranquillité est valable au Luxembourg pour les clients Orange ayant souscrit à l'offre. Cette option comprend :

- Configuration du mobile à l'achat.
- le prêt d'un mobile équivalent à celui laissé en réparation (dans la limite de 2 réparations annuelles)
- une remise sur les services et services SAV.

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

### J. Contrats d'assurance

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

### K. Orange Cloud

En cas de changement de plan tarifaire, le client est tenu d'informer Orange si il souhaite conserver les données de son cloud. Sans notification de la part du client, Orange se réserve le droit de supprimer ses contenus dans un délai de 6 mois.

En cas de résiliation, le client est tenu de récupérer son contenu dans un délai raisonnable qui ne peut excéder 30 jours calendaires. Passé ce délai, Orange ne peut être tenu responsable de la perte des données liées à Orange Cloud.

### L. Internet dès le 1er jour

Pour toute souscription à une offre convergente fibre, Orange propose le service internet dès le 1er jour qui permet au client de se connecter à internet via le réseau mobile (sous réserve d'éligibilité) pendant une durée de 2 mois dans une limite de 50 GB. Une airbox 4G est mise à disposition du client ainsi qu'une SIM prépayée.

Dans le cadre du développement durable, le client peut si il le souhaite retourner le matériel dans un des points de vente Orange Luxembourg en cas de non-utilisation. Orange en assurera le retraitement et le recyclage.

Toutefois, si le client le souhaite, il peut garder la carte Sim fournie et en faire l'utilisation.

### M. Mode d'envoi des factures

Afin de réduire l'empreinte écologique, OLU met ses factures à disposition de ses clients par voie numérique (accès à l'espace client, notification par mail, notification par sms, disponibilité sur le site Orange.lu)

En cas d'envoi des factures par courrier, à la demande du client, des frais de gestion de 2€ seront imputés mensuellement.

### N. Orange Tv Play



Orange Communications Luxembourg S.A.  
8 rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange  
Tél. : 800 61 606 | Fax : +352 27888 100 | Email : [clients@orangeluxembourg.lu](mailto:clients@orangeluxembourg.lu) | [www.orange.lu](http://www.orange.lu)  
RC B93817 | TVA LU19749504

Cette option est valable dans le cadre d'abonnement mobile et/ou Love. Elle peut être utilisée sur 4 différents terminaux uniquement. Pour les clients ayant souscrit à l'offre via son offre mobile, la durée minimum d'engagement est de 12 mois. Dans le cadre d'un abonnement Love, la durée minimum d'engagement est de 1 mois.

#### O. **Orange Reprise**

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.

#### P. **Prélèvement automatique**

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

#### Q. **Résiliation**

A la fin de la durée initiale d'engagement (12 ou 24 mois), le contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, s'il n'a pas été résilié moyennant un préavis d'un mois avant l'échéance.

Pendant la durée indéterminée, le client conserve le droit de résilier le contrat d'abonnement moyennant un préavis d'un mois. La résiliation devra être notifiée par courrier recommandé.

#### Résiliation par le Client

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme ; Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat. Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25€ TTC par ligne résiliée sera demandé.

#### R. **Option speed refill**

Cette option est disponible uniquement pour l'offre Home box. La vitesse de la 3G/4G pour les smartphones est réduite après le seuil mensuel de 100 GB. Après cette limite, les clients peuvent continuer à utiliser l'internet mobile à vitesse réduite en national sans limitation et sans être facturés.

#### S. **Offre Home Box**

Afin de garantir un service de qualité maximale, il est recommandé d'utiliser ce service avec une technologie 4G ou 4G+.

#### Conditions offre « satisfait ou remboursé »

La restitution du matériel doit se faire dans les 14 jours maximum suivant la signature du contrat. Le matériel doit être remis complet et dans son conditionnement d'origine. La restitution du matériel vaut annulation uniquement du contrat Home box souscrit. Un seul remboursement par compte bancaire et par foyer ne peut être fait.

#### T. **Services complémentaires offerts**

ORANGE est susceptible de mettre à disposition une série de services complémentaires gratuits dans le cadre de ses offres de téléphonie mobile.

Cette mise à disposition se fera sous réserves des accords existants entre ORANGE et ses partenaires, tant en terme de teneur que de durée.

La fin de l'accord commercial entre ORANGE et le partenaire emportera résiliation du service gratuit, sans que cela n'impacte le Contrat de téléphonie souscrit, respectivement n'ouvre la possibilité au client de pouvoir résilier ledit Contrat.

Le Client ne pourra pas davantage faire valoir un droit acquis quelconque sur le service ainsi supprimé.

#### U. **Deezer**

Le service Deezer a été développé par la société Deezer SA, et permet d'accéder à un service d'écoute musicale, au moyen d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone connecté au réseau internet en mode non connecté à internet sous réserve de synchronisation préalable, dans la limite de la capacité de stockage du dispositif en question.

Le client doit avant tout procéder à l'installation de l'application

Deezer et à son inscription sur le site Deezer.

Le Service souscrit par le Client sera facturé par Orange sur une base mensuelle. La facturation du Service débute au jour auquel le Client a activé son compte.

La seule fonction de Orange est de la facturation de l'offre Deezer choisie par le client. Le client doit souscrire aux conditions générales de Deezer SA et devient client de Deezer. En cas de questions, réclamations, le client devra contacter Deezer SA.

Orange ne pourra être tenu responsable en cas de modification des contenus Deezer, en cas de suppression de contenus, en cas de dysfonctionnement du service Deezer.

La fin de l'accord commercial entre ORANGE et Deezer emportera résiliation du service, sans que cela n'impacte le Contrat de téléphonie souscrit, respectivement n'ouvre la possibilité au client de pouvoir résilier ledit Contrat.

Le résiliation du contrat de téléphonie entrainera la fermeture du contrat Deezer Premium via Orange.



Orange Communications Luxembourg S.A.  
8 rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange  
Tél. : 800 61 606 | Fax : +352 27888 100 | Email : clients@orangeluxembourg.lu | www.orange.lu  
RC B93817 | TVA LU19749504