

**Contacts :**

- Tél. **3900** (service gratuit + prix appel, détails ci-dessous) ;
- [agence.orange.fr](https://agence.orange.fr) ;
- Application **Orange et moi** sur mobile.

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>1</sup>. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

## Services et équipements

---

**Vous êtes un particulier résidant à La Réunion ? Les Offres Internet Fibre, Livebox Découverte Fibre, Livebox Fibre, Livebox Fibre Plus et ADSL/VDSL2, Livebox Découverte et Livebox** vous sont réservées.

### Offres Fibre :

**L'Offre Livebox Découverte Fibre** inclut les services suivants :

- **Accès à l'Internet fixe**
- **Le Téléphone fixe par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe. Les appels vers les fixes et les mobiles sont payants à l'usage et facturés à la minute et décomptés à la seconde dès la première seconde.

**Les Offres Livebox Fibre (et Plus)** incluent les services suivants :

- **Accès à l'Internet fixe**
- **Le Téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant :
  - les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine et les DOM
  - les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et DOM.
- **La Télévision d'Orange par Internet**, permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant + de 90 chaînes TV et services dont 30 en HD, à un catalogue de vidéos à la demande et de bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de Replay
- **Un enregistreur TV** jusqu'à 450 Go sur demande
- **La Suite de Sécurité Orange** offerte sur demande.

**L'offre Livebox Fibre Plus** inclut en plus :

- **L'installation experte** offerte sur demande.
- **L'option TV d'Orange sur TV connectée** (5 €/mois en option de l'offre Livebox) accessible pendant 24 mois sur demande dans un délai de 3 mois après souscription de l'offre dans l'espace client, avec télévision connectée Samsung commercialisée depuis 2018.

### Offres ADSL/VDSL2 :

**L'Offre Livebox Découverte** inclut les services suivants :

- **Accès à l'Internet fixe**
- **Le Téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe. Les appels vers les fixes et les mobiles sont payants à l'usage et facturés à la minute et décomptés à la seconde dès la première seconde.

**L'Offre Livebox** inclut les services suivants :

- **Accès à l'Internet fixe**
- **Le Téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine et les DOM
- **La Télévision d'Orange par Internet**, permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant + de 90 chaînes TV et services dont 30 en HD, à un catalogue de vidéos à la demande et de bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de Replay
- **Un enregistreur TV** jusqu'à 450 Go sur demande
- **L'option TV d'Orange sur TV connectée** (5 €/mois en option de l'offre Livebox) accessible pendant 24 mois sur demande dans un délai de 3 mois après souscription de l'offre dans l'espace client, avec télévision connectée Samsung commercialisée depuis 2018.
- **La Suite de Sécurité Orange** offerte sur demande.

---

<sup>1</sup> Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

Équipements (sous réserve de compatibilité)	
<b>Livebox</b>	Livebox 6 <sup>2</sup> avec Wi-Fi 6E <sup>3</sup> pour l'offre Livebox Fibre Plus Livebox 4 et Livebox 5 pour les offres Livebox découverte Fibre et Livebox Fibre Livebox 4 pour les offres ADSL/VDSL2
<b>Décodeur</b>	Décodeur TV UHD, compatible HD (en xDSL et Fibre sous réserve d'éligibilité), HD+ et ultra HD (en Fibre). HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible

Cette présentation ne tient pas compte des évolutions ultérieures éventuelles de votre offre.

## Débits du service Internet et voies de recours

### Sous réserve d'un équipement compatible :

**Pour une connexion ADSL :** accès à Internet ADSL avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s, avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.

**Pour une connexion VDSL :** accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km), avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.

### Pour une connexion Fibre :

Débit Internet disponible	Livebox Découverte Fibre Livebox Fibre	Livebox Fibre Plus
Débit descendant	Jusqu'à 1 Gbits/s	Jusqu'à 2 Gbits/s
Débit montant	Jusqu'à 400 Mbits/s	Jusqu'à 800 Mbits/s

Débits théoriques : un débit jusqu'à 2 Gbit/s est disponible à la box. Il vous permet de connecter plusieurs équipements en simultanément. Le débit accessible par équipement est jusqu'à 2 Gbit/s. En cas d'utilisation d'un boîtier Fibre optique avec la Livebox le débit est limité à 1 Gbit/s. Avec Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble Ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès Internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés. Détails sur [www.orange.re](http://www.orange.re).

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients puis auprès du Service Recours Consommateur, et enfin auprès du Médiateur des communications électroniques.

## Prix

Les prix varient de **32,40 €** pour **les Offres ADSL/VDSL2** à **59,90 €** pour **les Offres Fibre**.

		Tarif TTC/mois	
		ADSL/VDSL2	Fibre
<b>Réunion</b>	<b>Livebox Découverte Fibre</b>	-	37,40 €
	<b>Livebox Fibre</b>	-	49,90 €
	<b>Livebox Fibre Plus</b>	-	59,90 €
	<b>Livebox Découverte</b>	32,40 €	-
	<b>Livebox</b>	49,90 €	-

- **Les Offres sur ligne fixe** nécessitent un abonnement téléphonique à une ligne fixe Orange en supplément à 16,24 €/mois TTC à La Réunion
- Le prix de la location Livebox 4, 5 et 6 de 2,5 €/mois est inclus
- **Frais d'activation :**
  - Décodeur TV : 50 € (déjà Client TV : pas de frais d'activation facturés)
  - La Clé TV, le Second Décodeur TV : 10 €
- **Frais de résiliation :** 50 € (attention : en cas d'engagement, les redevances périodiques restantes dues deviennent immédiatement exigibles)

Les informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires sont mises à disposition séparément dans la documentation tarifaire en vigueur.

<sup>2</sup> La Livebox 6 est incompatible avec les Téléphones HD ALLURE, HD 47, HD 49, HD 68HD, HD M70 et HD M55 (version solo et duo) et les objets connectés utilisant la norme DECT-ULE (Détecteur d'Ouverture, Détecteur de Mouvement, Détecteur de Fuite d'Eau, Prise Intelligente, Ampoule Connectée Blanche, Ampoule Connectée Couleur, Interrupteur Connecté).

<sup>3</sup> Équipements compatibles.

## Durée, renouvellement, résiliation

---

Toutes les Offres Internet ADSL/VDSL2 et Fibre sont disponibles avec un engagement de 12 mois.

**Conditions de résiliation à l'initiative du Client :** En cas de souscription d'une offre engageante sur 12 mois et lorsque l'abonné résilie avant la fin de la période initiale, sauf motifs légitimes visés aux Conditions générales d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

Votre Espace client ou l'application mobile Orange et moi vous permettent de consulter la liste de vos offres et options détenues.

## Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

---

Pour savoir si cette Offre est bien adaptée à votre situation, des conseillers spécialisés sont à votre disposition :

- dans nos boutiques Orange.

## Autres informations utiles

---

Orange vous accompagne :

- **en boutique** : retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur [agence.orange.fr](https://agence.orange.fr)
- **par téléphone** : au 3900 (service gratuit + prix appel). Prix d'une communication « normale » selon l'Offre détenue, ou décompté du forfait Orange. Aucun coût autre que celui de la communication téléphonique n'est facturé. Temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller gratuit
- **par e-chat** : via l'application Orange et moi disponible sur votre mobile / sur l'[Assistance.orange.fr](https://Assistance.orange.fr) de 8h à 20h du lundi au samedi
- **sur les forums d'entraide** : [communaute.orange.fr](https://communaute.orange.fr) / Facebook / Twitter [@Orange\\_conseil](https://twitter.com/Orange_conseil).