

Contacts :

- Tél. **3900** (service gratuit + prix appel, détails ci-dessous) ;
- 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'UE¹. 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 ? L'Offre Livebox Fibre Plus vous est réservée.

L'Offre Livebox Fibre Plus 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
 - 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
- **Le 2° écran offert sur demande** (option second décodeur TV ou option Clé TV au choix et hors frais d'activation de 10 € par option)
- **Option TV d'Orange sur TV connectée** (5 €/mois en option de l'offre Livebox) accessible pendant vingt-quatre (24) mois sur demande dans un délai de trois (3) mois après souscription de l'offre dans l'espace client, avec télévision connectée Samsung commercialisée depuis 2018
- **Option Enregistreur 300h maximum**, pour enregistrer des programmes TV sur demande
- **Wifi Sérénité** : jusqu'à 3 Répéteurs Wifi 6 maximum mis à disposition sur demande et accompagnement téléphonique par des Spécialistes Wifi
- **Le raccordement Fibre** pour les Clients éligibles (sauf si le logement est déjà raccordé)
- **Option Orange Cybersecure**, pour protéger jusqu'à 10 appareils, offerte sur demande.

Équipements (sous réserve de compatibilité)	
Livebox	Livebox 7 ² avec Wi-Fi 6E ³ pour l'offre Livebox Fibre Plus
Décodeur	Décodeur TV6 : En Fibre compatible SD, HD, HD+ et Ultra HD 4K. 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 Fibre :

Débit Internet disponible	Livebox Fibre Plus Déploiement en cours	Livebox Fibre Plus dans les autres zones
Débit descendant	Jusqu'à 5 Gbit/s	Jusqu'à 2 Gbit/s
Débit montant	Jusqu'à 1 Gbit/s	Jusqu'à 800 Mbit/s

Débits théoriques : 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. En cas d'utilisation d'un boîtier Fibre optique avec la Livebox le débit est limité à 1 Gbit/s. Détails sur www.orange.re.

Débit descendant minimum garanti de 512 Kbit/s.

¹ 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).

² La Livebox 7 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).

³ Équipements compatibles.

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

		Tarif TTC/mois
		Fibre
Réunion	Livebox Fibre Plus	63,90 €

- Le prix de la location Livebox 7 de 2,5 €/mois est inclus
 - **Frais d'activation :**
 - Décodeur TV : 40 € (déjà Client TV : pas de frais d'activation facturés)
 - La Clé TV, le Second Décodeur TV, Répéteur Wifi 6 mis à disposition : 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.
- **Frais d'accès au Réseau Fibre en maison individuelle :** 49 €.

Durée, renouvellement, résiliation

L'Offre Livebox fibre Plus est disponible avec **un engagement de douze (12) mois**.

Conditions de résiliation à l'initiative du Client : en cas de souscription d'une offre engageante sur douze (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.

Renouvellement de contrat : le contrat est à durée illimitée avec une période d'engagement initiale de douze (12) mois. À l'issue de la période initiale d'engagement, le renouvellement de votre contrat se fait par tacite reconduction sans réengagement sauf cas de résiliation

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
- **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 de 8h à 20h du lundi au samedi
- **sur les forums d'entraide :** communaute.orange.fr / Facebook / X (ex-Twitter) [@Orange_conseil](https://twitter.com/Orange_conseil).