

## Les offres Livebox

Date de mise à jour : 05/07/2018

<p><b>Sous conditions d'éligibilité :</b> Offres valables en France métropolitaine réservées aux particuliers.            ADSL ou VDSL2 : sous réserve de compatibilité technique, d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services disponibles soit avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services, soit avec un abonnement ligne fixe Orange (réseau téléphonique commuté) en supplément. Ces offres ne sont pas commercialisées pour les clients résidant dans les zones éligibles à la Fibre d'Orange uniquement. Testez votre éligibilité en point de vente ou sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>.            Fibre : uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client.</p>																
<b>Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres</b>		<b>Offre Livebox Zen</b>	<b>Offre Livebox Play</b>	<b>Offre Livebox Jet</b>												
	Fibre	41,99 €/mois (soit 38,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)	47,99 €/mois (soit 44,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)	55,99 €/mois (soit 52,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)												
	ADSL/VDSL2 sans abonnement téléphonique	36,99 €/mois (soit 33,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)	42,99 €/mois (soit 39,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)	50,99 €/mois (soit 47,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)												
	ADSL/VDSL2 sur ligne fixe	31,99 €/mois (soit 28,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)	37,99 €/mois (soit 34,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)	45,99 €/mois (soit 42,99 €/mois + 3 €/mois de location Livebox)												
Les offres sur ligne fixe nécessitent un abonnement téléphonique à une ligne fixe Orange en supplément à 17,96 €/mois.																
<b>Description de la promotion</b>		Fibre au prix de l'xDSL : 5 € par mois de remise pendant 12 mois pour toute souscription à une offre fibre ou changement vers une offre fibre (non cumulable).														
<b>Équipements</b>	<b>Modem</b>	<b>Livebox (xDSL/Fibre)</b> Le prix de la location Livebox de 3 €/mois est inclus dans le prix de l'offre. Sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> : Livebox 2 en vente au prix conseillé de 79 €.														
	<b>Décodeur TV</b> (sous réserve d'activation du service TV)	- Avec Zen, décodeur UHD90 (décodeur blanc) compatible HD et HD+, avec récepteur TNT et carte d'accès TV (compatible avec la TV desservie par satellite). - Avec Play et Jet, décodeur TV 4 compatible HD, HD+ et ultra HD. HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible.														
<b>Durée d'engagement</b>		Engagement initial de 12 mois pour toute souscription à compter du 17/05/2018.														
<b>Frais d'activation</b>		Nouveau client TV : 50 € de frais d'activation du décodeur. Déjà client TV : pas de frais d'activation facturés. Des frais d'échanges sont susceptibles de s'appliquer en cas de demande d'échange d'équipement. Consulter les tarifs en vigueur sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> au moment de la demande de changement d'équipement. Frais d'accès au réseau Fibre en maison individuelle : 149 € (sauf conditions commerciales particulières).														
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>		ADSL/VDSL2 : jusqu'à 15 jours à compter de la date de souscription. Fibre : jusqu'à 10 semaines à compter de la date de souscription.														
<b>Dépôt de garantie</b>		Pas de dépôt de garantie.														
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du Client</b>		Conformément aux conditions générales d'abonnement, toute demande de résiliation devra être adressée au Service Clients. La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la réception de la demande. Frais de résiliation : 50 €. En cas d'engagement, les redevances périodiques restantes dues deviennent immédiatement exigibles.														
<b>Débit estimé</b>		Sous réserve d'une Livebox compatible : <b>Pour une connexion Fibre :</b> <table border="1" data-bbox="742 1702 1484 1803"> <thead> <tr> <th></th> <th>Livebox Zen</th> <th>Livebox Play</th> <th>Livebox Jet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>débit descendant</td> <td>100 Mbit/s</td> <td>200 Mbit/s</td> <td>500 Mbit/s</td> </tr> <tr> <td>débit montant</td> <td>100 Mbit/s</td> <td>100 Mbit/s</td> <td>200 Mbit/s</td> </tr> </tbody> </table> <b>Pour une connexion ADSL :</b> 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. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne. Débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. <b>Pour une connexion VDSL2 :</b> Accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mb/s uniquement sur les lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mb/s uniquement pour les lignes les plus courtes (moins de 1km) avec Livebox compatible. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne sous réserve d'éligibilité technique. Débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.				Livebox Zen	Livebox Play	Livebox Jet	débit descendant	100 Mbit/s	200 Mbit/s	500 Mbit/s	débit montant	100 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s
	Livebox Zen	Livebox Play	Livebox Jet													
débit descendant	100 Mbit/s	200 Mbit/s	500 Mbit/s													
débit montant	100 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s													

<b>Débit estimé</b>	<p><b>Pour une connexion Fibre :</b> Débits disponibles au niveau de la 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 <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>.</p>
<b>Communications téléphoniques incluses</b>	<p>Les appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine et les DOM, les appels vers les mobiles des USA et du Canada<sup>(2)</sup>. L'offre Livebox Play et l'offre Livebox Jet comprennent en plus les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et des DOM<sup>(2)</sup>. L'offre Livebox Jet comprend en plus les appels illimités vers les mobiles d'Europe. Les communications illimitées sont hors coût du service des numéros spéciaux, hors services spéciaux nationaux et internationaux et hors numéros satellitaires, et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communications maximum par appel.</p>
<b>Caractéristiques techniques/Équipements</b>	<p>Technologies xDSL : ADSL/VDSL2 et technologie fibre optique : <b>FTTH (Fiber To The Home)</b>, installation à domicile d'une prise terminal optique et mise à disposition d'un boîtier fibre optique. Livebox Play : modem avec technologie sans fil WiFi 2.4Ghz 802.11 b/g/n et 5Ghz 802.11 a/n, clé de cryptage (WEP, WPA, WPA2). Livebox 4 : modem avec technologie sans fil Wi-Fi 801.11b/g/n/ac, 802.11 ac 5Ghz, 802.11n 2,4Ghz.</p>
<b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b>	<p>Offres d'accès à internet avec accès à un service de télévision numérique et de téléphonie sur IP (sous condition d'éligibilité pour les services TV).</p> <p><b>L'offre Livebox Zen</b> inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 Go pour le service « pages perso d'Orange » ;</li> <li>• 10 Boîtes aux Lettres d'une capacité de 10 Go chacune ;</li> <li>• anti-spam Messagerie ;</li> <li>• contrôle parental activable sur demande ;</li> <li>• Accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de tiers et leur facturation sur la facture Orange. Désactivation possible pour internet+ et contact + (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange).</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « le Téléphone par Internet » :</b> Service (détails ci-dessus) permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une messagerie vocale personnalisée ;</li> <li>• la présentation du numéro appelant ;</li> <li>• le journal d'appels ;</li> <li>• le filtrage des appels sortants ;</li> <li>• la fonction secret d'appels ;</li> <li>• le renvoi d'appels.</li> </ul> Ces services sont paramétrables sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>. </li> <li>- <b>Le service « Téléphone fixe via le réseau téléphonique commuté »</b> comprenant également les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• messagerie vocale standard ;</li> <li>• présentation du numéro ;</li> <li>• secret appel par appel (précéder le numéro de téléphone du « 3651 ») ;</li> <li>• transfert d'appels.</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « la Télévision numérique » :</b> Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes inclus comprenant jusqu'à 160 chaînes TV<sup>(1)</sup> dont 40 en HD et 6 HD +, à un catalogue de vidéos à la demande et l'accès à la télévision à la demande. En ADSL et VDSL2, réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'internet (débit dédié TV jusqu'à 4 Mb/s).</li> <li>- <b>Le service « Stockage en ligne » :</b> 10 Go d'espace, accessible depuis un équipement compatible sous réserve d'une connexion internet. Pour un usage mobile ou tablette, les coûts de connexion à l'internet mobile pour accéder au Stockage en ligne depuis l'application Cloud d'Orange ne sont pas inclus dans le service et sont variables selon l'offre mobile du Client.</li> <li>- <b>Raccordement Fibre</b> (sauf si le logement est déjà raccordé).</li> <li>- <b>L'offre Livebox Play</b> inclut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ensemble des composantes de l'offre Livebox Zen et ;</li> <li>• Avec le décodeur Livebox Play ou le décodeur TV4 : l'enregistreur d'une capacité de 80 Go extensible jusqu'à 160 Go auprès du Service Clients ou de l'interface de la TV.</li> </ul> </li> <li>- <b>L'offre Livebox Jet</b> inclut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ensemble des composantes de l'offre Livebox Play et ;</li> <li>• Le service « Stockage en ligne » avec une capacité de 100 Go.</li> <li>• L'Enregistreur extensible jusqu'à 450 Go.</li> <li>• Installation Experte offerte.</li> </ul> </li> </ul> <p>Les services sérénité digitale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le service stop secret.</li> <li>• le service Suite de Sécurité Orange.</li> </ul>

<p><b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b></p>	<p>Offre sous condition d'éligibilité pour les services TV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vidéo à la demande</b> : VoD à la carte, paiement à l'acte ou abonnement du compte prépayé.</li> <li>- <b>Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes thématiques auprès d'un opérateur TV</b> : Canal+/Canalsat : voir sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> &gt; TV d'Orange &gt; Les offres Canal+/Canalsat.</li> <li>- <b>Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange</b> : voir <a href="http://orange.fr">orange.fr</a> &gt; boutique &gt; TV d'Orange.</li> <li>- « <b>Multi-TV</b> » : permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV (9 €/mois), avec un 2<sup>e</sup> décodeur TV. (Frais d'activation : 10 €)</li> <li>- <b>Lecteur « Blu-ray 3D »</b> : avec le décodeur Livebox Play. Frais de mise à disposition de 99 €.</li> <li>- <b>Enregistreur TV</b> : permet l'enregistrement des programmes TV en qualité numérique. Voir détails dans la fiche tarifaire.</li> </ul>
<p><b>Service Clients</b></p>	<p><b>Site internet</b> : <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a></p> <p><b>Service Clients/assistance technique/assistance commerciale</b> : 3900 (service gratuit + prix appel)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvert 7j/7, 24h/24 pour l'assistance technique, et du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale,</li> <li>- le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.</li> </ul> <p><b>Adresse postale</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les offres Fibre : Service Clients La Fibre - TSA 90017 - 59878 LILLE Cedex 9.</li> <li>- pour les offres ADSL et VDSL2 : Service Clients Internet Orange - TSA 10018 - 59878 LILLE Cedex 9.</li> </ul>

Jusqu'au 31/01/19, le service Livres audio Kobo by Fnac est inclus dans les offres ci-dessus avec une remise couplée offre et Kobo by Fnac de 9,99 €. Non disponible pour les clients Sosh, les forfaits Mini bloqué à 1,99 € ou les clients professionnels. Les remises faites par Orange sont additives.

<sup>(1)</sup> **Liste des chaînes comprises dans les offres Livebox susceptible d'évoluer** (détails sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)) :

TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL + (en clair) - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - NRJ12 - TMC - TFX - LCP/PS - France 4 - BFM TV - CNEWS - CSTAR - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films - La chaîne l'Équipe - 6ter - Numéro 23 - RMC Découverte - Chérie 25 - LCI - franceinfo : - L'actu de la TV d'Orange - L'univers TV d'Orange - Mosaïque des chaînes locales - TV5 Monde - Actu OCS - BET - Disney Channel - Disney Channel + 1 - TV Pitchoun - Vivolta - Aerostar - DOG TV - Ginx - TRACE Urban - NRJ Hits - Virgin Radio - BBLACK CLASSIK - BBLACK CARIBBEAN - Equidia - QVC - TekTVShop - M6 Boutique - Best of Shopping - Astro Center - Lucky Jack - Fashion TV - Luxe TV HD - Men's UP - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - Ouatch TV - 2 Rives TV - LCP 24/24 - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - BFM Business - Euronews - France 24 (en anglais) - Skynews - CNN - CNBC - Bloomberg TELEVISION - BBC World News - Al Jazeera (en anglais) - Africa 24 - France 24 (en arabe) - Al Jazeera - MEDI1TV - i24 News - NHK World Japan - Deutsche Welle (en anglais) - FR3 Alpes - FR3 Alsace - FR3 Aquitaine - FR3 Auvergne - FR3 Basse Normandie - FR3 Bourgogne - FR3 Bretagne - FR3 Centre - FR3 Champagne Ardenne - FR3 Corse via Stella - FR3 Cote d'Azur - FR3 Franche Comté - FR3 Haute Normandie - FR3 Languedoc - FR3 Limousin - FR3 Lorraine - FR3 Midi-Pyrénées - FR3 Nord-Pas-de-Calais - FR3 Paris IDF - FR3 Pays de Loire - FR3 Picardie - FR3 Poitou Charentes - FR3 Provence Alpes - FR3 Rhône Alpes - LCN - DICI TV - 8 Mont Blanc - Angers TV - Via Grand Paris - LM tv Sarthe - Ma Télé - Télégrenoble Isère - IDF1 - Vosges Télévision - Mirabelle TV - TVR - Tébéo - Télé Nantes - TV7 - WEO Nord-Pas-de-Calais - GrandLille - Alsace 20 - Viaoccitanie Montpellier - TLM - TV Tours - TV Vendée - Canal 10 Guadeloupe - Outremer5 - Maritima Tv - TébéoSud - Biptv - Cristal - TVPI - TV Bocal - TV 78 - Viaoccitanie Toulouse - Viaoccitanie Pays catalan - Viaoccitanie Pays gardois - Canal 32 - Grand Littoral - Azur TV - Provence Azur - Var Azur - 7 A Limoges - Mosaik - Télé Paesse - TL7 Saint Etienne - TV8 Moselle Est - Valenciennes TV - WEO Picardie - MB Live - Tahiti Nui Télévision - Télé Antilles - MFM - Deutsche Welle (en allemand) - Arte en allemand - TVEI - RTP1 - Record News - TGC0M24 - Armenia 1 - RTR Planeta - RTS Sat - TVRI - TGRT EU - Beur FM TV - Alarabiya - Dubai TV - 2M Monde - Al Aoula - Canal Algérie - La Télé Tunisienne - Mandarin TV - CGTN Français - KBS World - NETVIET - HLive TV - 3A Telesud - Vox Africa - Sud Première - MB Live.

**Liste des chaînes haute définition (HD)** : TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL + (en clair) - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - NRJ12 - TMC - TFX - LCP/PS - France 4 - BFM TV - CNEWS - CSTAR - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films - La chaîne l'Équipe - 6ter - Numéro 23 - RMC Découverte - Chérie 25 - LCI - franceinfo : - TV5 Monde - BET - Disney Channel - Disney Channel + 1 - TV Pitchoun - Aerostar - TRACE Urban - NRJ Hits - Equidia - QVC - Fashion TV - Luxe TV HD - KTO - Souvenirs from earth - Ouatch TV - LCP 24/24 - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - France 24 (en anglais) - France 24 (en arabe) - BFM Business - NHK World Japan - FR3 Alpes - FR3 Alsace - FR3 Aquitaine - FR3 Auvergne - FR3 Basse Normandie - FR3 Bourgogne - FR3 Bretagne - FR3 Centre - FR3 Champagne Ardenne - FR3 Corse via Stella - FR3 Cote d'Azur - FR3 Franche Comté - FR3 Haute Normandie - FR3 Languedoc - FR3 Limousin - FR3 Lorraine - FR3 Midi-Pyrénées - FR3 Nord-Pas-de-Calais - FR3 Paris IDF - FR3 Pays de Loire - FR3 Picardie - FR3 Poitou Charentes - FR3 Provence Alpes - FR3 Rhône Alpes - Demain TV.

**Liste des chaînes HD+** : TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL + (en clair) - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - NRJ12 - TMC - TFX - LCP/PS - France 4 - CNEWS - CSTAR - TF1 Séries Films - La chaîne l'Équipe - 6ter - RMC Découverte - Chérie 25 - Equidia - NRJ Hits.

<sup>(2)</sup> **Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les Fixes de plus de 100 destinations** : Açores, Åland (Île), Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares (Îles), Belgique, Bangladesh, Bermudes (Îles), Brésil, Brunei, Bulgarie, Cambodge, Canada, Canaries, Chili, Chine, Christmas (Île), Chypre, Colombie, Corée du Sud, Corfou (Île), Costa Rica, Crète, Croatie, Cyclades (Îles), Danemark, Dominicaine (rép.), Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis (hors Hawaï et Alaska), Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guyane française, Guernesey, Hawaï (Îles), Hong Kong, Hongrie, Inde, Indonésie, Islande, Israël, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Mariannes du Nord (Îles), Maroc (sauf n<sup>os</sup> commençant par 212526-212527 ; 212533-212534 ; 212540 ; 212546-212547 ; 212550 ; 212553, facturés au tarif vers mobile (\*)), Martinique, Mayotte, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pâques (Île), Paraguay, Pays-Bas, Pays de Galles, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République tchèque, Réunion, Rhodes (Île de), Roumanie, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saïpan, Samoa américaines, San Marin, Sardaigne, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Swaziland, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Vatican, Venezuela, Vierges Américaines (Îles), Vietnam.

Les n<sup>os</sup> premium du Royaume-Uni commençant par 44870 et 44871 (\*) sont exclus ;

**Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les mobiles inclus dans les offres Zen** : Canada, États-Unis, Alaska, Hawaï (Îles).

**Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les mobiles inclus dans les offres Play** : Alaska, Canada, États-Unis, France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane française, Hawaï (Îles), Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

**Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les mobiles inclus dans les offres Jet** : Alaska, Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Canada, Chypre, Danemark, Écosse, Espagne, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hawaï (Îles), Irlande du Sud, Irlande du Nord, Italie, Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Suède, Malte, Açores, Åland (Île), Andorre, Baléares (Îles), Bulgarie, Crète, Croatie, Cyclades (Îles), Estonie, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Islande, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Monaco, Macédoine, Pologne, République tchèque, Réunion, Roumanie, Saint-Barthélemy, Saint Marin, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Turquie, Vatican.

(\*) Liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux.

## Relation Client Livebox

<b>Modes de contact</b>	<b>Boutique</b>	retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://agence.orange.fr">agence.orange.fr</a>		
	<b>Téléphone</b>	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessous		
	<b>Chat</b>	de 8h à 20h du lundi au samedi sur <a href="http://orange.fr">orange.fr</a>		
	<b>Courrier électronique</b>	envoi depuis <a href="mailto:contact.orange.fr">contact.orange.fr</a>		
	<b>Autres</b>	forum d'entraide sur <a href="http://communaute.orange.fr">communaute.orange.fr</a> , Facebook : Orange et Twitter : @Orange_conseil, <a href="http://orange.fr">orange.fr</a>		
Un réseau humain avec près de 20 000 collaborateurs à votre écoute.				
<b>Certification</b>	Non applicable.			
<b>Gestion de compte client</b>		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone</b>	
	<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	
	<b>Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace</b>	oui	non	
<b>Prise en charge des appels en Service Clients</b>	Non applicable.			
<b>Délai de rétablissement du service avant compensation</b>	Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.			
<b>Dépannage à domicile pour l'accès internet</b>	<p>La date du RDV convenue tient compte des disponibilités du client qui contacte Orange. Orange propose un RDV en moins de 72h dans 85 % des cas hors période de fortes intempéries.</p> <p>Lors de la prise de RDV, un SMS est envoyé rappelant la date de RDV, le prix de l'intervention, ainsi qu'un lien vers des questions/réponses.</p> <p>Les frais de déplacement d'un technicien sont au maximum de 69 € TTC en France métropolitaine. En Guadeloupe, Martinique, à La Réunion et à Mayotte le tarif est au maximum de 62,39 € TTC. En Guyane, le tarif est au maximum de 57,50 € TTC. La confirmation des frais est envoyée par SMS.</p>			
<b>Informations disponibles en ligne et en boutique</b>		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone Orange et moi</b>	<b>Boutique</b>
	<b>Changement d'option et d'offre</b>	depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre	non	possibilité de changer d'option et d'offre
	<b>Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients</b>	non	non	non

<b>Gestion des réclamations</b>	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		<b>Avis de réception</b>			
			SMS	courrier électronique	Courrier	
	<b>Type de dépôt de réclamation</b>	Boutique	possibilité de dépôt non disponible			
		Web par courrier électronique	non	oui	non	
		Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé réception			
		Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client			non
	2) Délai maximum de réponse		Orange revient vers le client en moins de 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste)			
3) État d'avancement de la réclamation client		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>		<b>Application smartphone Orange et moi</b>		
<b>Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client</b>		non		non		
<b>Critères spécifiques "boutiques"</b>	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique					
	<b>Prise en charge du dysfonctionnement du matériel</b>					
	Box		Test et dépannage des services Livebox Echange Livebox et décodeur TV			
	Pour plus d'informations sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur <a href="http://service24.orange.fr">service24.orange.fr</a> .					
	2) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte					
	<b>Actes administratifs</b>					
Types de changement :		oui	non			
Offre		X				
Option		X				
Adresse		X				
RIB			X			