

Les offres Livebox et Livebox Up

Date de mise à jour : 15/11/2018

<p>Sous conditions d'éligibilité : 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 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 www.orange.fr. Fibre : uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client.</p>			
Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres		Offre Livebox	Offre Livebox Up
	Fibre	41,99 €/mois (soit 38,99 €/mois + 3 €/mois en cas de location Livebox)	47,99 €/mois (soit 44,99 €/mois + 3 €/mois en cas de location Livebox)
	ADSL/VDSL2 sans abonnement téléphonique	36,99 €/mois (soit 33,99 €/mois + 3 €/mois en cas de location Livebox)	42,99 €/mois (soit 39,99 €/mois + 3 €/mois en cas de location Livebox)
	ADSL/VDSL2 sur ligne fixe	31,99 €/mois (soit 28,99 €/mois + 3 €/mois en cas de location Livebox)	37,99 €/mois (soit 34,99 €/mois + 3 €/mois en cas de location Livebox)
<p>Les offres sur ligne fixe nécessitent un abonnement téléphonique à une ligne fixe Orange en supplément à 17,96 €/mois. 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).</p>			
Équipements	Modem	<p>Livebox (xDSL/Fibre) Le prix de la location Livebox de 3 €/mois est inclus dans le prix de l'offre. Boîtier Fibre Optique : mis à disposition si nécessaire. En cas de restitution de ce boîtier incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client sera facturé d'une somme forfaitaire de 100 €.</p>	
	Décodeur TV	<p>- Pour les clients dont la TV est desservie par Satellite : décodeur UHD90 (décodeur blanc) compatible HD et HD+, avec récepteur TNT et carte d'accès TV. - Pour les clients avec Livebox et Livebox Up : 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. En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 200 €.</p>	
Durée d'engagement		Engagement initial de 12 mois.	
Frais d'activation		<p>Nouveau client TV : 40 € de frais d'activation du décodeur. Nouveau client Enregistreur TV UHD : 10 € de frais d'activation de l'enregistreur. 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 www.orange.fr au moment de la demande de changement d'équipement.</p>	
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès		<p>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.</p>	
Dépôt de garantie		Pas de dépôt de garantie.	
Conditions de résiliation à l'initiative du Client		<p>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.</p>	
Débit estimé	<p>Sous réserve d'une Livebox compatible :</p> <p>Pour une connexion Fibre : 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.fr.</p>		
		Livebox	Livebox Up
	débit descendant	jusqu'à 300 Mbit/s	jusqu'à 1 Gbit/s
	débit montant	jusqu'à 300 Mbit/s	jusqu'à 300 Mbit/s
<p>Pour Livebox UP en cas d'IP fixe, le débit descendant est jusqu'à 300 Mbit/s.</p> <p>Pour une connexion ADSL : Débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mbit/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 kbit/s.</p>			

Débit estimé	<p>Pour une connexion VDSL2 :</p> <p>Accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mbit/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mbit/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 Mbit/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 kbit/s.</p>
Communications téléphoniques incluses	<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⁽²⁾.</p> <p>L'offre Livebox Up comprend en plus les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et des DOM⁽²⁾.</p> <p>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> <p>Retrouver le détail du tarif des autres destinations dans la fiche tarifaire en vigueur.</p>
Caractéristiques techniques/Équipements	<p>Technologies xDSL : ADSL/VDSL2 et technologie fibre optique : FTTH (Fiber To The Home), installation à domicile d'une prise terminal optique et mise à disposition éventuelle d'un boîtier fibre optique.</p> <p>Livebox Play avec l'offre Livebox : 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).</p> <p>Livebox 4 avec l'offre Livebox Up : modem avec technologie sans fil Wi-Fi 801.11b/g/n/ac, 802.11 ac 5Ghz, 802.11n 2,4Ghz.</p>
Services, chaînes ou bouquets TV inclus	<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>L'offre Livebox inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le service « Accès à Internet » : <ul style="list-style-type: none"> • 6 Go pour le service « pages perso d'Orange » ; • 10 Boîtes aux Lettres d'une capacité de 10 Go chacune ; • anti-spam Messagerie ; • contrôle parental activable sur demande ; • 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). - Le service « le Téléphone par Internet » : <p>Service (détails ci-dessus) permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une messagerie vocale personnalisée ; • la présentation du numéro appelant ; • le journal d'appels ; • le filtrage des appels sortants ; • la fonction secret d'appels ; • le renvoi d'appels. <p>Ces services sont paramétrables sur www.orange.fr.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le service « Téléphone fixe » comprenant également les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> • messagerie vocale standard ; • présentation du numéro ; • secret appel par appel (précéder le numéro de téléphone du « 3651 ») ; • transfert d'appels. - Le service « la Télévision numérique » avec le décodeur TV UHD : service permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 160 chaînes TV⁽¹⁾ dont plus de 50 en HD et plus de 20 en HD+, à un catalogue de vidéos à la demande susceptible d'évolution et l'accès au Replay. En ADSL et VDSL2, réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'internet (débit dédié TV à 4 Mbit/s en SD et 9 Mbit/s en HD). - Raccordement Fibre (sauf si le logement est déjà raccordé). <p>L'offre Livebox Up inclut l'ensemble des composantes de l'offre Livebox et l'option enregistreur TV UHD offerte sur demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'enregistreur est d'une capacité de 80 Go (soit jusqu'à 30 heures en format HD) avec la possibilité de l'étendre jusqu'à 240 Go sur demande (soit jusqu'à 100 heures en format HD) auprès du Service Clients ou de l'interface TV. <p>La demande doit intervenir avant le 1^{er} juin 2019.</p>
Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants	<p>Offre sous condition d'éligibilité pour les services TV.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vidéo à la demande : VoD à la carte, paiement à l'acte ou abonnement du compte prépayé. - Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes thématiques auprès d'un opérateur TV : Canal+/Canalsat : voir sur www.orange.fr > TV d'Orange > Les offres Canal+/Canalsat. - Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange : voir orange.fr > boutique > TV d'Orange. - Multi-TV avec 2^e décodeur : permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV avec un deuxième décodeur. Voir détails dans la fiche tarifaire (offert sur demande pour Livebox Up Fibre). - Enregistreur TV : permet l'enregistrement des programmes TV en qualité numérique. Voir détails dans la fiche tarifaire.

Service Clients

Site internet : www.orange.fr

Service Clients/assistance technique/assistance commerciale : 3900 (service gratuit + prix appel)

- ouvert 7j/7, 24h/24 pour l'assistance technique, et du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale,

- 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.

Adresse postale :

- pour les offres Fibre : Service Clients La Fibre - TSA 90017 - 59878 LILLE Cedex 9.

- pour les offres ADSL et VDSL2 : Service Clients Internet Orange - TSA 10018 - 59878 LILLE Cedex 9.

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 bloqués à 1,99 € ou les clients professionnels. Les remises faites par Orange sont additives.

⁽¹⁾ **Liste des chaînes susceptible d'évoluer** (détails sur 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 - RMC Story - 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 - 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 - New Tang Dynasty - 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 la 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 - Via Vosges - Mirabelle TV - TVR - Tébéo - Téléantes - TV7 - WEO Nord Pas-de-Calais - GrandLille - Alsace 20 - Viaoccitanie Montpellier - TLM - TV Tours - TV Vendée - Canal 10 Guadeloupe - Outremer5 - Maritima TV - Tébésud - Biptv - Cristal - TVPI - TV Bocal - TV 78 - Viaoccitanie Toulouse - Viaoccitanie Pays catalan - Viaoccitanie Pays garoais - Canal 32 - Grand Littoral - Azur TV - Provence Azur - Var Azur - 7 A Limoges - Mosaik - Télé Paese - TL7 Saint-Étienne - TV8 Moselle Est - Valenciennes TV - WEO Picardie - MB Live - Tahiti Nui Télévision - Télé Antilles - MFM - Deutsche Welle (en allemand) - Arte en allemand - TVEI - Record News - TGC0M24 - Armenia 1 - RTR Planeta - RTS Sat - TVRI - TGRT EU - Beur FM TV - Alarabiya - Dubaï 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 - Créolive TV - NTD TV - RTP3 - Noa TV - TLC.

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 - RMC Story - RMC Découverte - Chérie 25 - LCI - franceinfo - TV5 Monde - BET - Disney Channel - Vivolta - Aerostar - Ginx - TRACE Urban - NRJ Hits - Virgin Radio TV - BBLACK CLASSIK - BBLACK CARIBBEAN - Equidia - M6 Boutique - Lucky Jack - Fashion TV - Luxe TV HD - Men's UP - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - Ouatch TV - LCP 100% - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - BFM Business - Euronews - France 24 anglais - Skynews - CNN International - CNBC - Bloomberg Europe - BBC World - Al Jazeera (en anglais) - Africa 24 - France 24 (en arabe) - Al Jazeera - MEDI1TV - i24 News - NHK World Japan - MB Live - Tahiti Nui Télévision - 2M Monde - Al Aoula - Canal Algérie.

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.

⁽²⁾ **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°s 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, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Vatican, Venezuela, Vierges Américaines (Îles), Vietnam.

Les n°s 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 Livebox : Canada, États-Unis, Alaska, Hawaï (Îles).

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

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

Relation Client Livebox

Modes de contact	Boutique	retrouvez la boutique la plus proche sur agence.orange.fr		
	Téléphone	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessous		
	Chat	de 8h à 20h du lundi au samedi sur orange.fr		
	Courrier électronique	envoi depuis contact.orange.fr		
	Autres	forum d'entraide sur communaute.orange.fr , Facebook : Orange et Twitter : @Orange_conseil, orange.fr		
Un réseau humain avec près de 20 000 collaborateurs à votre écoute.				
Certification	Non applicable.			
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone	
	Accès à la consommation des derniers mois	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	non	
Prise en charge des appels en Service Clients	Non applicable.			
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.			
Dépannage à domicile pour l'accès internet	<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>			
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi	Boutique
	Changement d'option et d'offre	depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre	non	possibilité de changer d'option et d'offre
	Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients	non	non	non

Gestion des réclamations	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		Avis de réception			
			SMS	courrier électronique	Courrier	
	Type de dépôt de réclamation	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		Espace client Web (depuis PC ou mobile)		Application smartphone Orange et moi		
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client		non		non		
Critères spécifiques "boutiques"	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique					
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel					
	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 service24.orange.fr .					
	2) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte					
	Actes administratifs					
	Types de changement :		oui	non		
Offre		X				
Option		X				
Adresse		X				
RIB			X			