

Offre Découverte

Sous conditions d'éligibilité : offre valable en France métropolitaine sur les zones géographiques couvertes par les technologies ADSL et/ou VDSL2 et sous réserve de la compatibilité technique et d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services et sous réserve de disposer d'un abonnement téléphonique ligne fixe Orange (17,96 €/mois en supplément). Conditions d'éligibilité disponibles en point de vente ou sur http://www.orange.fr onglet internet.	
- Prix promotionnel mensuel - Durée de la promotion - Description de la promotion	Pas de promotion sur la période.
Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres	Offre Découverte à 21 € TTC/mois
Équipements	Modem Livebox : 3 € / mois en location. Les détenteurs d'une Livebox 1.1 ou 1.2 louée peuvent sur simple demande et sans engagement, procéder à un échange commercial de leur Livebox, dans la limite des stocks disponibles, contre : - une Livebox 2, sans frais ; - une Livebox Play moyennant la somme de 29 €. Note : sur le site www.orange.fr et via revendeurs informatiques seulement : Livebox 2 en vente au prix conseillé de 79 € (hors promotion). Modem USB : 19 € (hors promotion). Modem Ethernet : 59 € (hors promotion).
Durée d'engagement	Contrat à durée indéterminée sans période d'engagement
Description de l'offre ou groupe d'offres	Offre d'accès à internet par ADSL ou VDSL2. L'offre Découverte : 10 Boîtes Aux Lettres (BAL) de 5 Go chacune, 100 Mo pour héberger des pages personnelles, le filtrage des mails indésirables (liste noire) et l'anti-spam pour lutter contre les spams.
Frais de mise en service	Non
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	15 jours à compter de la date de souscription au service
Dépôt de garantie	Sans objet
Conditions de résiliation à l'initiative du client	Toute demande de résiliation devra être adressée par courrier au Service Clients Orange. La résiliation sera effective dans un délai de dix (10) jours après la réception du courrier de résiliation par Orange. Pour connaître toutes les modalités de résiliation, contactez le Service Clients.
Débit estimé en réception	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 modem compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. Accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) avec Livebox compatible et selon l'offre détenue avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.
Communications téléphoniques incluses	Non
Caractéristiques techniques/équipements	Le modem permet seulement l'accès internet. Livebox : modem sans fil Wi-Fi conforme aux normes IEEE 802.11 b/g/n et avec des données Wi-Fi par cryptage (WEP ou WPA ou WPA2). Connexion en Wi-Fi possible avec un ordinateur compatible Wi-Fi ou avec un adaptateur Wi-Fi.
Services, Chaînes ou bouquets TV inclus (sous conditions d'éligibilité pour les services TV)	TV à la demande sur PC , liste des chaînes disponibles sur www.orange.fr .
Services, Chaînes ou bouquets TV accessibles payants (sous conditions d'éligibilité pour les services TV)	Vidéo à la demande sur PC : VoD à la carte, à partir de 0,49 € par programme, paiement à l'acte ou par recharge du compte prépayé ticket vidéo.
Service Clients	Service assistance : 3900 (service gratuit + prix appel) 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. Assistance en ligne : http://assistance.internet.orange.fr 7j/7, 24h/24 Site internet : http://orange.fr

* IP: Internet Protocol - ATM: Asynchronous Transfer Mode - ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line

Relation Client Livebox

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 consommations sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des consommations 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	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.			
	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.			
	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 57,5 € TTC. La confirmation des frais est envoyée par SMS.			
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'information 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		