

Les offres Internet Livebox et Livebox Up

Date de mise à jour : 08/10/2020

<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 (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. Fibre : uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client. Testez votre éligibilité en point de vente ou sur www.orange.fr.</p>																							
<p>Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">Offre Livebox</th> <th rowspan="2">Offre Livebox UP</th> <th colspan="2">Offre Livebox UP Série Limitée OCS + NETFLIX</th> </tr> <tr> <th>Standard HD</th> <th>Premium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fibre</td> <td>41,99 €/mois</td> <td>49,99 €/mois</td> <td>69,98 €/mois</td> <td>73,98 €/mois</td> </tr> <tr> <td>ADSL/VDSL2 sans abonnement téléphonique</td> <td>36,99 €/mois</td> <td>44,99 €/mois</td> <td>64,98 €/mois</td> <td>68,98 €/mois</td> </tr> <tr> <td>ADSL/VDSL2 sur ligne fixe</td> <td>31,99 €/mois</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Offre Livebox	Offre Livebox UP	Offre Livebox UP Série Limitée OCS + NETFLIX		Standard HD	Premium	Fibre	41,99 €/mois	49,99 €/mois	69,98 €/mois	73,98 €/mois	ADSL/VDSL2 sans abonnement téléphonique	36,99 €/mois	44,99 €/mois	64,98 €/mois	68,98 €/mois	ADSL/VDSL2 sur ligne fixe	31,99 €/mois			
					Offre Livebox	Offre Livebox UP	Offre Livebox UP Série Limitée OCS + NETFLIX																
		Standard HD	Premium																				
	Fibre	41,99 €/mois	49,99 €/mois	69,98 €/mois	73,98 €/mois																		
ADSL/VDSL2 sans abonnement téléphonique	36,99 €/mois	44,99 €/mois	64,98 €/mois	68,98 €/mois																			
ADSL/VDSL2 sur ligne fixe	31,99 €/mois																						
<p>Les offres sur ligne fixe nécessitent un abonnement téléphonique à une ligne fixe Orange en supplément à 17,96 €/mois.</p> <p>Le prix de l'offre Livebox Up – Série Limitée OCS + Netflix se compose du prix de l'offre Livebox Up correspondante (Fibre ou ADSL/VDSL2) et du prix du Pack OCS + Netflix (19,99 €/mois pour le Pack OCS + Netflix Standard HD et 23,99 €/mois pour le Pack Premium).</p>																							
<p>Équipements</p>	<p>Modem</p>	<p>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 €. Livebox (xDSL/Fibre) Le prix de la location Livebox de 3 €/mois est inclus dans le prix de l'offre.</p>																					
	<p>Décodeur TV</p>	<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>																					
<p>Durée d'engagement</p>		<p>Engagement initial de 12 mois. Pour les offres Livebox UP - Série Limitée OCS + NETFLIX, pas d'engagement sur le Pack OCS + NETFLIX.</p>																					
<p>Frais d'activation</p>		<p>Nouveau client TV : 40 € 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 www.orange.fr au moment de la demande de changement d'équipement.</p>																					
<p>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</p>		<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>																					
<p>Dépôt de garantie</p>		<p>Pas de dépôt de garantie.</p>																					
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du Client</p>		<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>																					
<p>Débit estimé</p>		<p>Sous réserve d'une Livebox compatible : 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> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Livebox</th> <th>Livebox Up</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>débit descendant</td> <td>jusqu'à 400 Mb/s</td> <td>jusqu'à 2 Gbit/s partagés</td> </tr> <tr> <td>débit montant</td> <td>jusqu'à 400 Mb/s</td> <td>jusqu'à 600 Mb/s</td> </tr> </tbody> </table>				Livebox	Livebox Up	débit descendant	jusqu'à 400 Mb/s	jusqu'à 2 Gbit/s partagés	débit montant	jusqu'à 400 Mb/s	jusqu'à 600 Mb/s										
	Livebox	Livebox Up																					
débit descendant	jusqu'à 400 Mb/s	jusqu'à 2 Gbit/s partagés																					
débit montant	jusqu'à 400 Mb/s	jusqu'à 600 Mb/s																					

<p>Débit estimé</p>	<p>Débits théoriques : un débit jusqu'à 2Gbit/s partagés est disponible à la box. Il vous permet de connecter plusieurs équipements en simultané. Le débit descendant accessible par équipement est jusqu'à 1 Gbit/s. En cas d'utilisation d'un boîtier fibre optique avec la Livebox le débit est limité à 1 Gbit/s.</p> <p>Pour une connexion ADSL : 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.</p> <p>Pour une connexion VDSL2 : 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.</p>
<p>Communications téléphoniques incluses</p>	<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⁾. L'offre Livebox Up comprend en plus les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine, DOM et Europe⁽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>
<p>Caractéristiques techniques/Équipements</p>	<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 ADSL/VDSL : 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 ADSL/VDSL : modem avec technologie sans fil Wi-Fi 801.11b/g/n/ac, 802.11 ac 5Ghz, 802.11n 2,4Ghz.</p> <p>Livebox 5 avec les offres Livebox Fibre et Livebox Up Fibre : modem avec technologie sans fil Wi-Fi 802.11b/g/n 2,4Ghz. 801.11b/g/n/ac, 5Ghz.</p>
<p>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</p>	<p>Offres d'accès à internet avec accès à un service de télévision d'Orange 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 » : Service (détails ci-dessus) permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant : <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 via le réseau téléphonique commuté » 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 d'Orange » 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 Mb/s en SD et 9 Mb/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 Multi-écrans offerte sur demande.</p>

<p>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</p>	<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 abondement 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. - Second Décodeur TV ou Clé TV au choix pour Livebox Up : <ul style="list-style-type: none"> - Second Décodeur TV : permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV avec un deuxième décodeur. Voir détails dans la fiche tarifaire. Service indisponible dans le cas d'une offre ADSL/VDSL avec faible débit, test sur www.orange.fr - Clé TV : permet de bénéficier de l'essentiel de la TV d'Orange chez vous ou en mobilité sur le téléviseur de votre choix - Enregistreur TV Multi-écrans : permet l'enregistrement des programmes TV en qualité numérique. Voir détails dans la fiche tarifaire.
<p>Service Clients</p>	<p>Site internet : www.orange.fr</p> <p>Service Clients/assistance technique/assistance commerciale : 3900 (service gratuit + prix appel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Adresse postale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

⁽¹⁾ Liste des chaînes susceptible d'évoluer (détails sur www.orange.fr) :

TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL+ - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - TMC - TFX - NRJ 12 - LCP/PS - France 4 - BFM TV - CNEWS - CSTAR - Gulli - TF1 Séries Films - L'Équipe - 6ter - RMC Story - RMC Découverte - Chérie 25 - LCI - franceinfo - L'actu de la TV d'Orange - Chaîne promotionnelle - Mosaïque des chaînes locales - Jeux vidéos - TV5 Monde - Actu OCS - BET - TV Pitchoun - GINX - TRACE Urban - NRJ Hits - Melody d'Afrique - Equidia - Sport en France - Astro Center - Fashion TV - Luxe TV - MEN'S UP - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - 2 Rives TV - LCP 100% - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - BFM Business - Euronews français - France 24 (en anglais) - Skynews - CNN - CNBC - Bloomberg Europe - BBC World - Al Jazeera (en anglais) - Africa 24 - France 24 (en arabe) - Al Jazeera (en arabe) - MEDI 1 TV - i24 NEWS - NHK World Japan - Deutsche Welle (en anglais) - TRT World - France 3 Alpes - France 3 Alsace - France 3 Aquitaine - France 3 Auvergne - France 3 Normandie Caen - France 3 Bourgogne - France 3 Bretagne - France 3 Centre - France 3 Champagne-Ardenne - France 3 Corse viaStella - France 3 Côte d'Azur - France 3 Franche-Comté - France 3 Normandie Rouen - France 3 Languedoc - France 3 Limousin - France 3 Lorraine - France 3 Pyrénées - France 3 Nord Pas-de-Calais - France 3 Paris IDF - France 3 Pays de la Loire - France 3 Picardie - France 3 Poitou-Charentes - France 3 Provence-Alpes - France 3 Rhône-Alpes - Chaînes France 3 par la TNT - Nouvelle Aquitaine TV - BFM Paris - LCN - DICI TV Alpes - 8 Mont Blanc - viàAngers - viàGrand Paris - viàLe Mans TV Sarthe - Ma Télé - Télé Grenoble Isère - IDF1 - viàVosges - viàMirabelle TV - TVR - Tébéo - TéléNantes - TV7 - WEO Nord Pas-de-Calais - BFM GrandLille - Alsace 20 - viàOccitanie Montpellier - BFM Lyon - TV Tours - TV Vendée - TébéoSud - Bip TV Issoudun - DICI TV Provence - TVPI - Télé Bocal - TV78 - viàOccitanie Toulouse - viàOccitanie Pays catalan - viàOccitanie Pays gardois - Canal 32 - BFM Grand Littoral - Azur TV - Provence Azur - Var Azur - Maritima TV - TLC - 7 A Limoges - ASTV - Mosaik Cristal - viàTéléPaese - TL7 Saint-Étienne - TV8 Moselle Est - WEO Somme-Aisne-Oise - Canal 10 Guadeloupe - Outremer5 - TNTV - Télé Antilles - Madras FM Télévision - Deutsche Welle (en allemand) - Arte (en allemand) - TVE I - RTP3 - Record News - TGC00M 24 - Arménia 1 - RTR Planeta - RTS SAT - TVRI - Habertürk - Powertürk - Beur FM TV - Al Arabiya - Dubai TV - Al Araby - Al Aoula - Canal Algérie - La TV Tunisienne - New Tang Dynasty TV - Mandarin TV - CGTN français - KBS World - Net Viet - HLive TV - Vox Africa - MTV - MTV Hits - Lucky Jack - Bsmart - Eurochannel - TF1 4K.

Liste des chaînes haute définition (HD) : LCP/PS - BFM TV - Gulli - RMC Story - LCI - franceinfo - L'actu de la TV d'Orange - Actu OCS - BET - TV Pitchoun - TRACE Urban - Sport en France - Fashion TV - Luxe TV - MEN'S UP - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - LCP 100% - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - BFM Business - France 24 (en anglais) - CNN - CNBC - France 24 (en arabe) - NHK World Japan - Deutsche Welle (en anglais) - France 3 Alpes - France 3 Alsace - France 3 Aquitaine - France 3 Auvergne - France 3 Normandie Caen - France 3 Bourgogne - France 3 Bretagne - France 3 Centre - France 3 Champagne-Ardenne - France 3 Corse viaStella - France 3 Côte d'Azur - France 3 Franche-Comté - France 3 Normandie Rouen - France 3 Languedoc - France 3 Limousin - France 3 Lorraine - France 3 Pyrénées - France 3 Nord Pas-de-Calais - France 3 Paris IDF - France 3 Pays de la Loire - France 3 Picardie - France 3 Poitou-Charentes - France 3 Provence-Alpes - France 3 Rhône-Alpes - Eurochannel.

Liste des chaînes HD+ : TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL+ - France 5 - M6 - ARTE - C8 - W9 - TMC - TFX - NRJ 12 - France 4 - CNEWS - CSTAR - TF1 Séries Films - L'Équipe - 6ter - RMC Découverte - Chérie 25 - TV5 Monde - NRJ Hits - Equidia.

⁽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, Eswatini (Swaziland), 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, Taïwan, 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, 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-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Turquie, Vatican.

(*) 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			