

## Offre Coup de Pouce Internet

### Récapitulatif contractuel

Date : 02/02/2023

Orange - 111, quai du Président Roosevelt  
92130 Issy-les-Moulineaux

#### 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'UE<sup>1</sup>. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

## Services

**Cette Offre, réservée aux particuliers sous conditions d'éligibilité, est valable en France métropolitaine.**

Elle est réservée aux bénéficiaires :

- d'un quotient familial CAF ou MSA inférieur ou égal à 700€ sous réserve de présenter au moment de la souscription une attestation de paiement ou de quotient familial, émise par la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) ou la MSA (Mutualité Sociale Agricole), en cours de validité.
- de l'ASPA (Allocation de solidarité aux personnes âgées) sous réserve de présenter au moment de la souscription une attestation de paiement de l'ASPA, émise par la Caisse de retraite, en cours de validité.

Le Client peut bénéficier d'une Offre Coup de Pouce dans la limite d'une souscription par Client (même nom même adresse). Cette Offre est renouvelable par périodes successives d'un (1) an sous réserve d'être toujours éligible et de présenter une nouvelle attestation en cours de validité.

Elle se décline en version Fibre et ADSL/VDSL2 selon la compatibilité technique et l'éligibilité géographique de votre domicile.

L'Offre Coup de Pouce Internet inclut les services suivants :

#### ■ Accès à Internet

■ **Le Téléphone par Internet**, permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant 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

■ **La Télévision d'Orange**, permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 140 chaînes TV, à un catalogue de vidéos à la demande et de bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de Replay. Ces services sont disponibles sous réserve d'éligibilité

■ **Le Raccordement Fibre** pour les Clients éligibles (sauf si le logement est déjà raccordé).

Équipements (sous réserve de compatibilité)	
<b>Modem</b>	Livebox 5 pour l'Offre Fibre Livebox 4 pour l'Offre en xDSL
<b>Décodeur</b>	Décodeur TV Play, compatible HD (en xDSL sous réserve d'éligibilité et Fibre) avec téléviseur compatible

Cette présentation ne tient pas compte des évolutions ultérieures éventuelles de l'Offre.

## Débits du service Internet et voies de recours

**Pour une connexion ADSL** : 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 Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 kbit/s.

**Pour une connexion VDSL** : accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km), avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 kbit/s.

**Pour une connexion Fibre :**

Débit Internet disponible	Coup de Pouce Internet
Débit descendant	<b>Jusqu'à 500 Mbit/s</b>
Débit montant	<b>Jusqu'à 500 Mbit/s</b>

<sup>1</sup> 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).

Débits théoriques avec Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble ethernet, ordinateur et carte réseau), avec un débit descendant minimum garanti de 512 kbit/s. En cas d'usage de votre accès Internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés. Détails sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

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

		<b>Offre Coup de Pouce Internet</b>	
		Tarif/mois	
<b>Fibre</b>		15,99 €	
<b>ADSL/VDSL2 sans abonnement téléphonique</b>			

Le prix de la location Livebox de 3 euros/mois est inclus.

Des frais de construction pour raccordement à l'ADSL/VDSL2 de 119 euros peuvent être facturés en cas de déplacement technicien nécessaire (diagnostiqué au moment de la souscription).

### ■ Frais d'activation :

- Décodeur TV : 40 euros pour un nouveau Client TV (pas de frais pour un déjà Client)

### ■ Frais de résiliation : 0 euros.

Les informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires sont mises à disposition séparément dans la documentation tarifaire en vigueur.

## Durée, renouvellement, résiliation

L'Offre Coup de Pouce Internet est disponible **sans engagement**.

### Conditions de résiliation à l'initiative du Client :

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. Pas de frais 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**  labellisées et nos autres boutiques Orange : <https://agence.orange.fr/?service=autonomie>
- **par téléphone : 0 800 112 233**  (service et appel gratuits) ou  **par visioconférence**  en Langue des Signes Française (LSF), Langage Parlé Complété (LPC) et texte/braille, du lundi au vendredi de 9h à 18h : <https://autonomie.orange.fr/#home>
- **par e-mail : offres.autonomie@orange.com** .

Des informations sur nos solutions d'accessibilité sont disponibles :

<https://boutique.orange.fr/informations/accessibilite-autonomie/>.

## Autres informations utiles

### Orange vous accompagne :

- **en boutique**  : retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur [agence.orange.fr](http://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](http://Assistance.orange.fr) de 8h à 20h du lundi au samedi
- **sur les forums d'entraide**  : [communaute.orange.fr](http://communaute.orange.fr) / Facebook / Twitter [@Orange\\_conseil](https://twitter.com/Orange_conseil)