

Offre promotionnelle : Lancement de l'offre promotionnelle : [Click here to enter a date.](#)

Fin de l'offre promotionnelle :

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

Lien vers l'offre promotionnelle :

1. Nom de l'entreprise notifiée	
1.1. Adresse	ZAI Bourmicht 8, rue des Mérovingiens L-8070 BERTRANGE Luxembourg
1.2. Helpdesk [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone 80061606
	e-mail clients@orangeluxembourg.lu
1.3. Service clientèle [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone 80061606
	e-mail clients@orangeluxembourg.lu
1.4. Service technique [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone 80061606
	e-mail clients@orangeluxembourg.lu
1.5. Service réclamation/médiation [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone 80061606
	e-mail clients@orangeluxembourg.lu
	adresse ZAI Bourmicht 8, rue des Mérovingiens L-8070 BERTRANGE Luxembourg
1.6. Service facturation [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone 80061606
	e-mail clients@orangeluxembourg.lu
1.7. Site Web	

Dernière mise à jour le 10 janvier 2019, tarifs en vigueur à partir du 2 janvier 2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA (17%) comprise

2. Nom de l'offre	Orange Tranquillité	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://store.orange.lu/fr/page/documents-utiles">http://store.orange.lu/fr/page/documents-utiles</a>	
3.2. Description du service	Orange tranquillité permet au client de souscrire à un ensemble de services et prestations Orange qui normalement feraient l'objet d'une facturation. : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pack démarrage smartphone</li> <li>• Installation / réinstallation de MyOrange</li> <li>• Installation Orange Cloud</li> <li>• Sauvegarde des données mobiles</li> <li>• Copie répertoire carte SIM</li> <li>• Remplacement/échange SIM en cas de sinistre</li> <li>• Prêt du mobile en cas de panne</li> </ul> 10% de réduction sur les accessoires	
3.3. Valable à partir du	01. 01. 2015	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 mois ou 24 mois
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	<b>Extrait article 7 CGV :</b> <b>7. La date de l'activation du Service</b>

		7.1. Orange s'engage à activer la carte SIM, sauf circonstances exceptionnelles ou force majeure, endéans un délai raisonnable, après acceptation du dossier et après que le Client ait fourni les documents et informations visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente, et qu'il ait rempli et signé le formulaire de demande d'abonnement ainsi que conditions générales de vente du service Orange destinées aux consommateurs résidentiels
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	Meilleur effort
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	Meilleur effort
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Gratuit
3.9. Options de paiement (à énumérer et décrire)		
<p><b>Extrait article 11 CGV :</b></p> <p><b>11. Facturation et modalités de paiement</b></p> <p><b>11.1.</b> Orange adresse au Client une facture mensuelle qui, outre les mentions légalement prescrites, contient, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* les frais d'activation du Service ;</li> <li>* la redevance correspondant au Service Orange objet du Contrat d'abonnement, réduite à partir du premier jour d'activation de la carte SIM ;</li> <li>* les prorata de la redevance correspondant au Service Orange objet du Contrat d'abonnement, tels que définis à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente ;</li> <li>* les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client ;</li> <li>* les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services de transmission de données ou de plates-formes de contenu numérique, tels que</li> <li>* les services Premium, qui ne sont pas compris dans la redevance du Service Orange, objet du Contrat d'abonnement ;</li> <li>* le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data ;</li> <li>* tous autres frais tels que les frais d'activation d'une nouvelle carte SIM suite au vol ou à la perte de la carte SIM d'origine, des frais de blocage ou de déblocage, etc, ... .</li> </ul> <p><b>11.2.</b> Le coût des communications, et les redevances du Service Orange objet du Contrat d'abonnement, sont exigibles à la date indiquée sur la facture.</p> <p><b>11.3.</b> Pour les Contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du Service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du Service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le Service est fourni.</p> <p><b>11.4.</b> Pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à la fourniture d'une quantité déterminée de Service (en termes de Méga bits, de nombre d'heures d'appels, de nombre de SMS, etc...), lorsqu'ils n'entrent pas en vigueur le premier du mois, le Client ne bénéficie que d'un prorata de la quantité stipulée au Contrat, calculé en fonction du prorata de la redevance tel que stipulé à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente, pour le premier mois de fourniture du Service, ainsi que pour le dernier mois de fourniture du Service.</p> <p><b>11.5.</b> La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire en fonction du temps de communication, de la quantité d'informations transmises ou d'une combinaison des deux</p> <p><b>11.6.</b> Toute réclamation relative aux factures doit être adressée par écrit au Service Clientèle de Orange dans les deux semaines suivant la date d'établissement de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté la facture, dans son principe et son montant.</p> <p><b>11.7.</b> L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée, endéans le délai stipulé à l'article 11.2. des présentes Conditions Générales de Vente.</p> <p><b>11.8.</b> Tout document servant de base à la facturation, établi par Orange, prime sur les autres éléments de preuve.</p> <p><b>11.9.</b> Orange ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.</p>		

<p><b>11.10.</b> Le Client s'engage à payer les factures, à la date indiquée sur celles-ci, par les moyens de paiement suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification de celui-ci ;</li> <li>§ par domiciliation : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) bancaire</li> <li>b) sur carte de crédit Visa, Eurocard/Mastercard, American Express</li> </ul> </li> <li>* au moyen des formulaires fournis par Orange</li> <li>* directement chez Orange ou auprès des points de vente Orange, pendant les heures d'ouverture.</li> </ul> <p><b>11.11.</b> Le Client peut obtenir auprès d'Orange et/ou via son site Internet, un duplicata de la facture. Orange se réserve le droit de facturer des frais administratifs à concurrence de 10 euros, pour chaque duplicata envoyé par courrier.</p> <p><b>11.12.</b> Les créances et factures d'Orange sont, de plein droit, productives d'intérêts au taux légal, à partir de l'expiration du troisième mois qui suit la fourniture du Service. Cependant, si Orange décide de procéder à l'envoi d'une sommation mise en demeure, avant le troisième mois suivant la fourniture du Service, les créances et factures seront productives d'intérêts, au taux légal, à compter de la date de la mise en demeure.</p> <p><b>11.13.</b> En outre, tout retard de paiement nécessitant l'envoi de rappels, pourra donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.</p> <p><b>11.14.</b> La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture. Le Client est averti que le taux de TVA est susceptible de varier au cours de l'exécution du Contrat et que Orange se réserve le droit de répercuter toute hausse de TVA sur les tarifs, ce que le Client reconnaît et accepte.</p>		
<b>3.10. Résiliation du contrat (décrire)</b>		
<u>Extrait article 28 CGV</u>		
<b>28. Résiliation</b>		
<b>28.1. Résiliation par Orange</b>		
Orange est en droit de résilier le Contrat, sans mise en demeure préalable ni préavis, et sans aucune indemnité ou diminution de la redevance pour le Client, lorsque ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, notamment :		
* En cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une facture ;		
* En cas de suspension du Contrat, si le Client a omis de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations dans un délai de dix jours suivant la date de la suspension, conformément aux dispositions de l'article 27.9. des présentes Conditions Générales de Vente ;		
* En cas d'utilisation abusive ou excessive ou frauduleuse du Service ;		
* En cas de communication d'informations fausses, par le Client, lors de la souscription à l'abonnement, ou d'omission de communication de leurs		
* éventuelles modifications à Orange;		
* En cas d'omission de constitution du dépôt de garantie visé à l'article 10 des présentes CGV ;		
<b>28.2.</b> Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à Orange par les autorités luxembourgeoises.		
<b>28.3. Résiliation par le Client</b>		
Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à Orange la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.		
<b>3.11. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux</b>		
Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à Orange la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.		
<b>3.12. Autres options contractuelles (à énumérer et décrire)</b>		
Pas applicable		
<b>3.13. Définition(s) (à énumérer et décrire)</b>		
Pas applicable		
<b>4. Frais d'activation et d'installation</b>	<b>[€]</b>	
Gratuit		

<b>5. Coûts du service</b>		[€]	
5.1. Tarif(s) (à énumérer et décrire)		[€]	2€ /mois
5.2. Réduction(s) (à énumérer et décrire)		[€]	Pas applicable
5.3. Matériel(s) supplémentaire(s) (routeur, terminal, ...)		[€]	Pas applicable
5.4. Changement d'adresse de facturation		[€]	Gratuit
5.5. Duplicata du contrat		[€]	Pas applicable
5.6. Autre(s) coûts (à énumérer et décrire)			
Pas applicable			
5.7. Option(s) (à énumérer et décrire)			
Pas applicable			
<b>6. Frais supplémentaires</b>			
6.1. Duplicata du contrat		[€]	Pas applicable
6.2. Duplicata de la facture		[€]	Gratuit sur <a href="http://www.orange.lu">www.orange.lu</a>
6.3. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)			
Pas applicable			
<b>7. Intervention technique</b>			
7.1. Coûts horaires		[€/h]	Pas applicable
7.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...		[min]	Pas applicable
7.3. Frais de déplacement		[€/km]	Pas applicable
<b>8. Procédure de « relance » (à énumérer)</b>			
Pas applicable			
<b>9. Frais de récupération des créances (à énumérer)</b>			
Pas applicable			
<b>10. Divers</b>			
10.1. Caractéristiques techniques principales [par principal il faut comprendre celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur]			
<b>11. Options (à énumérer et décrire)</b>			