

Conditions spécifiques **Option La Clé TV au 25 Aout 2026**

ARTICLE 1. **CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES**

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent à :

- L'Option La Clé TV pour 4G/5G Home et, dans ce cadre, complètent les Conditions Générales d'Abonnement de l'offre mobile Orange et de l'offre 4G/5G Home sur le territoire de Mayotte.

ARTICLE 2. **DÉFINITIONS**

Au sens des présentes Conditions Spécifiques, on entend par :

- Option Clé TV : service optionnel permettant de visionner les programmes de la TV d'Orange sur un téléviseur à l'aide du matériel dénommé « La Clé TV ». Le service donne accès à des contenus, Replay sauf bouquets TV payants, VOD (sauf si souscription auprès d'un partenaire tiers).
- Zone de couverture : zone géographique au sein de laquelle Orange fournit le Service sous réserve de compatibilité technique. La Clé TV : matériel mis à disposition du Client dans le cadre de sa souscription à l'Option La Clé TV pour 4G/5G Home (avec Flybox).
- Service : ensemble des services fournis au Client dans le cadre de son Option.
- Client : Client Orange domicilié à Mayotte dans les zones de couverture accédant au Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé

ARTICLE 3. **DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE**

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client le Service. Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'équipements spécifiques tels que décrits ci-dessous. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du Service est fournie dans le guide d'utilisation du Service.

Le Client doit :

- se situer dans une zone de couverture telle que précédemment définie.
- disposer du matériel La Clé TV, disposer d'un écran TV équipé d'au moins une prise de type HDMI.

L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout service de tiers multidiffusion fait l'objet d'un contrat distinct.

Le Client reconnaît être informé que :

- L'option la clé TV nécessite un débit minimal de 2,1 Mb/s pour assurer son bon fonctionnement.
- Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.
- L'utilisation des services de l'Option La Clé TV pour 4G/5G Home nécessite un volume de données internet décompté du forfait de l'offre 4G/5G Home lorsque le Service s'appuie sur la connexion internet de cette offre.
- L'utilisation simultanée des services de l'Option La Clé TV 4G/5g Home et d'autres services Internet peuvent entraîner une réduction du débit du forfait Internet.

ARTICLE 4. **INSTALLATION ET MISE EN SERVICE**

- 4.1 Installation par le Client des équipements spécifiques au Service.

Le Client effectue l'installation du Service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation

- 4.2 Orange active le service à distance et commence la facturation à date de la souscription de l'option.

ARTICLE 5. **SERVICE APRÈS-VENTE**

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités du Service, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au 3900*. En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assure l'échange standard des matériels, sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement et sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service Après-Vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone au 3900*

* 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.

ARTICLE 6. **DURÉE**

Sans engagement

ARTICLE 7. **PRIX**

L'abonnement à l'Option La Clé TV pour 4G/5G Home (avec Flybox) fait l'objet d'une redevance mensuelle d'abonnement. Le montant de cette redevance figure dans la Fiche Tarifaire, en vigueur.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service

- 8.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec le matériel La Clé TV conforme aux spécificités techniques décrites dans le guide d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne peut être engagée dans les cas suivants :

- installation et utilisation du Service non conformes aux présentes ou au guide d'installation.

- piratage ou détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers affectant la fourniture du Service et ayant pour cause ou origine la connexion avec les équipements terminaux du Client ;

- agissements du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers ainsi que de l'usage que le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes Conditions Spécifiques, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

- 8.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client est seul responsable de son usage du Service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation.

ARTICLE 9. RÉSILIATION

Le Client peut résilier le service par téléphone au 3900*. Lors de la résiliation, le Client doit impérativement restituer les matériels mis à disposition par Orange, en bon état de fonctionnement conformément aux stipulations de l'article 10 « Restitution ou échange des matériels »

* 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.

ARTICLE 10. **RESTITUTION DU MATÉRIEL**

La Clé TV étant mise à la disposition du Client dans le cadre de son option, Orange appliquera la facturation de frais de non-restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de 50 € dans les cas explicités ci-dessous.

En cas de résiliation de l'Option La Clé TV pour 4G/5G Home par le Client, le Client restitue le matériel La Clé TV avec l'ensemble de ses accessoires (télécommande, câbles) en bon état de marche, en les déposant dans une des boutiques Orange de Kawéni ou Combani. En cas de résiliation de l'Offre par le Client, ce dernier restitue les équipements dont la Clé TV en bon état de marche, en les déposant dans une des boutiques Orange Kawéni ou Combani.

En cas de non-restitution du matériel la Clé TV dans le délai de (1) mois à compter de la demande de résiliation de l'option ou à la demande de résiliation de son offre, Orange appliquera la facturation de frais de non-restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de cinquante euros (50€). En cas de retour du matériel La Clé TV et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange appliquera la facturation de frais de non-restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de cinquante euros (50 €).

ARTICLE 11. **DROIT DE RÉTRACTATION**

Le Client qui souscrit le Contrat à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service clients dans un délai de quatorze (14) jours calendaires, soit à compter du lendemain de la livraison des Equipements : mis à disposition ou matériel acheté, soit à compter du lendemain de l'acceptation de la commande en cas de eSIM ou de changement d'offre sans Equipement.

Le Client restitue le matériel La Clé TV avec l'ensemble de ses accessoires (télécommande, câbles) en bon état de marche, en les déposant dans une des boutiques Orange de Kawéni ou Combani.

Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation.