



Une connexion puissante pour toute ma famille.

La Fibre,
**100%
Fibre**



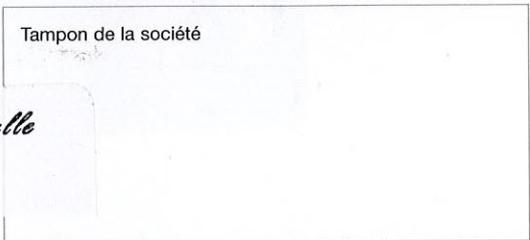
Pour tout savoir sur la Fibre Orange, contactez le conseiller  de notre partenaire pour un rendez-vous à domicile.

Tampon de la société

M. _____
du _____ au _____
Société _____
Tél. : _____

Madame Laidet Christelle

Tel : 06 83 04 57 70



Offres soumises à conditions et valables en France métropolitaine, dans les zones éligibles et accessibles sous réserve d'éligibilité technique et du raccordement effectif de l'immeuble et du domicile du client à la Fibre.

Orange SA au capital de 10 640 226 396€ - 78 rue Olivier de Serres, 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris. 1807-GFHQA92C - FIBAFFPART0818.



À l'extérieur de votre logement pour l'arrivée de la Fibre

En maison individuelle

- **Identifier et dégager le regard** (plaque métallique ou béton rectangulaire) installé en limite de votre terrain.
- **Libérer l'accès aux fourreaux télécom** (situés souvent dans le garage).

Le technicien accède au regard situé sur votre propriété. Le regard peut se trouver sous la végétation ou être enterré. Des travaux peuvent être nécessaires sur votre terrain jusqu'à la prise Fibre. Dans ce cas, le technicien vous en informe le jour du rendez-vous. Ces travaux sont à votre charge et il vous appartient de les exécuter avant de poursuivre le raccordement avec Orange.



Les parties privées de votre maison



Regard de raccordement accessible

Fibre optique

Prise Fibre

Les prochaines étapes de l'activation de votre offre Fibre

1 Réception du courrier de bienvenue

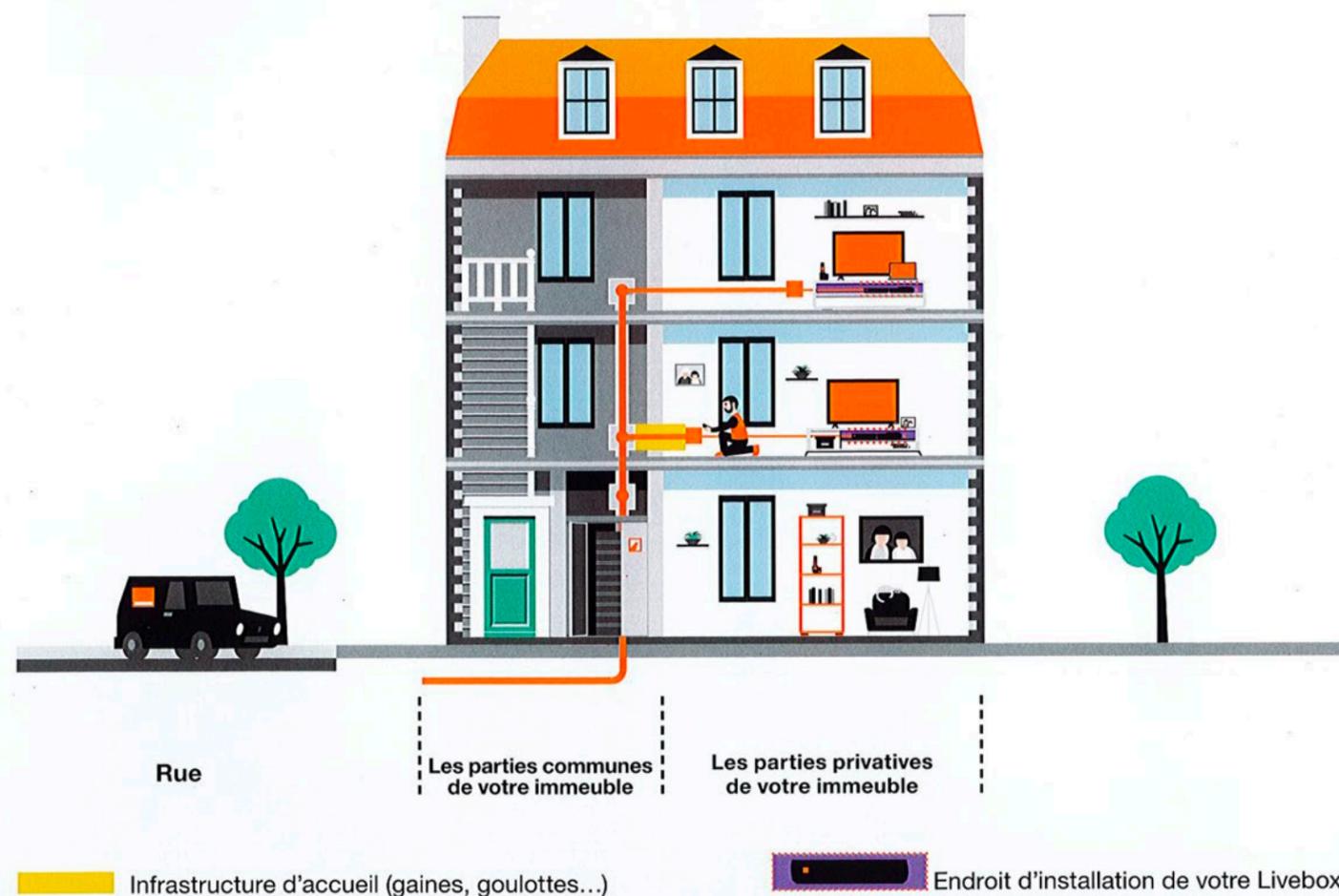
Un courrier de bienvenue
avec vos identifiants internet,
messagerie et TV.

Préparer la venue du technicien

En appartement

- Assurez-vous que le local télécom de votre immeuble soit accessible pour l'intervention du technicien. Disposer des clés si nécessaire, auprès du gestionnaire de l'immeuble (syndic ou concierge/gardien).

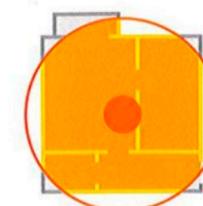
Le technicien passe la Fibre optique depuis les parties communes jusqu'à votre appartement. S'il est dans l'impossibilité d'utiliser les gaines existantes, il vous propose de poser de nouvelles gaines s'il a reçu l'autorisation du syndic.



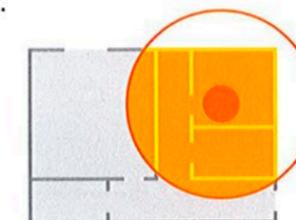
À l'intérieur de votre logement pour un bon Wifi

Nos recommandations pour positionner votre Livebox

- Choisir un emplacement central pour votre Livebox, à proximité d'une prise électrique. Indiquer cette information au technicien, lors de sa venue, pour l'installation de la prise Fibre. Ce geste est primordial pour une connexion optimale en wifi.



Une bonne couverture wifi dans un appartement avec une Livebox centrée



Une couverture wifi limitée dans un appartement avec une Livebox excentrée

Nos conseils pour profiter pleinement de la fibre dans toutes les pièces de votre logement

- Ne pas enfermer votre Livebox, la positionner à un mètre du sol. Utiliser exclusivement les nouveaux câbles fournis et brancher directement votre Décodeur TV d'Orange sur la Livebox.
- Utiliser si besoin, un Répéteur Wifi*, pour étendre et améliorer la couverture wifi afin de profiter d'une connexion internet performante chez vous.



Une bonne couverture wifi dans une maison avec étage avec une Livebox et Répéteur Wifi



Une couverture wifi limitée dans une maison avec étage avec une Livebox seule

- Téléchargez l'application **Ma Livebox** sur malivebox.orange.fr pour installer votre Livebox et connecter vos équipements en quelques clics. Cette application vous permettra également de gérer et optimiser votre Wifi pour profiter au mieux de la Fibre.

*Répéteur Wifi : voir conditions et tarifs sur orange.fr

2 Confirmation du rendez-vous pour le raccordement

48h avant le rendez-vous, vous recevrez sa confirmation par téléphone ou par SMS.

3 Récupération de vos équipements fibre

Selon l'option choisie lors de la commande, vous récupérez vos matériels fibre (Livebox, Décodeur...) en Point Relais ou à domicile selon le mode d'envoi choisi.

4 Préparation du rendez-vous

Le rendez-vous avec le technicien nécessite une préparation de votre part à l'extérieur et à l'intérieur de votre logement pour éviter un 2^e rendez-vous. Le jour du rendez-vous, notre technicien sera à votre écoute pour installer la fibre selon la configuration de votre logement.

5 Activation de vos services

Une confirmation d'activation de vos services vous sera envoyée par SMS. Si vous êtes client Orange ADSL et que vous souscrivez à une offre fibre, Orange conserve vos options téléphoniques, internet, bouquets TV sur votre offre fibre, si vous le souhaitez.

6 Réception de votre facture

Tous les mois votre facture est disponible sur l'espace client. Pour vous tenir informé de l'actualité de la Fibre, vous recevrez régulièrement les newsletters la Fibre et l'emag TV.

Vous avez commandé une carte SIM en souscrivant au Pack Open Fibre ?

Voici vos prochaines étapes

Validation de votre commande après 7 jours avec le paiement de votre carte SIM par CB

Paiement à faire

Le / /

IMPORTANT : respectez le délai légal de 7 jours expiré après la signature du formulaire d'abonnement pour régler la livraison et l'activation de la carte SIM.

Appelez nos conseillers au **3900** Service gratuit + prix appel ⁽¹⁾

Répondez par **NON**, puis composez le code **01 57 19 51 43** (au lieu de votre numéro d'appel).

Merci de préciser votre n° de commande commençant par la lettre **X** reçu par mail (service disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h hors jours fériés).

Réception de votre carte SIM et de votre contrat

5 jours ouvrés en moyenne après votre règlement

- Vous recevez votre carte SIM et votre contrat d'abonnement (votre carte d'accès TV sera jointe à cet envoi).
- Votre ligne mobile est désormais activée.
- Signez votre contrat, le mandat SEPA et éventuellement d'autres pièces listées dans le mail de bienvenue et renvoyez-les à Orange
(Vente à distance, TSA 40021, 59878 Lille Cedex 9)
dans un délai de 7 jours expiré après la réception du contrat.

Vous aurez besoin de votre mail « Bienvenue chez Orange. Nos conseils pour bien démarrer qui contient les informations nécessaires ».

Retrouvez dans ce document toutes les informations nécessaires au bon déroulement de l'installation de la Fibre.

(1) Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

Rendez-vous d'installation

Un technicien se présentera chez vous le :

Date : _____ Heure : _____

À compter de son arrivée, l'intervention peut prendre entre 1 et 4 heures. Vous pouvez modifier ce rendez-vous depuis votre Espace client ou à partir du SMS de suivi de commande.

Assurez-vous qu'une personne majeure sera présente tout au long de l'intervention du technicien.

Vous avez choisi l'installation pas-à-pas

- Dès le raccordement au réseau effectué, vous pouvez brancher votre Livebox. Pour vous y aider, téléchargez l'application Ma Livebox sur malivebox.orange.fr

ou

Vous avez choisi l'installation experte à 89€⁽¹⁾

Profitez de l'accompagnement d'un technicien pour :

- Mettre en service la Livebox et le(s) Décodeurs(s) TV et connecter jusqu'à 10 équipements⁽²⁾ : smartphones, tablettes, ordinateurs, TV, téléphone fixe.
- Réaliser un diagnostic de votre Wifi et apporter les solutions d'optimisation nécessaires à une connexion performante dans toute la maison.
- Découvrir comment utiliser vos services.

Contact

► Aide et contact
assistance.orange.fr



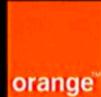
► Au téléphone⁽³⁾

3900 Service gratuit + prix appel

► En boutique

Pour votre future visite dans une boutique Orange vous pouvez désormais prendre RDV sur agence.orange.fr ou depuis l'application Orange et Moi. Vous êtes accueilli et pris en charge sans attendre par un conseiller.

► Sur les réseaux sociaux

 orange.fr
rubrique assistance > forums d'entraide

 facebook.com/Orange.France
onglet Besoin d'aide ?

 suivez-nous sur
[@Orange_conseil](https://twitter.com/Orange_conseil)

(1) Offre valable en France métropolitaine sous réserve d'éligibilité. Prestation uniquement accessible en cas de souscription à l'Installation Experte avant que le raccordement de la Livebox au réseau soit intervenu, selon disponibilités du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés ou chômés.

(2) 10 terminaux à choisir parmi les mobiles, tablettes, ordinateurs et TV du foyer. À partir de Windows 7 (hors XP), Mac OS 10.9, iOS 9.0, Android 4.0, Windowsphone 8.1.

(3) Le service est gratuit et l'appel au prix d'une communication normal 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.

Orange SA au capital de 10 640 226 396 € - 78, rue Olivier de Serres - 75015 Paris. 380 129 866 RCS Paris. 2101-GFHQAAR1 - FIBPSF0421.