



RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Version du 1^{er} Mars 2025

1 - Informations sur le fournisseur

- Nom du fournisseur : ORNE THD
- Adresse: 3 rue de la Marne 57120 ROMBAS
- Téléphone : 03 10 38 39 70
- Email : contact@ornethd.fr
- Site Internet : www.ornethd.net

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments des présentes offres de services aux clients particuliers, comme l'exige la réglementation en vigueur. Il permet de comparer les offres de service. Des informations complètes sur chacun des services figurent dans d'autres documents. Ceux-ci sont disponibles aux accueils de OrneTHD et de ses partenaires ainsi que sur le site.

2- Les communes éligibles au service TV et mobile

L'ensemble de nos offres sont des offres valable en France métropolitaine et disponible exclusivement en fibre avec terminaison coaxiale.

Les communes concernées sont :

MOYEUVRE-GRANDE • MOYEUVRE-PETITE

3 - Les offres :

SERVICE TV - 17€ TTC

- plus de 100 chaines TV
- 30 chaines de Radio
- Service de télévision inclus 4K HD ou 4 K
- Possibilité d'avoir plusieurs TV connecté sans surcout de prix mensuels.

La liste des chaines/services susceptible d'évolution. La liste est mise à jour et est disponible sur demande à contact@ornethd.net.

LES BOUQUETS TV en supplément

Bouquet Panorama

Davantage de chaînes TV
Panorama, Sport+, Night

Nos bouquets TV au choix, par mois.

5,99€	Bouquet Panorama	2€	Bouquet Sport+
5,99€	Bouquet Night		

Une carte de droits vous sera attribuée. Il vous faudra insérer celle-ci dans l'emplacement prévu à cet effet dans le dos ou la tranche de votre téléviseur.

Bouquet Sport+	Bouquet Night

MOBILE

Les offres forfaits mobiles sont réservées aux Clients particuliers sur l'ensemble du territoire français. Le nombre d'abonnement à la Téléphonie mobile est limité à cinq (5) par foyer.

Les offres forfaits mobiles incluent les services suivants :



Forfait Mobile O-mini : 10€TTC /mois

- Appels illimités en France Métropolitaine;
- SMS/MMS illimités ;
- Appels émis décomptés à la seconde dès la 1ère seconde. En France métropolitaine, les appels reçus sont gratuits.
- Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de service
Carte Sim 10 € TTC par carte Sim
- Téléphone mobile Offres vendues sans équipement mobile
- Réduction de 5€ TTC si cette option est souscrite en complément d'une offre TV+NET ou TV+NET+TEL (fixe)

Forfait Mobile O-100G : 16,90€TTC /mois

- Appels illimités en France Métropolitaine;
- SMS/MMS illimités ;
- 100 Go d'internet mobile (débit réduit au-delà).
- Option déblocage pour débloquer les appels et/ou data au-delà des seuils indiqués dans le forfait ;
- Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de service
Carte Sim 10 € TTC par carte Sim
- Téléphone mobile Offres vendues sans équipement mobile

4 - Les prestations

Il s'agit des prestations pour tout nouveau contrat :

4.1 les prestations obligatoire à la souscription :

- Un branchement neuf comprend le tirage complet du câble du poteau ou de la chambre en extérieur, jusqu'à l'emplacement final de la box internet avec pose de la prise murale en trois points. Cette prestation est facturée à hauteur de 100 € TTC
- Une reconnexion est la réutilisation du raccordement coaxial existant en s'assurant du bon état de celui-ci avec pose de la prise murale en trois points et changement de connecteurs si nécessaire. Cette prestation est facturée à hauteur de 50 € TTC



- Des devis peuvent parfois être proposés aux clients pour des travaux liés à des raccordements plus complexes, tels que des extensions de réseaux, des prises supplémentaires (70€ TTC) ou autres interventions spécifiques.

En cas de retard de raccordement ou de mise en service, le Client dispose de **30 jours calendaires** pour déposer une réclamation écrite auprès du Service Client OrneTHD, accompagnée de justificatifs. Cette réclamation sera étudiée dans les meilleurs délais.

4.2 les prestations facultatives

Un espace client gratuit est disponible, permettant d'accéder aux factures, de payer en ligne, de consulter le récapitulatif des consommations téléphoniques (fixe et mobile) et de signaler un problème.

La portabilité du numéro mobile est disponible pour un montant de **25 € TTC**. La demande sera traitée dans un délai maximum de **10 jours ouvrés**, et le Client sera informé de la date effective par mail ou SMS.

4.3 Modalités de paiement :

La facture peut être réglée via les moyens de paiement précisés en fin de ce paragraphe. OrneTHD demande cependant au Client de privilégier le prélèvement automatique des factures mensuelles (réduction des délais de traitements et impact environnemental ...)

Les factures sont établies soit à terme échu pour les factures mensuelles, c'est-à-dire pour le mois écoulé, et payable sous 15 jours, soit par trimestre ou semestre à terme à échoir, c'est à dire par trimestre ou semestre d'avance et payables sous 15 jours.

Le client prélevé devra avoir préalablement remis à OrneTHD un relevé d'identité bancaire (RIB) valide et devra l'informer immédiatement de toute modification ultérieure. Toutes les communications téléphoniques sont, quant à elles, facturées à terme échu et apparaîtront donc sur la facture du mois suivant. Lors de la résiliation, le client ayant des consommations en dépassement de forfait, hors forfait ou hors abonnement, recevra une facture le mois suivant celui de la résiliation.

Le Client recevra une notification par mail (si ce dernier a communiqué son mail de contact à OrneTHD), mensuellement ou trimestriellement, l'informant de la mise à disposition de sa facture et de son montant sur son Espace Client. Le Client peut cependant demander à recevoir une facture papier en contactant OrneTHD. L'Espace Client personnalisé est accessible après authentification sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24). La facture est disponible sur l'Espace Client pendant douze (12)



mois glissants à charge pour le Client de s'assurer de la conservation pérenne de ses documents.

Le client pourra régler par prélèvement (mode de règlement à privilégier) soit le 5,10 ou 15 du mois suivant la facturation, soit par carte bancaire dans l'une de nos agences ou sur leur espace client, soit par espèce ou chèque dans l'une de nos agences.

Les règlements par chèque peuvent également être envoyés par voie postale à OrneTHD, Rue André Marie Ampère 57360 AMNEVILLE.

5 - Durée du contrat et conditions de résiliation

A l'issue de la période minimum d'engagement de 3 mois, le Client peut résilier le Contrat, gratuitement et de 12 mois pour un abonnement mobile à l'exception de l'offre O-mini sans engagement.

Le Client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données liées au nom de domaine ornethd.net et plus particulièrement à ses mails. Ses boîtes mails seront légalement supprimées six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

A défaut de justification par écrit du motif de résiliation anticipée sous 8 (huit) jours ouvrés, le cachet d'entrée chez OrneTHD faisant foi, OrneTHD facturera des frais de résiliation anticipée au tarif en vigueur au jour de la facturation.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'engagement, des frais fixes de **45 € TTC** seront facturés. Ces frais ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Déménagement hors zone de couverture,
- Surendettement,
- Décès.

Le Client devra fournir les justificatifs nécessaires dans un délai de **8 jours ouvrés** suivant sa demande de résiliation.

Pour toute résiliation anticipée pour motifs légitimes, le Client doit transmettre les justificatifs nécessaires à OrneTHD dans un délai de **8 jours ouvrés** suivant la demande. Passé ce délai, des frais de résiliation anticipée pourront être facturés conformément au tarif en vigueur.



6 - Services après-vente et assistance

Un service client est disponible du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

- Téléphone : 03 10 38 39 70
- Email : contact@ornethd.net

Ci-dessous, les horaires des trois agences OrneTHD :

Agence d'Amnéville - Rue André-Marie Ampère - 57360 – Amnéville
Du lundi au vendredi de 8h à 18h sans interruption

Agence de Marange-Silvange – 7 allée des tisserands – 57535 – Marange-Silvange
Du lundi au vendredi de 8h à 12H et de 14h à 17h.
(fermé le mercredi)

Agence de Joef – 54 Rue de Franchepré – 54240 – Joef
Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.
(fermé le jeudi)

7 - Voies de Recours

Pour toute réclamation, le Client peut adresser un courrier ou un mail circonstancié au service Commercial télécoms et enfin au Médiateur des Communications Electroniques par courrier postal ou directement par mail aux coordonnées ci-dessous :

CM2C 49 rue de Ponthieu 75008 PARIS
Tel 01 89 47 00 14
Mail de contact : cm2c@cm2c.net.

La procédure de réclamation est décrite dans les Conditions Générales de Vente (CGV).

8 - Informations sur les équipements fournis



OrneTHD fournira uniquement en cas d'abonnement au service TV une carte PCMCIA pour les clients ayant souscrit à un bouquet TV supplémentaire.