



# Offre de remboursement différé

valable pour une souscription réalisée entre le 09 octobre 2025 et le 04 février 2026

Vous avez changé d'opérateur internet et souscrit à l'offre Livebox Découverte Fibre ?



sur les frais de résiliation et les mois d'abonnement restant à échoir, facturés par votre ancien opérateur.

Pour bénéficier de votre remboursement, vous devez :

## Vérifier que vous avez droit à cette demande :

- Offre de remboursement différé réservée aux particuliers, valable à La Réunion pour toute nouvelle souscription à l'offre Livebox Découverte Fibre, entre le 09/10/2025 et le 04/02/2026 et pour toute résiliation d'une offre internet haut débit ou très haut débit auprès d'un autre opérateur qu'Orange ou Sosh après le 09/08/2025, sous réserve de l'envoi des pièces justificatives.
- Offre Livebox Découverte Fibre avec engagement 12 mois minimum.

## Préparer les pièces justificatives suivantes (copie ou photo) :

- ✓ la facture de votre précédent opérateur, émise à compter du 09/08/2025, attestant, des frais de résiliation et des éventuels mois d'abonnement restant à échoir ou pénalités facturées au titre de la résiliation (format de fichiers acceptés : pdf, jpg, jpeg, tif, png).

## Demander votre remboursement directement par internet :

- ✓ Connectez-vous sur <https://formulaires.odr.orange.fr/16187>
- ✓ Renseignez votre numéro de téléphone fixe
- ✓ Sélectionnez le montant des frais de résiliation et des éventuels pénalités ou mois d'abonnement restant à échoir, facturés par votre précédent opérateur au titre de la résiliation
- ✓ Scannez, photographiez ou téléchargez vos pièces justificatives.

**Si vous nous adressez votre dossier depuis votre smartphone, sachez que le temps de téléchargement est en fonction du débit de votre connexion internet. Le poids total des pièces jointes ne doit pas dépasser 8Mo.**

Attention: **vous avez jusqu'au 04/04/2026 minuit pour nous envoyer par internet votre formulaire et les pièces justificatives demandées, toute demande reçue par courrier ne sera pas prise en compte.**

## Suivre l'avancement de votre dossier :

- ✓ Après l'envoi de votre demande, un accusé de réception vous sera automatiquement envoyé à l'adresse email saisie sur le formulaire
- ✓ Dans un délai de deux semaines environ, vous serez informé par email de la suite donnée à votre dossier
- ✓ **Remboursement différé sur facture sous forme d'avoir, à partir de votre 2e ou 3e facture après validation de votre demande par Orange.** Toute résiliation ou tout changement d'offre entraîne l'arrêt du remboursement pour la période restante.

