

## Offre Livebox Antilles-Guyane

### Récapitulatif contractuel

Date : 16/11/2023

Orange - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux

### Contacts :

- Tél. 3900 (service gratuit + prix appel, détails ci-dessous) ;
- [agence.orange.fr](http://agence.orange.fr) ;
- Application **Orange et moi** sur mobile.

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>1</sup>. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

### Services et équipements

**Vous êtes un particulier résidant aux Antilles-Guyane françaises (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin, Saint Barthélemy) ? Les Offres Livebox Essentiel et Livebox Infini** vous sont réservées.

Elles se déclinent en versions Fibre et ADSL/VDSL2 selon la compatibilité technique et l'éligibilité géographique de votre domicile. Une version ADSL/VDSL2 sur ligne fixe est également proposée.

Les Offres **Livebox Essentiel** et **Livebox Infini** incluent les services suivants :

- **l'accès à l'Internet fixe** : ADSL/VDSL2 ou Fibre selon éligibilité
- **le téléphone par Internet** : permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant les appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations, dont la France métropolitaine et les DROM, et vers les mobiles des USA et Canada
- **la télévision d'Orange par Internet** : permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 70 chaînes de la TV d'Orange, à un catalogue de vidéos à la demande et de Bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de Replay
- **le raccordement Fibre** pour les Clients éligibles (sauf si le logement est déjà raccordé)
- **l'option enregistreur TV 80 Go** incluse (avec décodeur TV4).

L'offre **Livebox Infini** comprend en plus :

- les appels illimités depuis la ligne téléphonique fixe vers les mobiles de France métropolitaine, des DROM et d'Europe
- l'extension de l'option Enregistreur TV jusqu'à 450 Go offerte sur demande (avec décodeur TV4)
- **le 2<sup>ème</sup> écran offert sur demande** (option second décodeur TV ou option Clé TV au choix et hors frais d'activation de 10 € par option)
- **L'option TV d'Orange sur TV connectée** (5 €/mois en option de l'offre Livebox) accessible pendant vingt-quatre (24) mois sur demande dans un délai de trois (3) mois après souscription de l'offre dans l'espace client, avec télévision connectée Samsung commercialisée depuis 2018
- **Bouquet Divertissement** éligible à un tarif préférentiel
- la Suite de Sécurité Orange sur demande

Retrouvez le détail des services dans la documentation tarifaire en vigueur.

Équipements (sous réserve de compatibilité)	
<b>Modem</b>	Livebox 7 <sup>2</sup> avec Wi-Fi 6E3 <sup>3</sup> pour l'offre Livebox Infini Fibre Livebox 6 <sup>2</sup> avec Wi-Fi 6E3 <sup>3</sup> pour l'offre Livebox Essentiel Fibre Livebox 4 pour les offres Livebox Essentiel et Infini en ADSL ou VDSL2
<b>Décodeur</b>	Décodeur TV4 pour les offres Livebox Essentiel et Livebox Infini

Cette présentation ne tient pas compte des évolutions ultérieures éventuelles de votre offre.

<sup>1</sup> Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

<sup>2</sup> La Livebox 6 est incompatible avec les Téléphones HD ALLURE, HD 47, HD 49, HD 68HD, HD M70 et HD M55 (version solo et duo) et les objets connectés utilisant la norme DECT ULE (Détecteur d'Ouverture, Détecteur de Mouvement, Détecteur de Fuite d'Eau, Prise Intelligente, Ampoule Connectée Blanche, Ampoule Connectée Couleur, Interrupteur Connecté).

<sup>3</sup> Équipements compatibles.

## Débits du service Internet et voies de recours

### Sous réserve d'un équipement compatible :

**Pour une connexion ADSL :** Accès à Internet ADSL avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mbit/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s avec Livebox compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kbit/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.

**Pour une connexion VDSL2 :** Accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mbit/s, pouvant être compris entre 15 Mbit/s et 50 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s, pouvant atteindre 8 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) avec Livebox compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kbit/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.

### Pour une connexion Fibre :

Débit Internet disponible	Livebox Essentiel	Livebox Infini
débit descendant	Jusqu'à 1 Gbit/s	Jusqu'à 5 Gbit/s
débit montant	Jusqu'à 600 Mbit/s	Jusqu'à 1 Gbit/s

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients puis auprès du Service Recours Consommateur, et enfin auprès du Médiateur des communications électroniques.

Débits théoriques : Avec Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès Internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés. En cas d'utilisation d'un boîtier Fibre optique avec la Livebox le débit est limité à 1 Gbit/s. Détails sur [www.caraibe.orange.fr](http://www.caraibe.orange.fr).

Dans le cas où il existerait un écart entre les performances réelles du service d'accès à l'Internet et les performances indiquées au contrat, toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas et après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques.

## Prix

Les prix varient de **49,90 euros** pour l'offre Livebox Essentiel ADSL à **64,90 euros** pour l'offre Livebox Infini Fibre.

	ADSL/VDSL2 Tarifs TTC/mois	Fibre Tarifs TTC/mois
Livebox Infini	59,90 €	64,90 €
Livebox Essentiel	49,90 €	54,90 €

Les offres **Livebox Essentiel** en ADSL/VDSL2 et **Livebox Infini** en ADSL/VDSL2 existent également sur ligne fixe Orange pour 7,50 €/mois supplémentaires. Ces offres avec ligne fixe n'incluent pas l'option Bouquet Famille inclus pendant 12 mois ni l'option 2<sup>ème</sup> écran au choix offert sur demande.

Le prix de la location Livebox de 2,50 €/mois est inclus.

Des frais de construction pour raccordement à l'ADSL/VDSL2 de 107,60 € en zone DOM1 et de 99,17 € en zone DOM2 peuvent être facturés en cas de déplacement technicien nécessaire (diagnostiqué au moment de la souscription).

### ■ Frais d'activation :

- Décodeur TV : 50 € pour un nouveau Client TV
- la Clé TV ou le Second Décodeur TV : 10 €

■ **Frais de résiliation** : 50 € (en cas d'engagement, les redevances périodiques restantes dues deviennent immédiatement exigibles)

■ **Frais d'accès au Réseau Fibre en maison individuelle** : 49 €.

Les informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires sont mises à disposition séparément dans la documentation tarifaire en vigueur.

## Durée, renouvellement, résiliation

---

Les Offres **Livebox** sont disponibles avec un **engagement initial de douze (12) mois**.

### Conditions de résiliation à l'initiative du Client :

En cas de souscription d'une offre engageante sur douze (12) mois et lorsque l'Abonné résilie avant la fin de la période initiale, sauf motifs légitimes visés aux Conditions générales d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles. En cas de résiliation, des frais de résiliation s'appliquent d'un montant de 50 €.

### Renouvellement de contrat :

Le contrat est à durée illimitée avec une période d'engagement initiale de douze (12) mois. À l'issue de la période initiale d'engagement, le renouvellement de votre contrat se fait par tacite reconduction sans réengagement sauf cas de résiliation.

Votre **Espace client** ou l'application mobile **Orange et moi** vous permettent de consulter la liste de vos offres et options détenues.

## Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

---

**Pour savoir si cette offre est bien adaptée à votre situation**, des conseillers sont à votre disposition **dans nos boutiques Orange** : <https://caraibe.orange.fr/store-locator>

**Découvrez également les offres autonomie en version e-accessible :**

<https://orange.publispeak.com/caraibes/catalogue-autonomie/>.

## Autres informations utiles

---

**Orange vous accompagne :**

- **en boutique** : retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur [caraibe.orange.fr/store-locator](https://caraibe.orange.fr/store-locator)
- **par téléphone** : au **3900** (service gratuit + prix appel). Prix d'une communication « normale » selon l'offre détenue, ou décompté du forfait Orange. Aucun coût autre que celui de la communication téléphonique n'est facturé. Temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller gratuit
- **sur les forums d'entraide** : [communaute.orange.fr](https://communaute.orange.fr) / Facebook / Twitter [@Orange\\_conseil](https://twitter.com/Orange_conseil).