

Les forfaits illimité 40Go, illimité 60Go et illimité 100Go

Version du 23 Septembre 2020

Fiche d'information standardisée des forfaits illimités 40 Go, illimité 60Go et illimité 100Go à compter du 23 Septembre 2020.

Les forfaits Illimité 40 Go, illimité 60Go et illimité 100Go sont disponibles **en forfait bloqué ou non bloqué**, avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange Caraïbe GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible.

Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

Tarifs TTC applicables sur les territoires Guadeloupe et Martinique.

Tarifs HT applicables sur les territoires Guyane-française, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

Spécificité des forfaits illimité 40 Go, illimité 60Go et illimité 100Go : offres avec ou sans terminal mobile associé, les offres sans terminal mobile ne sont pas compatibles avec le Programme Changer de Mobile.

En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés.

Les forfaits bloqués sont rechargeables à tout moment. Le crédit rechargé n'a pas de limite de validité.

Les forfaits non bloqués, après l'épuisement de votre forfait, vous permettent de continuer à communiquer en hors-forfait aux tarifs en vigueur selon la zone concernés (cf. fiche tarifaire).

PRIX MENSUEL DE
L'OFFRE OU DU
GROUPE D'OFFRES

Tarifs par mois	Illimité 40Go	Illimité 60Go	Illimité 100Go
Avec mobile engagement 12 mois	54€ Client 100% Orange 49€ (5€ de remise)	64€ Client 100% Orange 54€ (10€ de remise)	79€ Client 100% Orange 69€ (10€ de remise)
Sans mobile engagement 12 mois	44€ Client 100% Orange 39€ (5€ de remise)	54€ Client 100% Orange 49€ (5€ de remise)	69€ Client 100% Orange 59€ (10€ de remise)
Sans mobile sans engagement	54€ Client 100% Orange 49€ (5€ de remise)		
2ème SIM internet uniquement en version avec mobile	Inclus		

DUREE
D'ENGAGEMENT

Disponibles avec engagement sur une période initiale de 12 mois en version avec terminal mobile ou en forfait seul. Forfait illimité 40Go disponible également en version forfait seul sans engagement

DESCRIPTIF DE
L'OFFRE OU DU
GROUPE D'OFFRES

	Illimité 40Go	Illimité 60Go	Illimité 100Go
Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy			
Internet mobile	40Go/mois puis débit réduit	60Go/mois puis débit réduit	100Go/mois puis débit réduit
Appels en zone locale et vers l'hexagone	illimités 24/7		
SMS/MMS en zone locale et vers l'hexagone	illimités 24/7		
International	Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe, USA/Canada	Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe, USA/Canada + 2h depuis et vers Caraïbe/Brésil/Suriname	Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe, USA/Canada+ 5h depuis et vers Caraïbe/Brésil/Suriname
Depuis l'Europe et les DROM			
Appels en Europe et DROM et vers la zone locale	illimités 24/7	illimités 24/7	illimités 24/7
SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale	illimités 24/7	illimités 24/7	illimités 24/7
Internet mobile	40Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale	60Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale	100Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale
Depuis les USA*/Canada			
Appels aux USA*/Canada et vers la zone locale	illimités 24/7	illimités 24/7	illimités 24/7
SMS/MMS aux USA*/Canada vers la zone locale	illimités 24/7	illimités 24/7	illimités 24/7

DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES	Internet mobile	5Go/mois	5Go/mois	100Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale
	Depuis la Caraïbe /Brésil/Suriname			
	Appels Caraïbe**, Brésil et Suriname et vers la zone locale	-	2h/mois	5h/mois
Internet mobile	-	2Go/mois	5Go/mois	
<p>*Y compris Porto Rico</p> <p>** Zone Caraïbe : Anguilla-Antigua & Barbuda- Aruba- Barbade- Bermudes- Bonaire-Curaçao-Dominique- Grenade-Haïti- Îles Caïmans-Îles Turques et Caïques-Îles Vierges Britanniques-Îles vierges u.s.-Jamaïque- Montserrat- République Dominicaine-Saba-Saint-Eustache-Saint Vincent et les Grenadines-Sainte-Lucie-Saint-Kitts et Nevis-Trinidad & Tobago</p> <p>Appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale, les DROM, l'Europe, les États-Unis, Porto Rico et le Canada: hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 200 correspondants différents par mois, 2h max/appel et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.</p> <p>1. Usages depuis l'international Les appels et SMS compris dans le forfait en zone locale sont aussi valables depuis l'Europe et les DROM vers les fixes et les mobiles de la zone locale et des DROM. Les connexions Internet mobile comprises dans le forfait sont aussi valables depuis l'Europe et les DROM.</p> <p>Toutes les autres communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont décomptées, au tarif en vigueur, en hors forfait en plus de la facture pour les forfaits illimité 40Go, illimité 60Go et illimité 100Go non bloqués ou déduites du compte recharge pour les forfaits illimité 40Go, illimité 60Go et illimité 100Go bloqués.</p> <p>2. 2^{ème} SIM Internet valable uniquement en version avec mobile. Carte SIM proposée sur demande, exclusivement pour les clients Orange Caraïbe souscrivant aux forfaits illimité 40Go, illimité 60Go et illimité 100Go avec mobile. Les connexions internet de l'offre 2^{ème} SIM Internet sont décomptées du godet principal de l'offre et sont valables depuis l'Europe et les DROM comme en local.</p> <p>3. Transfert de gigas Le service « Transfert de gigas » est inclus dans les forfaits illimité 40Go, illimité 60Go et illimité 100Go. Tous les clients détenteurs d'un forfait illimité 40Go, illimité 60Go et illimité 100Go peuvent transférer du volume internet à tout client détenteur d'un forfait 2h 100Mo uniquement, dans la limite de 2Go par cycle de facturation du bénéficiaire, selon les volumes internet suivants uniquement : 100Mo - 500Mo - 1Go ou 2Go. Il est possible de transférer de l'internet mobile à deux clients 2h 100Mo différents sur 30 jours. Voir conditions sur caraibe.orange.fr</p>				
CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<p>Usages en zone locale; pas de report du volume internet non consommé sur les mois suivants. Contenus et services payants non compris. Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile restent accessibles en débit réduit. Possibilité d'acheter une recharge internet pour augmenter le débit en attendant la date de facturation.</p>			
DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<p>Les appels émis depuis la zone locale sont décomptés à la seconde dès la 1ère seconde dans le forfait et le hors forfait des forfaits non bloqués ; à la seconde au-delà d'une 1ère minute indivisible dans le crédit rechargé du forfait bloqué (hors n° spéciaux). Pour les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) vers la même zone, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale, hors n° spéciaux.</p>			
SERVICES INCLUS	<p>La facture détaillée (sur demande du client), la présentation du numéro, la messagerie vocale, la messagerie vocale visuelle pour iPhone, le double appel, le signal d'appel, la conférence mobile, le SMS de notification des appels en absence et de la réapparition dans le réseau d'un interlocuteur hors zone que vous avez cherché à joindre, le SMS alerte conso en cas d'épuisement du crédit, l'option monde, le suivi conso #123#, sur l'application Orange et moi Caraïbe ou sur l'espace client orangecaraibe.com Pour les forfaits non-bloqués, le suivi des consommations est fourni à titre indicatif : seules les factures font foi.</p>			
CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	<p>La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM. Si 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.</p>			

	La résiliation du forfait 40Go, 60Go ou 100Go entraîne automatiquement celle de la 2eme SIM Internet rattachée à l'offre souscrite.
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, ÉQUIPEMENTS	<p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p>3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s</p> <p>H+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées.</p> <p>4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s, accessible dans les villes déployées</p> <p>4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s et jusqu'à 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p>La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, le terminal du client et le support par ce terminal des bandes de fréquences LTE opérées par l'opérateur partenaire et la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire.</p>
SERVICE CLIENTS	<p>Disponible 7j/7 de 7h à 21h du lundi au samedi, de 8 à 18h, le dimanche et jours fériés.</p> <p>Depuis un mobile Orange : 555, appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises.</p> <p>Depuis un poste fixe : 0810 500 555, prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane françaises. Pour le détail du coût d'une communication locale, consultez la Fiche Tarifaire de l'opérateur.</p> <p>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre mobile, en composant le #123#.</p> <p>Accès au service clients depuis l'hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 555 ou le + 590 590 384 555 depuis votre mobile.</p>

Relation Client Orange mobile

Modes de contact	Boutique	Retrouvez la boutique la plus proche sur www.orangeCaraibe.com/contact/mobile/			
	Téléphone	Pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessus			
	Chat	De 8 h à 13 h et de 16 h à 20 h du lundi au samedi sur www.orangeCaraibe.com			
	Courrier électronique	Envoi depuis espaceclient.orangeCaraibe.com			
	autres	Facebook (rubrique Besoin d'aide, messagerie privée) www.facebook.com/Orange.Caraibe ; Twitter : @Orange_Caraibe, et www.orangeCaraibe.com			
Certification	Non applicable.				
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe		
	Accès à la consommation du mois en cours	Oui	Oui		
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	Oui	Non		
Prise en charge des appels en Service Client	Non applicable.				
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.				
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe	Boutique	
	Déclaration vol	Uniquement pour demander la suspension	Non	Non	
	Code PUK	Oui	Non	Oui	
	Blocage ligne	Non	Non	Non	
	Changement d'option et d'offre	Possibilité de changer d'option et d'offre	Non	Possibilité de changer d'option et d'offre	
Accès à l'historique des contacts vers le service client	Non	Non	Non		
Gestion des réclamations	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		Avis de réception		
			SMS	courrier électronique	Courrier
		Boutique	possibilité de dépôt non disponible		
Web par courrier électronique		Non	Oui	non	

Gestion des réclamations	Type de dépôt de réclamation	Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé réception.	
		Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client	Oui, si délai de réponse supérieur à 48h
	2) Délai maximum de réponse	Orange revient vers le client en moins de 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste).		
	3) Etat d'avancement de la réclamation client	Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe	
	Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client	Non	Non	
Critères spécifiques "boutiques"	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique			
	Aide au paramétrage du mobile			
	Prise en main du mobile incluse dans l'offre	2 manipulations : - Insertion Carte SIM - Découverte des fonctions phares		
	Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Pack démarrage smartphone 9€ TTC Transfert de contact 5€ TTC		
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel			
	Mobile et tablette	En cas de panne à la mise en service dans les sept (7) jours suivant l'achat, un échange pourra être effectué en boutique Orange avec un modèle identique ou équivalent (sous réserve de respect des conditions d'éligibilité)		
	Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur la page web caraibe.orange.fr/assistance			
	1) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte			
	Actes administratifs			
	Types de changement :	Oui	Non	
Offre	X			
Option	X			
Adresse	X			
RIB	X			