

## Offres Livebox Haut Débit et Très Haut Débit

Date de mise à jour : 09/07/2020

Les offres Livebox Haut Débit et Très Haut Débit « Internet - TV - Téléphone »		
<p><b>Sous conditions d'éligibilité :</b> offres valables aux Antilles-Guyane françaises réservées aux particuliers.  <b>ADSL ou VDSL2 :</b> sous réserve de compatibilité technique, d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services.  <b>Fibre :</b> uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client. Pour les habitations individuelles, frais d'accès au réseau Fibre via le raccordement aérien ou souterrain : 49 euros (sauf conditions commerciales particulières).  <b>ADSL ou VDSL2 :</b> disponibles soit avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services, soit avec un abonnement ligne fixe Orange (réseau téléphonique commuté). Conditions d'éligibilité disponibles en points de vente ou sur <a href="http://www.orangecaraibe.com">www.orangecaraibe.com</a> dans la rubrique internet.</p>		
Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres		<b>Offre Livebox Essentiel</b>
	<b>Fibre</b>	<b>54,90 €/mois</b> soit 52,40 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox
	<b>ADSL/VDSL2</b> téléphone par Internet	<b>49,90 €/mois</b> soit 47,40 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox
	<b>ADSL/VDSL2</b> sur ligne fixe	<b>57,40 €/mois</b> soit 54,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox
		<b>Offre Livebox Infini</b>
		<b>64,90 €/mois</b> soit 62,40 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox
		<b>59,90 €/mois</b> soit 57,40 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox
		<b>67,40 €/mois</b> soit 64,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox
<p><b>Offre ADSL :</b>            Livebox Découverte Outre-mer :            - Guadeloupe / Martinique : 32,61 €/mois soit 29,90 €/mois + 2,71 €/mois de location Livebox 3.            - Guyane / Îles du Nord : 32,40 €/mois soit 29,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox 3.            Cette offre nécessite la souscription à une ligne fixe Orange en sus : 16,24 €/mois TTC (Martinique et Guadeloupe) 14,19 €/mois TTC (Guyane et îles du Nord).</p>		
Équipements	Modem	Mis à disposition si nécessaire. En cas de restitution de ce boîtier incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client sera facturé d'une somme forfaitaire de 100 €. <b>Livebox 3 :</b> 2,71 €/mois (Guadeloupe et Martinique), 2,50 €/mois (Guyane, Saint-Barthélemy, Saint Martin). <b>Livebox 4 :</b> 2,50 €/mois. <b>Livebox 5 :</b> 2,50 €/mois.
	Décodeur TV (sous réserve d'activation du service TV)	- Avec l'offre Découverte (TV par satellite ou TV par internet) et les offres xDSL avec TV par satellite : décodeur UHD90 (décodeur blanc) compatible HD et HD+, avec récepteur TNT et carte d'accès TV (compatible avec la TV desservie par satellite). - Avec les offres Essentiel et Infini (xDSL ou Fibre) + télévision par internet : décodeur TV 4 compatible HD, HD+ et ultra HD. HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible. En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 200 €.
Durée d'engagement		Contrat à durée indéterminée avec période d'engagement initial de 12 mois.
Frais d'activation et de mise en service		Nouveau client TV : 50 € de frais d'activation du décodeur. Déjà client TV : pas de frais d'activation facturés. Second décodeur TV (dans le cadre de l'option Second Décodeur TV) : 10 € de frais d'activation. Des frais d'échanges sont susceptibles de s'appliquer en cas de demande d'échange d'équipement. Consulter les tarifs en vigueur sur <a href="http://www.orangecaraibe.fr">www.orangecaraibe.fr</a> au moment de la demande de changement d'équipement. Frais d'accès au réseau Fibre en maison individuelle : 49 € (sauf conditions commerciales particulières).
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès		ADSL/VDSL2 : jusqu'à 15 jours à compter de la date de souscription. Fibre : jusqu'à 10 semaines à compter de la date de souscription.
Conditions de résiliation à l'initiative du client		Conformément aux conditions générales d'abonnement, toute demande de résiliation devra être adressée au Service Clients. La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la réception de la demande. Frais de résiliation : 50 €. En cas d'engagement, les redevances périodiques restantes dues deviennent immédiatement exigibles. Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. En cas de commande d'Équipements, ceux-ci doivent être retournés en boutique Orange. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.
Débit estimé (débit maximum en bps ATM/IP)		<p><b>Sous réserve d'une Livebox compatible :</b></p> <p><b>Pour une connexion ADSL :</b>            Accès à internet ADSL avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s avec modem compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.</p> <p><b>Pour une connexion VDSL2 :</b>            Accès à internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/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 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) avec modem compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.</p>

<p><b>Débit estimé (débit maximum en bps ATM/IP)</b></p>	<p><b>Pour une connexion Fibre :</b> 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. Détails sur <a href="http://www.orangecaraibe.com">www.orangecaraibe.com</a>.</p> <table border="1" data-bbox="639 454 1422 551"> <thead> <tr> <th>Débits disponibles avec les offres Fibre</th> <th>Livebox Essentiel Fibre</th> <th>Livebox Infini Fibre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Débit descendant</td> <td>400 Mbit/s</td> <td>jusqu'à 2 Gbit/s partagés</td> </tr> <tr> <td>Débit montant</td> <td>400 Mbit/s</td> <td>600 Mbit/s</td> </tr> </tbody> </table> <p>Débits théoriques : un débit jusqu'à 2 Gbit/s partagés est disponible à la box. Il vous permet de connecter plusieurs équipements en simultané. Le débit descendant accessible par équipement est jusqu'à 1 Gbit/s. En cas d'utilisation d'un boîtier fibre optique avec la Livebox le débit est limité à 1 Gbit/s.</p>	Débits disponibles avec les offres Fibre	Livebox Essentiel Fibre	Livebox Infini Fibre	Débit descendant	400 Mbit/s	jusqu'à 2 Gbit/s partagés	Débit montant	400 Mbit/s	600 Mbit/s
Débits disponibles avec les offres Fibre	Livebox Essentiel Fibre	Livebox Infini Fibre								
Débit descendant	400 Mbit/s	jusqu'à 2 Gbit/s partagés								
Débit montant	400 Mbit/s	600 Mbit/s								
<p><b>Communications téléphoniques incluses</b></p>	<p><b>Pour les offres Livebox Essentiel et Livebox Infini :</b> Les appels en illimité vers les fixes de plus de 110 destinations, dont la France métropolitaine et les DOM<sup>(1)</sup>. Les offres <b>Livebox Infini</b> comprennent en plus les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine, des DOM et d'Europe<sup>(2)</sup>. Les communications illimitées sont hors coût du service des numéros spéciaux, hors services spéciaux nationaux et internationaux et hors numéros satellitaires, et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communications maximum par appel. Retrouver le détail du tarif des autres destinations dans la fiche tarifaire en vigueur.</p>									
<p><b>Caractéristiques techniques/équipements</b></p>	<p>Technologies xDSL : ADSL/VDSL2 et technologie fibre optique : FTTH (Fiber To The Home), installation à domicile d'une prise terminal optique et mise à disposition éventuelle d'un boîtier fibre optique.</p> <p><b>Livebox 2 :</b> modem avec technologie sans fil Wi-Fi 2.4 Ghz 802.11 b/g/n, sécurisation par clé de cryptage (WEP, WPA).</p> <p><b>Livebox Play avec l'offre Livebox Découverte :</b> modem avec technologie sans fil Wi-Fi 2.4 Ghz 802.11 b/g/n et 5 Ghz 802.11 a/n, sécurisation par clé de cryptage (WEP, WPA, WPA2).</p> <p><b>Livebox 4 avec les offres Livebox Essentiel et Infini ADSL/VDSL :</b> modem avec technologie sans fil Wi-Fi 801.11b/g/n/ac, 802.11 ac 5 Ghz, 802.11n 2,4 Ghz.</p> <p><b>Livebox 5 avec les offres Livebox Essentiel et Infini Fibre :</b> modem avec technologie sans fil Wi-Fi 802.11b/g/n 2,4Ghz.801.11b/g/n/ac, 5Ghz.</p>									
<p><b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b></p>	<p>Offre d'accès à internet avec accès à un service de télévision d'Orange (sous conditions d'éligibilité pour les services TV).</p> <p><b>L'offre Livebox Découverte</b> inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSL selon éligibilité ;</li> <li>• 6 Go pour héberger son site Internet avec le service « pages perso d'Orange » ;</li> <li>• 10 Boîtes aux Lettres (BAL) d'une capacité de 10 Go chacune pour conserver tous vos mails ;</li> <li>• anti-spam Messagerie ;</li> <li>• contrôle parental activable sur demande ;</li> <li>• accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de tiers et leur facturation sur la facture Orange. Désactivation possible pour internet+ et contact+ (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange).</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « la Télévision numérique » :</b> Service disponible sous réserve d'éligibilité et d'activation du service par le Client. Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes inclus comprenant <b>plus de 100 chaînes et services TV<sup>(3)</sup></b>, à un catalogue de vidéos à la demande et à la télévision à la demande. Bouquets payants et programmes à la demande vendus séparément. En cas de non-éligibilité à la TV numérique par xDSL, la réception de la TV se fait par voie satellitaire. La parabole est à la charge du client.</li> </ul> <p>Offres d'accès à internet avec accès à un service de télévision d'Orange et de téléphonie sur IP (sous conditions d'éligibilité pour les services TV).</p> <p><b>Les offres Livebox Essentiel</b> incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSL/VDSL2 ou Fibre selon éligibilité ;</li> <li>• 6 Go pour héberger son site Internet avec le service « pages perso d'Orange » ;</li> <li>• 10 Boîtes aux Lettres (BAL) d'une capacité de 10 Go chacune pour conserver tous vos mails ;</li> <li>• anti-spam Messagerie ;</li> <li>• contrôle parental activable sur demande ;</li> <li>• accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de tiers et leur facturation sur la facture Orange. Désactivation possible pour internet+ et contact+ (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange).</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « le Téléphone par Internet » :</b> Service (détails ci-dessous) permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une messagerie vocale personnalisée ;</li> <li>• la présentation du numéro appelant ;</li> <li>• le journal d'appels ;</li> <li>• le filtrage des appels sortants ;</li> <li>• la fonction secret d'appels ;</li> <li>• le renvoi d'appels.</li> </ul> </li> </ul> <p>Ces services sont paramétrables sur <a href="http://www.orangecaraibe.com">www.orangecaraibe.com</a></p>									

<p><b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le service « Téléphone fixe via le réseau téléphonique commuté »</b> comprenant également les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une messagerie vocale standard ;</li> <li>• la présentation du numéro ;</li> <li>• le secret appel par appel (précéder le numéro de téléphone du « 3651 ») ;</li> <li>• le transfert d'appels.</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « la Télévision d'Orange »</b> avec le décodeur TV 4 : Service disponible sous réserve d'éligibilité et d'activation du service par le Client. Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes inclus comprenant <b>plus de 90 chaînes et services TV<sup>(3)</sup></b>, à un catalogue de vidéos à la demande susceptible d'évolution et l'accès au Replay. Bouquets payants et programmes à la demande vendus séparément. En ADSL et VDSL2, réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'internet (débit dédié TV à 4 Mb/s en SD et 9 Mb/s en HD). En cas de non-éligibilité à la TV numérique par xDSL, la réception de la TV se fait par voie satellitaire. La parabole est à la charge du client.</li> <li>- <b>L'Enregistreur TV jusqu'à 80 Go</b> : sous réserve d'activation de la TV d'Orange et de disposer d'un décodeur spécifique et compatible. Disque dur permettant d'enregistrer des programmes de manière immédiate ou programmée. Capacité de stockage extensible jusqu'à 240 Go correspondant à 120 heures d'enregistrement en qualité standard (30 heures en qualité haute définition) (extension à 160 Go : frais d'activation de 10 €, extension à 240 Go : frais d'activation de 20 €).</li> <li><b>Les offres Livebox Infini</b> incluent les mêmes fonctionnalités que les offres Livebox Essentiel, <b>plus</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'Enregistreur TV jusqu'à 450 Go</b> : sous réserve d'activation de la TV d'Orange et de disposer d'un décodeur spécifique et compatible. Disque dur permettant d'enregistrer des programmes de manière immédiate ou programmée. L'enregistreur est d'une capacité de 80 Go (soit jusqu'à 40h en format HD) avec la possibilité de l'étendre jusqu'à 450 Go (soit jusqu'à 200 heures en format HD) auprès du Service Clients ou de l'interface TV.</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service Suite de sécurité Orange</b> sur demande auprès du Service Clients.</li> <li>- <b>Le bouquet Famille inclus pendant 12 mois</b> sur demande auprès du Service Clients ou via l'interface TV. Voir détails dans la fiche tarifaire.</li> <li>- <b>Le Second Décodeur TV ou la Clé TV au choix</b> offert sur demande auprès du Service Clients. Hors frais d'activation. Voir détails dans la fiche tarifaire.</li> </ul>
<p><b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b></p>	<p>Offre sous condition d'éligibilité pour les services TV.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vidéo à la demande</b> : VoD à la carte, paiement à l'acte ou abondement du compte prépayé.</li> <li>- <b>Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange</b> : voir <a href="http://orangecaraibe.com">orangecaraibe.com</a> &gt; Internet et fixe &gt; Les bouquets TV ; ou directement dans la rubrique Documentations et Tarifs &gt; Plan de service.</li> <li>- <b>Second Décodeur TV ou Clé TV au choix pour les offres Livebox Infini</b> (sauf offre Livebox Infini sur ligne fixe) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Second Décodeur TV : permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV avec un deuxième décodeur. Voir détails dans la fiche tarifaire. Service indisponible dans le cas d'une offre ADSL/VDSL avec faible débit.</li> <li>• Clé TV : permet de bénéficier de l'essentiel de la TV d'Orange chez vous ou en mobilité sur le téléviseur de votre choix.</li> </ul> </li> <li>- <b>Enregistreur TV</b> : permet l'enregistrement des programmes TV en qualité numérique. Voir détails dans la fiche tarifaire.</li> </ul>
<p><b>Service Clients</b></p>	<p><b>Service assistance technique</b> : 3900 (service gratuit + prix appel). - Ouvert 7j/7, 24h/24. - Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale 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.</p> <p><b>Service Clients / assistance commerciale</b> : 3900 (service gratuit + prix appel). - Ouvert du lundi au samedi, de 8h à 20h. - Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale 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.</p> <p><b>Site internet</b> : <a href="http://www.orangecaraibe.com">www.orangecaraibe.com</a></p> <p><b>Adresse postale</b> : - pour les offres Fibre : Service Clients La Fibre - TSA 90017 - 59878 LILLE Cedex 9. - pour les offres ADSL et VDSL2 : Service Clients Internet Orange - TSA 10018 - 59878 LILLE Cedex 9.</p>

<sup>(1)</sup> **Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les Fixes de plus de 110 destinations :**

- **France métropolitaine, DOM** (Réunion, Mayotte, Métropole, Guadeloupe, Guyane, Martinique), Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.
- **Zone Europe proche / Amérique du Nord** : Açores, Åland (île), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Canada, Canaries, Chypre, Corfou (île), Crète, Cyclades (îles), Danemark, Écosse, Espagne, États-Unis (hors Hawaï et Alaska), Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Italie, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Rhodes (île de), Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, Vatican. Les n° premium du Royaume-Uni commençant par 44870 et 44871(\*) sont exclus.
- **Zone reste Europe / Amérique du Nord** : Alaska, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hawaï (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, République tchèque, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Turquie.
- **Zone Maghreb** : Maroc sauf (n° commençant par 212526-212527 ; 212533-212534 ; 212546-212547 ; 212550 ; 212553)<sup>(1)</sup>.
- **Zone Afrique et Océanie** : Afrique du Sud ( indép.), Eswatini (Swaziland).
- **Zone Amérique centrale** : Bahamas, Bermudes (îles), Costa Rica, Dominicaine ( indép.), Vierges Américaines (îles), Mexique, Panama, Porto Rico.
- **Zone Amérique du Sud** : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Pâques (île), Paraguay, Pérou, Uruguay, Venezuela.
- **Zone Asie 1** : Australie, Chine, Christmas (île), Corée du Sud, Hong Kong, Israël, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Russie, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande.
- **Zone Asie 2** : Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Cambodge, Guam, Inde, Indonésie, Jordanie, Laos, Macao, Mariannes du Nord (îles), Saïpan, Samoa américaines, Vietnam.

(\*) Liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux.

<sup>(2)</sup> **Liste des destinations d'appels mobiles inclus en complément dans les offres Livebox Infini :**

Alaska, Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Canada, Chypre, Danemark, Écosse, Espagne, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hawaï (îles), Irlande du Sud, Irlande du Nord, Italie, Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Suède, Malte, Açores, Åland (île), Andorre, Baléares (îles), Bulgarie, Crète, Croatie, Cyclades (îles), Estonie, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Islande, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Monaco, Macédoine, Pologne, République tchèque, Réunion, Roumanie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Turquie, Vatican.<sup>(1)</sup>

(\*) Liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux.

<sup>(3)</sup> **Liste des chaînes susceptible d'évoluer (détails sur [www.orange Caraibe.com](http://www.orange Caraibe.com)) :**

Guadeloupe 1<sup>ère</sup> - Martinique 1<sup>ère</sup> - Guyane 1<sup>ère</sup> - Canal 10 Guadeloupe - viaTV - ETV - KMT - IOTV (a) - TF1 - France 2 - France 3 - CANAL+ (en clair) - France 5 - M6 - ARTE - C8 - W9 - TMC - TFX - NRJ12 - LCP/PS - France 4 - BFM TV - CNEWS (a) - CSTAR - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films (a) - 6ter (a) - RMC Story (a) - RMC Découverte (a) - Chérie 25 (a) - LCI - France Info - TV5 Monde (a) - Actu OCS (a) - BET (a) - TV Pitchoun (a) - Aerostar (a) - Ultra Nature (a) - GINX (a) - Trace Urban - NRJ Hits (a) - Equidia - SPORT en France (a) - Lucky Jack (a) - Fashion TV (a) - Luxe TV (a) - Men's UP (a) - Ma chaîne étudiante (a) - STAR 24 (a) - Demain TV (a) - KTO (a) - Souvenirs from earth (a) - 2 Rives TV (a) - LCP 100% (a) - Public Sénat 24/24 (a) - BFM Business (a) - Euronews français (a) - France 24 (en anglais) (a) - CNN (a) - CNBC (a) - Bloomberg Europe (a) - BBC World (a) - Al Jazeera (en anglais) (a) - Africa 24 (a) - France 24 (en arabe) (a) - Al Jazeera (en arabe) (a) - Medi 1 TV (a) - i24 NEWS (a) - NHK World Japan (a) - Deutsche Welle (en anglais) (a) - TRT World (a) - OM5 (a) - Tahiti Nui Télévision (a) - Télé Antilles (a) - MFM (a) - Arte (en allemand) (a) - RTP3 (a) - Record News (a) - TG Com 24 (a) - Armenia 1 (a) - RTR Planeta (a) - RTS Sat (a) - TVRI (a) - Alaraby Television (a) - New Tang Dynasty TV (a) - Mandarin TV (a) - CGTN-F (a) - KBS World (a) - Niet Viet (a) - HLIVE TV (a) - Sud Premiere (a) - Vox Africa (a) - Carib'IN TV (b) - ATG (b) - Kourou TV (b) - Zouk TV (b).

(a) Chaînes non accessibles pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite.

(b) Chaînes accessibles uniquement pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite.

**Liste des chaînes haute définition (HD)** : viaTV - TF1 - France 2 - France 3 - M6 - ARTE - C8 - W9 - NRJ 12 - LVP/PS - France 4 - BFM TV - CNEWS - TV5 Monde - BET HD - Aerostar - Ultra Nature - NRJ Hits - Equidia - Fashion TV - Luxe TV - MEN'S UP - STAR 24 - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - LCP 100% - Public Sénat 24/24 - France 24 (en anglais) - CNN - CNBC - NHK World Japan - Deutsche Welle (en anglais).

**Liste de chaînes Ultra haute définition (UHD)** : Ultra Nature.

**Liste des chaînes accessibles à la demande** : TF1 - France 2 - France 3 - France 5 - M6 - ARTE - W9 - TMC - TFX - NRJ12 - LCP/PS - France 4 - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films - 6ter - RMC Story - RMC Découverte - Chérie 25 - LCI - BET - Equidia.

## Relation Client Livebox

<b>Modes de contact</b>	<b>Boutique</b>	retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://agence.orange.fr">agence.orange.fr</a>		
	<b>Téléphone</b>	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients en-dessous		
	<b>Chat</b>	non		
	<b>Courrier électronique</b>	envoi depuis <a href="mailto:contact.orange.fr">contact.orange.fr</a>		
	<b>Autres</b>	forum d'entraide sur <a href="http://communaute.orange.fr">communaute.orange.fr</a> , Facebook : Orange et Twitter : @Orangecaraibe, <a href="http://orangecaraibe.com">orangecaraibe.com</a>		
Un réseau humain de proximité à votre écoute.				
<b>Certification</b>	Non applicable.			
<b>Gestion de compte client</b>		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone</b>	
	<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	oui	oui	
	<b>Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace</b>	oui	non	
<b>Prise en charge des appels en Service Clients</b>	Non applicable.			
<b>Délai de rétablissement du service avant compensation</b>	Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.			
<b>Dépannage à domicile pour l'accès internet</b>	<p>La date du RDV convenue tient compte des disponibilités du client qui contacte Orange. Orange propose un RDV en moins de 72h dans 85 % des cas hors période de fortes intempéries.</p> <p>Lors de la prise de RDV, un SMS est envoyé rappelant la date de RDV, le prix de l'intervention, ainsi qu'un lien vers des questions/réponses.</p> <p>Les frais de déplacement d'un technicien sont au maximum de 69 € TTC en France métropolitaine. En Guadeloupe, Martinique, à La Réunion et à Mayotte le tarif est au maximum de 62,39 € TTC. En Guyane, le tarif est au maximum de 57,50 € TTC. La confirmation des frais est envoyée par SMS.</p>			
<b>Informations disponibles en ligne et en boutique</b>		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone Orange et moi</b>	<b>Boutique</b>
	<b>Changement d'option et d'offre</b>	depuis un PC, possibilité de changer d'option	non	possibilité de changer d'option et d'offre
	<b>Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients</b>	non	non	non

<b>Gestion des réclamations</b>	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		<b>Avis de réception</b>			
			SMS	courrier électronique	Courrier	
	<b>Type de dépôt de réclamation</b>	Boutique	possibilité de dépôt non disponible			
		Web par courrier électronique	non	oui	non	
		Web par chat	Pas de chat			
		Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client			non
	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) État d'avancement de la réclamation client		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>		<b>Application smartphone Orange et moi</b>		
<b>Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client</b>		non		non		
<b>Critères spécifiques "boutiques"</b>	1) Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique					
	<b>Prise en charge du dysfonctionnement du matériel</b>					
	Box		Test et dépannage des services Livebox Échange Livebox et décodeur TV			
	2) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte					
	<b>Actes administratifs</b>					
	Types de changement :		oui	non		
	Offre		X			
Option		X				
Adresse		X				
RIB			X			