

Offres Livebox Haut Débit et Très Haut Débit Antilles-Guyane

Date de mise à jour : 19/11/2020

Les offres Livebox Haut Débit et Très Haut Débit Antilles-Guyane				
Services et équipements	<p>Vous êtes un particulier résidant aux Antilles-Guyane françaises (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy) ? Les offres Livebox vous sont réservées.</p> <p>La gamme des offres Livebox se compose de 3 offres dont 2 offres disponibles sur ADSL/VDSL2 ou Fibre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Livebox Découverte (disponible en ADSL uniquement) ; - Livebox Essentiel (disponible en ADSL/VDSL2 ou Fibre) ; - Livebox Infini (disponible en ADSL/VDSL2 ou Fibre). <p>Les offres Livebox incluent les services suivants :</p>			
	Services	Livebox Découverte	Livebox Essentiel	Livebox Infini
	accès à l'internet fixe	ADSL	ADSL/VDSL2 ou Fibre selon éligibilité	
	téléphonie vocale fixe	non incluse	appels en illimité vers les fixes de plus de 110 destinations, dont la France métropolitaine et les DROM	
			+	+
			appels illimités vers les mobiles des USA et Canada	appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine, USA/Canada, des DROM et d'Europe
	télévision d'Orange par internet	Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 100 chaînes et services TV dont 39 en HD, un catalogue de vidéos à la demande susceptible d'évolution et l'accès au Replay.		
		En ADSL et VDSL2, réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'internet (débit dédié TV à 4 Mbit/s en SD et 9 Mbit/s en HD).		
			+	+
			Enregistreur TV 80 Go inclus, extension possible jusqu'à 240 Go payante	Enregistreur TV 80 Go inclus, extension possible jusqu'à 450 Go sur demande
Service disponible sous réserve d'éligibilité et d'activation du service par le Client			+	
			2 ^e écran offert sur demande (2 nd décodeur TV ou clé TV au choix, hors frais d'activation de 10 euros par option)	
			+	
		Bouquet Famille inclus pendant 12 mois sur demande ou activation par le client via l'interface TV (plus de 40 chaînes et pass vidéo pour toute la famille)		
services additionnels		Accès au service Maison Connectée		
			Suite de sécurité Orange sur demande	
Équipements (sous réserve de compatibilité)				
Livebox	Offre Livebox Découverte (ADSL uniquement) : Livebox 3 Offres Livebox Essentiel et Infini en ADSL ou VDSL2 : Livebox 4 Offres Livebox Essentiel et Infini en Fibre : Livebox 5			
Décodeur	Offre Livebox Découverte : Décodeur TV UHD90 Offres Livebox Essentiel et Livebox Infini en TV par internet : Décodeur TV4			

Débits du service internet et voies de recours	<p>Sous réserve d'un équipement compatible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 modem 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 modem 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 : 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 www.orangecaraibe.com. <table border="1" data-bbox="411 607 1469 719"> <thead> <tr> <th>Débit internet disponible</th> <th>Livebox Essentiel Fibre</th> <th>Livebox Infini Fibre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>débit descendant</td> <td>Jusqu'à 400 Mbits/s</td> <td>Jusqu'à 2 Gbits/s partagés</td> </tr> <tr> <td>débit montant</td> <td>Jusqu'à 400 Mbits/s</td> <td>Jusqu'à 600 Mbits/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 simultanée. 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>	Débit internet disponible	Livebox Essentiel Fibre	Livebox Infini Fibre	débit descendant	Jusqu'à 400 Mbits/s	Jusqu'à 2 Gbits/s partagés	débit montant	Jusqu'à 400 Mbits/s	Jusqu'à 600 Mbits/s			
Débit internet disponible	Livebox Essentiel Fibre	Livebox Infini Fibre											
débit descendant	Jusqu'à 400 Mbits/s	Jusqu'à 2 Gbits/s partagés											
débit montant	Jusqu'à 400 Mbits/s	Jusqu'à 600 Mbits/s											
Prix	<p>Les prix varient de 32,40 euros (zone DOM 2) / 32,61 euros (zone DOM 1) pour l'offre Livebox Découverte à 64,90 euros pour l'offre Livebox Infini Fibre.</p> <table border="1" data-bbox="411 898 1469 1391"> <thead> <tr> <th></th> <th>ADSL/VDSL 2</th> <th>Fibre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Livebox Infini</td> <td>59,90 euros/mois soit 57,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 4</td> <td>64,90 euros/mois soit 62,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 5</td> </tr> <tr> <td>Livebox Essentiel</td> <td>49,90 euros/mois soit 47,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 4</td> <td>54,90 euros/mois soit 52,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 5</td> </tr> <tr> <td>Livebox Découverte</td> <td colspan="2"> En Guadeloupe/Martinique (DOM 1) : 32,61 euros/mois soit 29,90 euros/mois + 2,71 euros/mois de location Livebox 3 En Guyane/Îles du Nord (DOM 2) : 32,40 euros/mois soit 29,90 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 3 </td> </tr> </tbody> </table> <p>Frais d'activation premier décodeur TV : 50 euros. Frais d'activation multi TV (second décodeur TV ou clé TV) : 10 euros par option. Des frais d'échanges sont susceptibles de s'appliquer en cas de demande d'échange d'équipement et sont consultables sur www.orangecaraibe.com au moment de la demande de changement d'équipement. Frais d'accès au réseau Fibre en maison individuelle : 49 euros (sauf conditions commerciales particulières).</p>		ADSL/VDSL 2	Fibre	Livebox Infini	59,90 euros/mois soit 57,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 4	64,90 euros/mois soit 62,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 5	Livebox Essentiel	49,90 euros/mois soit 47,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 4	54,90 euros/mois soit 52,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 5	Livebox Découverte	En Guadeloupe/Martinique (DOM 1) : 32,61 euros/mois soit 29,90 euros/mois + 2,71 euros/mois de location Livebox 3 En Guyane/Îles du Nord (DOM 2) : 32,40 euros/mois soit 29,90 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 3	
	ADSL/VDSL 2	Fibre											
Livebox Infini	59,90 euros/mois soit 57,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 4	64,90 euros/mois soit 62,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 5											
Livebox Essentiel	49,90 euros/mois soit 47,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 4	54,90 euros/mois soit 52,40 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 5											
Livebox Découverte	En Guadeloupe/Martinique (DOM 1) : 32,61 euros/mois soit 29,90 euros/mois + 2,71 euros/mois de location Livebox 3 En Guyane/Îles du Nord (DOM 2) : 32,40 euros/mois soit 29,90 euros/mois + 2,50 euros/mois de location Livebox 3												
Durée, renouvellement et résiliation	<p>Les offres Livebox sont disponibles avec un engagement de 12 mois.</p> <p>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 euros. En cas d'engagement, les redevances périodiques restantes dues deviennent immédiatement exigibles.</p> <p>Renouvellement de contrat : Le contrat est à durée illimitée avec une période d'engagement initiale de 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.</p> <p>Votre Espace client ou l'application mobile Orange et moi vous permet de consulter la liste de vos offres et options détenues.</p>												
Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés	<p>Pour savoir si cette offre est bien adaptée à votre situation, des services spécialisés sont à votre disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Découvrez les offres autonomie en version e-accessible : https://orange.publispeak.com/caraibe/catalogue-autonomie/ - Découvrez notre service Orange Confort+ : Une solution Open Source pour améliorer le confort de tous et mettre en valeur les sites web accessibles : https://confort-plus.orange.com/ 												
Autres informations utiles	<p>Orange vous accompagne</p> <table border="1" data-bbox="411 1895 1469 2078"> <thead> <tr> <th>En boutique</th> <th>Par téléphone</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur https://caraibe.orange.fr/store-locator</td> <td rowspan="3">- Au 3900 (service gratuit + prix appel) Prix d'une communication « normale » selon l'offre détenue, ou décomptée 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.</td> </tr> <tr> <td>Sur les forums d'entraide</td> </tr> <tr> <td>communaute.orange.fr Facebook, Twitter@orange_conseil</td> </tr> </tbody> </table>	En boutique	Par téléphone	Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur https://caraibe.orange.fr/store-locator	- Au 3900 (service gratuit + prix appel) Prix d'une communication « normale » selon l'offre détenue, ou décomptée 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 Facebook, Twitter@orange_conseil						
En boutique	Par téléphone												
Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur https://caraibe.orange.fr/store-locator	- Au 3900 (service gratuit + prix appel) Prix d'une communication « normale » selon l'offre détenue, ou décomptée 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 Facebook, Twitter@orange_conseil													

Relation Client Livebox

Modes de contact	Boutique	retrouvez la boutique la plus proche sur agence.orange.fr		
	Téléphone	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients en-dessous		
	Chat	non		
	Courrier électronique	envoi depuis contact.orange.fr		
	Autres	forum d'entraide sur communaute.orange.fr , Facebook : Orange et Twitter : @Orangearaibe, orangearaibe.com		
Un réseau humain de proximité à votre écoute.				
Certification	Non applicable.			
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone	
	Accès à la consommation des derniers mois	oui	oui	
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	non	
Prise en charge des appels en Service Clients	Non applicable.			
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.			
Dépannage à domicile pour l'accès internet	<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>			
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi	Boutique
	Changement d'option et d'offre	depuis un PC, possibilité de changer d'option	non	possibilité de changer d'option et d'offre
	Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients	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	
	Type de dépôt de réclamation	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		Espace client Web (depuis PC ou mobile)		Application smartphone Orange et moi		
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client		non		non		
Critères spécifiques "boutiques"	1) Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique					
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel					
	Box		Test et dépannage des services Livebox Échange Livebox et décodeur TV			
	2) 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			