

# Les Packs Open Essentiel et Open Infini

Version du 09 avril 2020

Les Packs Open Essentiel et Open Infini sont valables aux Antilles-Guyane françaises et réservés aux particuliers.

## Pour le service internet Haut Débit ou très Haut Débit du pack :

**ADSL ou VDSL 2 :** sous réserve de compatibilité technique, d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services. Disponibles soit avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services. Conditions d'éligibilité disponibles en point de vente ou sur [www.orangeCaraibe.com](http://www.orangeCaraibe.com) dans la rubrique internet.

**Fibre :** uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client. Conditions d'éligibilité disponibles en point de vente ou sur [www.orangeCaraibe.com](http://www.orangeCaraibe.com) dans la rubrique internet.

## Pour le service de téléphonie mobile du pack :

Le service est disponible en version **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.

La souscription d'un Pack Open entraîne la résiliation de l'abonnement téléphonique fixe (RTC) si vous en disposiez préalablement (ainsi que des éventuels services souscrits sur cet abonnement : fax, alarme...).

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES				Avec nouveau mobile		Version forfait mobile seul, en gardant votre mobile		
				Tarif TTC/mois engagement de 12 mois		Tarif TTC/mois engagement de 12 mois		
				xDSL	Fibre	xDSL	Fibre	
	<b>Packs Open Essentiel</b>	Livebox Essentiel	+	Club 30Go	93,90€	98,90€	83,90€	88,90€
		Livebox Essentiel	+	Club 50Go	103,90€	108,90€	93,90€	98,90€
		Livebox Essentiel	+	Club 100Go	118,90€	123,90€	108,90€	113,90€
	<b>Packs Open Infini</b>	Livebox Infini	+	Club 30Go	103,90€	108,90€	93,90€	98,90€
		Livebox Infini	+	Club 50Go	113,90€	118,90€	103,90€	108,90€
		Livebox Infini	+	Club 100Go	128,90€	133,90€	118,90€	123,90€
<p>Les prix des packs ci-dessus comprennent les coûts de location de Livebox suivants :            Livebox 3 : 2,71€/mois (Guadeloupe et Martinique), 2,50€/mois (Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin)            Livebox 4 : 2,50€/mois</p> <p>Les prix ci-dessus seront détaillés sur la facture dans la rubrique « abonnements et forfaits de votre Pack Open » comme la somme du prix d'un forfait mobile Club, du prix d'un forfait internet Livebox, et d'une remise de 10€.</p> <p>Les Packs Open ne sont pas éligibles à la remise 100% Orange.</p>								
EQUIPEMENTS	Modem	Boîtier Fibre optique (ONT) mis à disposition si nécessaire. En cas de non restitution, ou de restitution d'un des équipements mis à disposition incomplet et/ou endommagé, le client est facturé d'une somme forfaitaire d'un montant maximum de 100 € par équipement						
	Décodeur TV (sous réserve d'activation du service TV)	Avec <b>offres Essentiel TV par satellite</b> et <b>offres Infini avec TV par satellite</b> : décodeur UDH90 (décodeur blanc) compatible HD, avec récepteur TNT et carte d'accès TV (compatible avec la TV desservie par satellite). Avec <b>offres Essentiel + télévision par Internet</b> et <b>offres Infini + télévision par internet</b> : décodeur TV 4 compatible HD, HD+ et ultra HD. HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible.						
DUREE D'ENGAGEMENT		12 mois						
FRAIS D'ACTIVATION ET DE MISE EN SERVICE DE LA LIGNE INTERNET		<b>Frais d'accès au réseau Fibre en maison individuelle</b> : 49€ (sauf conditions commerciales particulières). <b>Frais d'activation TV</b> : 50€ de frais d'activation du décodeur. <b>Second décodeur TV (dans le cadre de l'option Multi-TV)</b> : 10€ de frais d'activation. <b>Clé TV (dans le cadre de l'option Clé TV)</b> : 10€ de frais d'activation. En cas de demande d'échange d'équipement, des frais de 10€ sont susceptibles de s'appliquer.						
DELAI INDICATIF DE MISE A DISPOSITION DE L'ACCES INTERNET		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 RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT		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 et consommations via son offre Internet. - <b>Si l'abonné résilie son Offre Open</b> avant la fin de sa période d'engagement avec ou sans demande de portabilité,						

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.

Le Client peut résilier l'une ou l'autre des composantes de son offre Open (soit son service de téléphonie mobile, soit son service d'accès à l'Internet Haut Débit ou très Haut Débit) Dans ce cas, le Client ne bénéficiera plus des conditions tarifaires et avantages octroyés au titre du contrat Open. Le prix du service mobile ou du service d'accès Internet Haut Débit ou très Haut Débit maintenu est alors facturé comme suit :

- **Si maintien du service de téléphonie mobile :**

Tarifs par mois	Club 30Go	Club 50Go	Club 100Go
Avec mobile	<b>54€</b>	<b>64€</b>	<b>79€</b>
Sans mobile	<b>44€</b>	<b>54€</b>	<b>69€</b>

- **Si maintien du service d'accès à l'Internet Haut Débit ou très Haut Débit :**

Tarifs par mois (prix de location Livebox incluse)	Livebox Essentiel	Livebox Fibre
xDSL	<b>52,40€</b>	<b>57,40€</b>
Fibre	<b>57,40€</b>	<b>67,40€</b>

Sauf motif légitime ou modification contractuelle visée aux Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange, lorsque le client résilie le Service de téléphonie mobile ou le Service d'accès Internet Haut Débit ou très Haut Débit de son offre Orange Open avant la fin de sa période initiale d'engagement, des frais de changement d'offre sont exigibles dans les conditions prévues par les Conditions générales d'abonnement.

La résiliation du Pack Open, ou de la composante mobile ou Internet du Pack entraîne automatiquement la résiliation des options rattachées au Pack ou à la composante résiliée.

DEBIT INTERNET  
ESTIME (DEBIT  
MAXIMUM EN BPS  
ATM/IP)

Sous réserve d'une Livebox compatible :

**Pour une connexion ADSL :**

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 1Mbit/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.

**Pour une connexion VDSL2 :**

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 1km) avec modem compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.

**Pour une connexion Fibre :**

Débits disponibles avec les offres Fibre	Livebox Essentiel	Livebox Infini
Débit descendant	400 Mbits/s	1 Gbits/s
Débit montant	400 Mbits/s	400 Mbits/s

Débits disponibles au niveau de la Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (cable 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](http://www.orangeCaraibe.com).

COMMUNICATIONS  
TELEPHONIQUES  
INCLUSES DEPUIS LE  
TELEPHONE PAR  
INTERNET

Pour les offres **Livebox Essentiel** et **Livebox Infini** :

Les appels en illimité vers les fixes de plus de 110 destinations, dont la France métropolitaine et les DOM. Les offres **Livebox Infini** comprennent en plus les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine, des DOM et d'Europe.

Les communications illimitées sont hors numéros et services spéciaux nationaux et internationaux et hors numéros satellitaires, hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communications maximum par appel.

SERVICES, CHAINES  
OU BOUQUETS TV  
INCLUS SUR  
SUPPORT FIBRE

Offres d'accès à internet avec accès à un service de télévision numérique et de téléphonie sur IP (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV). Uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client.

**La composante Livebox Essentiel Fibre inclut :**

- **Le service « Accès à Internet » :**

- accès à Internet selon éligibilité ;
- 100 Mo pour héberger son site Internet avec le service « pages perso d'Orange » ;
- 10 Boîtes aux Lettres (BAL) et une capacité de 5Go pour conserver tous vos mails;
- anti-spam Messagerie ;
- contrôle parental activable sur demande.

- **Le service « Téléphone par internet » :**

Ce service permet au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres ;
- l'émission d'appels en illimité vers les fixes de plus de 110 destinations<sup>(1)</sup> dont la France métropolitaine et les DOM. Hors numéros et services spéciaux nationaux et internationaux et numéros satellitaires. Dans la limite de 250 correspondants différents/mois et dans la limite d'un appel de 3 heures au maximum. Liste des destinations sur [www.orangeCaraibe.com](http://www.orangeCaraibe.com). Tarifs des autres destinations facturées en sus du prix de l'offre et disponibles sur [www.orangeCaraibe.com](http://www.orangeCaraibe.com), à l'adresse suivante : <https://caraibe.orange.fr/documentation>

	<p>Le « <b>Téléphone par internet</b> » comprend également les services suivants :</p> <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> </ul> <p>- <b>Le service « la Télévision numérique » :</b></p> <p>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 plus de 100 chaînes et services TV(3), à un catalogue de vidéos à la demande et à la télévision à la demande. Bouquets payants et programmes à la demande vendus séparément.</p> <p>Pour les clients sur support xDSL : 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.</p> <p>- <b>L'Enregistreur TV jusqu'à 240 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 disponible 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 €).</p> <p>- <b>Le service « Multi-TV » :</b></p> <p>L'option « Multi-TV » permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV. Nécessite un 2e décodeur (frais d'activation 10 €).</p> <p><b>La composante Livebox Infini Fibre inclut les mêmes fonctionnalités que l'offre Livebox Essentiel Fibre, plus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'émission d'appels en illimité vers les mobiles de France métropolitaine, des DOM et d'Europe<sup>(2)</sup></b> (hors nos et services spéciaux nationaux et internationaux, hors numéros satellitaires, jusqu'à 250 correspondants différents/mois, 3h max/appel, et hors restrictions mises en œuvre par les opérateurs mobiles correspondants).</li> <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. Capacité de stockage disponible jusqu'à 450 Go correspondant à 225 heures d'enregistrement en qualité standard (60 heures en qualité haute définition).</li> <li>- <b>Le service Suite de sécurité Orange.</b></li> <li>- <b>Le contrôle parental.</b></li> </ul>
<p>SERVICES, CHAINES OU BOUQUETS TV INCLUS SUR SUPPORT xDSL</p>	<p>Offres d'accès à internet avec accès à un service de télévision numérique et de téléphonie sur IP (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV).</p> <p><b>La composante Livebox Essentiel inclut :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accès à Internet selon éligibilité ;</li> <li>• 100 Mo pour héberger son site Internet avec le service « pages perso d'Orange » ;</li> <li>• 10 Boîtes aux Lettres (BAL) et une capacité de 5Go pour conserver tous vos mails ;</li> <li>• anti-spam Messagerie ;</li> <li>• contrôle parental activable sur demande.</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « Téléphone par internet » :</b></li> </ul> <p>Ce service permet au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres ;</li> <li>• l'émission d'appels en illimité vers les fixes de plus de 110 destinations<sup>(1)</sup> dont la France métropolitaine et les DOM. Hors numéros et services spéciaux nationaux et internationaux et numéros satellitaires. Dans la limite de 250 correspondants différents/mois et dans la limite d'un appel de 3 heures au maximum. Liste des destinations sur <a href="http://www.orangeCaraibe.com">www.orangeCaraibe.com</a>. Tarifs des autres destinations facturées en sus du prix de l'offre et disponibles sur <a href="http://www.orangeCaraibe.com">www.orangeCaraibe.com</a>, à l'adresse suivante : <a href="https://caraibe.orange.fr/documentation">https://caraibe.orange.fr/documentation</a></li> </ul> <p>Le « <b>Téléphone par internet</b> » comprend également les services suivants :</p> <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> </ul> <p>- <b>Le service « la Télévision numérique » :</b></p> <p>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 plus de 90 chaînes et services TV(3), à un catalogue de vidéos à la demande et à la télévision à la demande. Bouquets payants et programmes à la demande vendus séparément.</p> <p>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</p> <p>- <b>L'Enregistreur TV jusqu'à 240 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 disponible 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 €).</p> <p><b>La composante Livebox Infini inclut les mêmes fonctionnalités que l'offre Livebox Essentiel Fibre, plus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'émission d'appels en illimité vers les mobiles de France métropolitaine, des DOM et d'Europe<sup>(2)</sup></b> (hors nos et</li> </ul>

	<p>services spéciaux nationaux et internationaux, hors numéros satellitaires, jusqu'à 250 correspondants différents/mois, 3h max/appel, et hors restrictions mises en œuvre par les opérateurs mobiles correspondants).</p> <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. Capacité de stockage disponible jusqu'à 450 Go correspondant à 225 heures d'enregistrement en qualité standard (60 heures en qualité haute définition).</li> <li>- <b>Le service Suite de sécurité Orange.</b></li> <li>- <b>Le contrôle parental.</b></li> </ul>
<p>CHAINES ET BOUQUETS TV PAYANTS DE LA TV NUMERIQUE PAR FIBRE OU XDSL (SOUS CONDITION D'ELIGIBILITE POUR LES SERVICES TV ET SOUS RESERVE D'ACTIVATION DU SERVICE TV)</p>	<p>Liste des chaînes et bouquets TV susceptibles d'évoluer (détails des chaînes ci-dessous et sur <a href="http://orangecaraibe.com">orangecaraibe.com</a>) :</p> <p><b>Bouquet Famille</b> : 12,99 € TTC / mois - Sans engagement. <i>Inclus pendant 12 mois dans les packs Open Infini.</i></p> <p><b>Bouquet Ciné Series</b> : 13,99 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet Ciné Series Max</b> : 21 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet beIN SPORTS</b> : 13 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet Sports Max</b> : 18 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet Chinois</b> : 8,88 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet Lusophone</b> : 8,00 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet Indien</b> : 10,00 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet adulte</b> : 12,99 € TTC / mois - Sans engagement.</p>
<p>CHAINES ET BOUQUETS TV PAYANTS DE LA TV NUMERIQUE PAR SATELLITE (SOUS CONDITION D'ELIGIBILITE POUR LES SERVICES TV ET SOUS RESERVE D'ACTIVATION DU SERVICE TV)</p>	<p>Liste des chaînes et bouquets TV susceptibles d'évoluer (détails des chaînes en annexe et sur <a href="http://orangecaraibe.com">orangecaraibe.com</a>) :</p> <p><b>Bouquet Divertissement</b> : 20 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet OCS</b> : 13 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet Famille</b> : 10 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet beIN SPORTS</b> : 10 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Bouquet Adulte</b> : 5 € TTC / mois.</p>
<p>LES OPTIONS ET SERVICES (XDSL ET FIBRE)</p>	<p><b>Enregistreur TV</b> 3 € TTC / mois - Sans engagement (inclus dans les offres Livebox Infini).</p> <p><b>Multi-TV</b> 7 € TTC / mois. Nécessite un 2e décodeur (frais d'activation 10 €).</p> <p><b>Orange Deezer Premium</b> 9,99 € TTC / mois - Sans engagement.</p> <p><b>Xooloo</b> 1<sup>er</sup> mois offert puis 3,50 € TTC / mois – Sans engagement</p>
<p>CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE</p>	<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, hors streaming vidéo, restent accessibles en débit réduit. Possibilité de souscrire à une option internet ou en achetant un pass internet+ pour augmenter le débit en attendant la date de facturation.</p>
<p>DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES DEPUIS LE MOBILE</p>	<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>
<p>LES SERVICES MOBILES INCLUS</p>	<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 <a href="http://orangecaraibe.com">orangecaraibe.com</a></p>
<p>CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENTS (USAGES MOBILES)</p>	<p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible. <b>3G+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s <b>H+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées. <b>4G</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s. accessible dans les villes déployées <b>4G+</b> : 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. 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.  Depuis un mobile Orange : 555 appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises.  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.  Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre mobile, en composant le #123#.  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>
--------------------	--

**(1) 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 nos 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 (nos commençant par 212526-212527 ; 212533-212534 ; 212546-212547 ; 212550 ; 212553) (\*).
- **Zone Afrique et Océanie** : Afrique du Sud (rép.), Eswatini.
- **Zone Amérique centrale** : Bahamas, Bermudes (îles), Costa Rica, Dominicaine (rép.), 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, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande.
- **Zone Asie 2** : Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Cambodge, Guam, Inde, Indonésie, Jordanie, Laos, Macao, Mariannes du Nord (îles), Saipan, Samoa américaines, Vietnam.

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

**(2) 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-Galle, 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.(\*)

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

**(3) Liste des chaînes comprises dans les offres avec télévision par xDSL et Fibre (liste susceptible d'évolution) :**

TF1 ; M6 ; France 2 ; France 3 ; France 4 ; France 5 ; Arte ; C8 ; W9 ; LCP/PS ; RMC Découverte ; TV5 Monde ; Campagnes TV ; NUMERO 23 ; TMC ; i>Télé ; TFX ; TF1 Séries Films ; CSTAR ; France O ; Dog TV ; Aerostar.tv ; NRJ 12 ; 6ter ; Chérie 25 ; BFM Business ; Bloomberg TELEVISION ; Euronews ; NHK World ; France 24 (en français) ; BFM TV ; LCP 24/24 ; Public Senat 24/24 ; BBC World news ; France 24 (en anglais) ; CNN ; Al Jazeera (en français) ; Al Jazeera (en arabe) ; CBNC ; Africa 24 ; i24 News ; CCTV-F ; Virgin Radio TV ; GINX ; Gulli ; Clubbing TV, OFIVE.TV ; TRACE Urban ; Luxe TV ; MyZen TV ; KTO ; Men's up ; Demain TV ; Souvenirs from Earth ; Ouatch.TV ; Equidia ; Guadeloupe 1<sup>ère</sup> ; Martinique 1<sup>ère</sup> ; Guyane 1<sup>ère</sup> ; Canal 10 ; OM5 TV ; NRJ Hits HD ; BET HD ; Lucky Jack ; Telesud ; Record News ; ATV Guadeloupe HD ; ATV Martinique HD ; LCI ; KMT ; Fashion TV ; Vox Africa ; HLive ; 2 Rives TV ; MB live ; Ultrature 4K ; télé Antilles ; Star24 ; ETV.

**Liste des chaînes haute définition** : TF1 ; M6 ; France 2 ; France 3 ; France 4 ; Arte ; C8 ; W9 ; TV5 Monde ; NUMERO 23 ; TF1 Séries Films ; NRJ 12 ; 6ter ; Chérie 25 ; Nolife ; Luxe TV ; MyZen TV ; ATV Guadeloupe HD ; ATV Martinique HD ; NRJ Hits HD ; BET HD.

**Liste des chaînes Ultra haute définition** : ultrature.

**Liste des chaînes accessibles à la demande** : TF1 ; M6 ; France 2 ; France 3 ; France 4 ; France 5 ; France O ; Arte ; W9 ; RMC Découverte ; Téva ; NRJ 12 ; 6ter ; Chérie 25 ; France 24 ; Gulli ; Equidia Play ; LCI.

## Relation Client Orange mobile

<b>Modes de contact</b>	Boutique	Retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://www.orangeCaraibe.com/contact/mobile/">www.orangeCaraibe.com/contact/mobile/</a>		
	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 <a href="http://www.orangeCaraibe.com">www.orangeCaraibe.com</a>		
	Courrier électronique	Envoi depuis espaceclient.orangeCaraibe.com		
	autres	Facebook (rubrique Besoin d'aide, messagerie privée) <a href="http://www.facebook.com/Orange.Caraibe">www.facebook.com/Orange.Caraibe</a> ; Twitter : @Orange_Caraibe, et <a href="http://www.orangeCaraibe.com">www.orangeCaraibe.com</a>		
<b>Certification</b>	Non applicable.			
<b>Gestion de compte client</b>		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	
<b>Prise en charge des appels en Service Client</b>	Non applicable.			
<b>Délai de rétablissement du service avant compensation</b>	Ligne mobile : Orange s'engage à rétablir le service mobile dans un délai de 2 jours ouvrés. Ligne internet : 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 62,39 € TTC en Guadeloupe et Martinique. 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>		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
<b>Gestion des réclamations</b>	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		

<b>Gestion des réclamations</b>	Type de dépôt de réclamation	Web par courrier électronique	Non	Oui	non
	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	

<b>Critères spécifiques "boutiques"</b>	<b>1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique</b>	
	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	Si produit acheté chez Orange : - En cas de panne à la mise en service dans les 7 jours suivants l'achat, ou chez Cordon Caraïbe si achat effectué sur notre boutique en ligne. (Hors iPhone et iPad)
	Box	Test et dépannage des services Livebox Échange Livebox et décodeur TV
Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur l'assistance mobile <a href="http://orangecaraibe.com">orangecaraibe.com</a>		

<b>Critères spécifiques "boutiques"</b>	<b>1) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte</b>		
	Actes administratifs		
	Types de changement :	Oui	Non
	Offre	X	
	Option	X	
	Adresse	X	
	RIB	X	

## Annexe – bouquets et options TV

## Les options de la TV d'Orange

	Tarif TTC
<b>Multi-TV</b> Offert pour les Pack Open Fibre, hors frais d'activation de décodeur	7€/mois (frais d'activation du 2 <sup>ème</sup> décodeur : 10€)
La Clé TV	3,99€/mois (frais d'activation : 10€)
Service appli TV d'Orange	10€ de frais d'activation

## Les options pour le décodeur standard UHD 90

	Tarif TTC
Pour les clients TV SAT de toutes les offres ou les clients TV par internet des offres Open Essentiel	
Enregistreur TV 80 Go	3€/mois

## Les options pour le décodeur TV 4

	Tarif TTC
Offerts pour les clients des Packs Open Infini	
Extension de la capacité d'enregistrement de 80 à 160 Go	10€
Extension de la capacité d'enregistrement de 160 à 240 Go	10€
Extension de la capacité d'enregistrement jusqu'à 450 Go	Offert pour les clients d'un Pack Open Infini

## Les bouquets de la TV d'Orange

Liste des chaînes et bouquets TV susceptibles d'évoluer (détails sur [orangecaraibe.com](http://orangecaraibe.com)) :

## Chaînes et bouquets TV payants de la TV numérique par fibre ou xDSL (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV)

	Tarif TTC
<b>Bouquet famille :</b> +1, Boing, AB1 HD, Boomerang, Boomerang+1, RFM TV, Paris Première HD, Vivolta, Crime District Melody, Ushuaia TV HD, Playboy TV, Histoire, Mezzo Live HD, Mezzo, RTL9 HD, Tiji, CanalJ, M6 Music, iConcerts, TV Breizh, Chasse & Pêche HD, Disney nature TV, Science & Vie, Toonami, Mon science et vie junior, Téva, 01 Net TV, ES1	12,99 € TTC / mois Sans engagement. Inclus 12 mois pour les clients d'un pack Open Infini
<b>Bouquet Ciné Séries* :</b> OCS City HD, OCS Choc HD, OCS Max HD, OCS Géants HD, OCG Go, Paramount HD, Paramount décalé. Chaînes OCS disponibles sur tous les écrans avec l'application OCS Go et sur PC/Mac sur <a href="http://go.ocs.fr">go.ocs.fr</a> (les données téléchargées par l'application OCS Go via le réseau mobile peuvent être décomptées du forfait mobile)	13,99 € TTC / mois Sans engagement
<b>Bouquet Ciné Series Max* :</b> Chaînes du Bouquet Ciné Séries ainsi que les chaînes suivantes : Ciné+ Classic, Ciné+ Club, Ciné+ Emotion, Ciné+ Famiz, Ciné+ Frisson, Ciné+ Premier, Sundance TV, Eurochannel	21 € TTC / mois Sans engagement
<b>Bouquet beIN SPORTS :</b> beIN SPORTS 1 HD, beIN SPORTS 2 HD, beIN SPORTS 3 HD, beIN SPORTS max	13 € TTC / mois Sans engagement
<b>Bouquet Sports Max :</b> Chaînes du Bouquet BeIN SPORTS ainsi que les chaînes suivantes : Golf Channel HD, Fight Sports HD, Nautical Channel, Motorvision HD, AB moteurs, Fuel TV, Motors TV, sport365	18 € TTC / mois Sans engagement
<b>Bouquet Chinois :</b> Beijing TV, CCTV Divertissement, CCTV-4, China Movie channel, Guandong southern TV, Hunan world TV, Jiangsu International TV, Pheonix CNE, Phoenix Infonews, Shanghai Dragon TV, Zhejiang International TV, Great Wall Elite	8,88 € TTC / mois Sans engagement
<b>Bouquet Lusophone :</b> TV Record, Sic Noticias, Canal Q, Sic International, TVI Ficcao, Local Visao TV, TVI International	8 € TTC / mois Sans engagement
<b>Bouquet Indien :</b> SONY MAX, COLORS, STAR Vijay, STAR Bharat, STAR Plus, ZEE Tamil, ZEE Cinéma, ZEE TV	10 € TTC / mois Sans engagement
<b>Bouquet Adulte :</b> Dorcel XXX, Hustler HD, Dorcel TV, Brazers TV, Penthouse HD1, Penthouse HD2. (Réservé aux adultes - code adulte. Orange rappelle au Client que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du Code Pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende))	12,99 € TTC / mois Sans engagement

**Chaines et bouquets tv payants de la tv numerique par satellite (sous condition d'eligibilite pour les services tv et sous reserve d'activation du service tv)**

	Tarif TTC
<p><b>Bouquet OCS :</b>                      OCS City, OCS Choc, OCS Max, OCS Géants, OCG Go                      Disponible sur tous les écrans avec l'application OCS Go et sur PC/Mac sur go.ocs.fr (les données téléchargées par l'application OCS Go via le réseau mobile peuvent être décomptées du forfait mobile)                      Tarif incluant 0,59 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément</p>	<p>13 € TTC / mois                      Sans engagement</p>
<p><b>Bouquet Famille :</b>                      Tiji, Boing, Mangas, RTL9, Game One, Motors TV, MCM, Animaux, AB1, Boomerang, TV Breizh, Téva</p>	<p>10 € TTC / mois                      Sans engagement</p>
<p><b>Bouquet beIN SPORTS :</b>                      beIN SPORTS 1, beIN SPORTS 2 et beIN SPORTS</p>	<p>10 € TTC / mois                      Sans engagement</p>
<p><b>Bouquet Divertissement :</b>                      Bouquet OCS + bouquet beIN SPORTS + bouquet Famille                      Tarif incluant 0,59 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément</p>	<p>20 € TTC / mois                      Sans engagement.</p>
<p><b>Bouquet Adulte :</b>                      Dorcel TV                      (Réservée aux adultes - code adulte. Orange rappelle au Client que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du Code Pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende)). Bouquet non disponible en Guyane.</p>	<p>5 € TTC / mois                      Sans engagement</p>

**Autres options**

	Tarif TTC
<p><b>Orange Deezer Premium :</b>                      Accès personnalisé au service Premium du partenaire Deezer (décrit dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) disponibles sur le site deezer.com) accessible en mode connecté et hors connexion. Sans engagement. Accessible sur terminaux compatibles (liste disponible sur orange.fr) sous réserve de téléchargement de l'application Deezer. Coûts de connexion pour le téléchargement et l'usage sur terminal mobile non compris, variables selon l'offre mobile du client. Ne sont pas compris les contenus et services payants.                      (les données téléchargées depuis le réseau mobile peuvent être décomptées de votre forfait mobile).</p>	<p>9,99 € TTC / mois                      Sans engagement.</p>
<p><b>E Presse</b>                      Lisez jusqu'à 15 numéros de presse quotidienne ou magazines, à choisir chaque mois parmi plus de 500 titres sur les écrans mobiles ou PC jusqu'à 3 écrans. Option sans engagement. L'accès au service ePresse se fait soit via l'application ePresse (à télécharger) ou via le site web orange.epresse.fr. Lecture dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé en illimité de journaux et magazines à choisir parmi un catalogue de plus de 300 titres de presse. Catalogue des titres éligibles susceptible d'évolution. Pour consulter les titres non inclus dans l'option ePresse, il est possible d'acheter à l'acte ou de souscrire à une offre d'abonnement dédiée au titre et d'être facturé sur la facture Orange (hors achat effectué sur iOS). Les connexions à l'internet mobile liées à l'usage de ce service sont décomptées du forfait du client ou facturées selon l'offre détenue</p>	<p>Premier mois offert puis 9,99 €/mois</p>
<p><b>Izneo</b>                      Profitez d'un catalogue de plus de 3000 BD sur tous vos écrans. Option sans engagement donnant accès à un service de lecture de BD. L'accès au service izneo se fait via l'application izneo (à télécharger) ou via le site web www.izneo.com. Les BD téléchargées sont accessibles sur le compte de l'utilisateur et ce jusqu'à résiliation de l'option izneo by fnac. Le catalogue des titres proposés dans le cadre de l'option est celui proposé par le site www.izneo.com. Orange peut être amenée à modifier, sans préavis et à tout moment, tout ou partie des titres éligibles sur le catalogue. Les connexions à l'internet mobile liées à l'usage de ce service sont décomptées de votre forfait ou facturées selon votre offre.</p>	<p>Premier mois offert puis 9,99 €/mois</p>
<p><b>Xooloo</b>                      Option qui vous permet de comprendre et d'accompagner votre enfant dans sa vie numérique quelque soit l'appareil utilisé. Services édités par Xooloo et accessibles avec équipements et en zone de couverture compatibles. Incompatible à la souscription avec les forfaits mobile bloqués. Les coûts de connexion dépendent de l'offre d'accès internet utilisée.</p>	<p>Premier mois offert puis 3,50 €/mois</p>