

Packs Open

Récapitulatif contractuel
Date : 11/04/2024

Orange
111 Quai du Président Roosevelt, 92130 Issy Les Moulineaux
380 129 866 RCS/Nanterre

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

Services et équipements

Vous êtes un particulier résidant aux Antilles-Guyane françaises (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin, Saint Barthélémy), les packs Open vous sont réservés.

Les packs Open sont des forfaits qui incluent l'internet à la maison, la TV d'Orange et la téléphonie par internet ainsi qu'un forfait mobile. La gamme des offres Open se compose de :

Composantes Livebox incluent les services suivants :

Services	Livebox Essentiel	Livebox Infini
Accès à l'internet fixe	ADSL/VDSL2 ou Fibre selon éligibilité	
Téléphonie vocale fixe Mobile	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 disponible sous réserve d'éligibilité et d'activation du service par le Client	Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 90 chaînes et services TV, un catalogue de vidéos à la demande susceptible d'évolution et l'accès au Replay.	
	Enregistreur TV 80Go inclus, extension possible jusqu'à 240 Go payante	Option enregistrement multi-écrans 100h sur demande (avec décodeur TV6)
		2 ^{ème} écran offert sur demande (2 nd décodeur TV ou clé TV au choix, hors frais d'activation de 10 euros par option)
		Bouquet divertissement éligible à un tarif préférentiel
		Suite de sécurité Orange sur demande
Équipements Modems et Décodeurs	Livebox 6 ² avec Wi-Fi 6E ³ pour l'offre Livebox Essentiel Fibre Livebox 4 pour l'offre Livebox Essentiel en ADSL ou VDSL2 Décodeur TV4	Livebox 7 ² avec Wi-Fi 6E ³ pour l'offre Livebox Infini Fibre Livebox 4 pour l'offre Livebox Infini en ADSL ou VDSL2 Décodeur TV6

Composantes mobiles incluent les services suivants :

	Forfaits 4G/4G+			Forfaits 4G/4G+/5G		
	2h 1Go 4G	2h 10Go 4G	Illimité 20Go 4G	Illimité 150Go 4G/5G	Illimité 200Go 4G/5G	Illimité 250Go 4G/5G
Voix et SMS/MMS	2h		Illimité	Illimité		
Internet mobile	Débit réduit au-delà			Débit réduit au-delà		
	1Go	10Go	20Go	150Go	200Go	250Go
USA/ Canada/ Puerto-Rico				Appels/SMS illimités depuis et vers		
				5Go		250 Go mutualisés avec la zone locale

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

² Les Livebox 6 et 7 sont incompatibles avec les Téléphones HD ALLURE, HD 47, HD 49, HD 68HD, HD M70 et HD M55 (version solo et duo) et les objets connectés utilisant la norme DECT-ULE (Détecteur d'Ouverture, Détecteur de Mouvement, Détecteur de Fuite d'Eau, Prise Intelligente, Ampoule Connectée Blanche, Ampoule Connectée Couleur, Interrupteur Connecté).

³ Équipements compatibles

Caraïbe (hors Cuba et Bahamas) Brésil Surinam		2h* depuis/vers	5h* depuis/vers
		2Go	5Go
Services	TV d'Orange	Transfert de gigas vers une ligne 2h 1Go	
		2eme SIM internet (en version avec mobile uniquement)	
	TV d'Orange	TV d'Orange	

* Godet voix mutualisé pour les appels vers cette destination et les appels sortants en roaming dans la zone. En roaming les appels entrants ne sont pas inclus dans le godet horaire.

Les appels, SMS et godets Internet sont utilisables depuis la zone locale, la zone Europe (y compris DROM et hexagone).

Les services spécifiques

- **Transfert de gigas** : Le service « Transfert de gigas » est inclus dans les forfaits 150Go 4G/5G, 200Go 4G/5G et 250Go 4G/5G. Tous les clients détenteurs d'un forfait éligible peuvent transférer du volume internet à tout client détenteur d'un forfait 2h 1Go 4G 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 1Go 4G différents sur 30 jours. Voir conditions sur caraibe.orange.fr.
- **Le service « 2eme SIM internet »**
 - L'option 2ème SIM internet permet de partager le godet data principal de son offre sur une deuxième SIM
 - Cette deuxième SIM a un usage strictement internet.
 - Ce service est proposé en inclusion dans les forfaits en version avec mobile uniquement.

Débits du service internet et voies de recours

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 1 Mbit/s avec Livebox 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 1 km) avec Livebox 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 :

Débit internet disponible	Débit maximum théorique en réception	Débit maximum théorique en émission
Livebox Essentiel	Jusqu'à 1 Gbits/s	Jusqu'à 600 Mbits/s
Livebox Infini	Jusqu'à 5 Gbits/s*	Jusqu'à 1 Gbits/s

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

* Débits jusqu'à 5 Gbit/s dans les zones suivantes : Petit Bourg, Baie-Mahault, Schoelcher, Rémire Montjoly, Saint-Barthélemy, Fort-de-France - réseau en cours de déploiement (jusqu'à ↓2 Gbit/s et ↑800 Mbit/s dans les autres zones).

Pour une connexion Internet mobile : GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, 4G, 4G+, 5G** sous réserve de disposer d'un mobile et forfait compatible.

****5G uniquement accessible dans les zones déployées – Cayenne, Rémire-Montjoly, Kourou et Saint-Laurent du Maroni en Guyane, Marigot à Saint Martin, Gustavia et Saint-Jean à Saint-Barthélemy (réseau 5G en cours de déploiement) avec offre et terminal compatibles***. Carte de couverture détaillée et liste des mobiles compatibles 5G disponibles sur caraibe.orange.fr.

Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

Les débits affichés dépendent des zones de configuration réseau et de la potentielle agrégation de bandes de fréquences. Plus d'information sur la couverture réseau sur caraibe.orange.fr/le-deploiement-du-reseau-mobile.

Technologie (accessible dans les zones déployées)	Débit maximum théorique en réception	Débit maximum théorique en émission
3G+	Jusqu'à 14.4 Mbits/s	Jusqu'à 6 Mbits/s
H+	Jusqu'à 42 Mbits/s	Jusqu'à 12 Mbits/s
4G	Jusqu'à 150 Mbits/s	Jusqu'à 56 Mbits/s
4G+	Jusqu'à 655 Mbits/s	Jusqu'à 75 Mbits/s
5G	Jusqu'à 1,7 Gbit/s (Guyane) et jusqu'à 2.6 Gbit/s (St-Martin et St-Barthélemy) en zones couvertes en 3,5 GHz avec agrégation des trois bandes de fréquences 4G	Jusqu'à 145 Mbit/s (Guyane) et jusqu'à 140 Mbit/s (St-Martin et St-Barthélemy) en zones couvertes en 3,5 GHz avec agrégation des 3 bandes de fréquences 4G

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

Prix

Les prix varient de **58,90 euros** pour le pack Open Essentiel xDSL 2h 1Go 4G en version forfait seul à **133,90 euros** pour le pack Open Infini Fibre 250Go 4G/5G en version avec nouveau mobile.

			Avec nouveau mobile		Version forfait seul	
			Tarif TTC/mois		Tarif TTC/mois	
			Engagement 12 mois		Engagement 12 mois	
			xDSL	Fibre	xDSL	Fibre
Packs Open Essentiel	Livebox Essentiel	+ Forfait 2h 1Go 4G	-	-	58,90€	63,90€
		+ Forfait 2h 10Go 4G	68,90€	73,90€	63,90€	68,90€
		+ Forfait 20Go 4G	78,90€	83,90€	73,90€	78,90€
		+ Forfait 150 Go 4G/5G	93,90€	98,90€	83,90€	88,90€
		+ Forfait 200 Go 4G/5G	103,90€	108,90€	93,90€	98,90€
		+ Forfait 250 Go 4G/5G	118,90€	123,90€	108,90€	113,90€
Pack Open Infini	Livebox Infini	Forfait 2h 1Go 4G	-	-	68,90€	73,90€
		Forfait 2h 10Go 4G	78,90€	83,90€	73,90€	78,90€
		Forfait 20Go 4G	88,90€	93,90€	83,90€	88,90€
		Forfait 150 Go 4G/5G	103,90€	108,90€	93,90€	98,90€
		Forfait 200 Go 4G/5G	113,90€	118,90€	103,90€	108,90€
		Forfait 250 Go 4G/5G	128,90€	133,90€	118,90€	123,90€

Le prix de la location Livebox de 2,50€/mois est inclus. Les frais de construction pour raccordement à l'ADSL/VDSL 2 de 107,60€ en zone DOM ¹⁴ et de 99,17€ en zone DOM ²⁵ peuvent être facturés en cas de déplacement technicien nécessaire (diagnostiqué au moment de la souscription).

Frais d'activation :

- Décodeur TV 4 : 50 euros
- Décodeur TV6 : 40 euros
- Clé TV ou Second Décodeur TV : 10 euros

⁴ Guadeloupe, Martinique

⁵ Guyane française, Saint-Martin, Saint-Barthélemy

Frais de résiliation : 50 euros

Frais d'accès au réseau Fibre en maison individuelle : 49 euros.

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

Durée, renouvellement, résiliation

Les Packs Open sont disponibles **avec un engagement de 12 mois** effectif à compter du jour de la mise en service de votre ligne. Le contrat est à durée indéterminée avec une période d'engagement initiale de 12 mois.

Vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat Orange par simple appel à votre service clients, nonobstant le paiement des éventuelles redevances dues en cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement initiale. La résiliation prend alors effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de votre demande. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec votre carte SIM/USIM. 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.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis.

Avantage Open multilignes

Conditions d'attribution et quotas

Dans le cadre de son offre, le détenteur d'un pack Open (quelle que soit l'offre) pourra bénéficier de remises sur des lignes mobiles additionnelles dans la limite de 4 forfaits mobile par contrat Open. Il s'agit de la remise Open multilignes. Le titulaire du pack Open peut être distinct du titulaire de la (ou des) ligne(s) additionnelle(s) sur la(es)quelle(s) la remise est appliquée.

Montant des remises

Chaque abonnement mobile (hors abonnement mobile du Pack Open) pourra bénéficier d'une remise mensuelle de -5€/mois sur sa facture mobile avec les forfaits mobile avec engagement 2h1Go, 10Go et 20Go et -10€/mois avec les forfaits mobile 150Go 4G/5G, 200Go 4G/5G et 250Go 4G/5G tant que les conditions de compatibilité à l'attribution de la remise sont remplies. La remise est appliquée sur la prochaine facture.

Durée, suppression et résiliation

La remise Open Multilignes pourra être supprimée par le titulaire du pack Open ou le titulaire de l'offre mobile remise depuis son Espace Client. L'ensemble des titulaires des lignes mobiles remises perdront leur remise en cas de résiliation du pack Open ou de migration vers une offre non compatible (Forfaits sans engagement, offres Sosh et Card).

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Pour savoir si cette offre est bien adaptée à votre situation, des conseillers spécialisés sont à votre disposition dans nos boutiques Orange : <https://caraibe.orange.fr/store-locator>. Découvrez également les offres autonomie en version e-accessible : <https://orange.publispeak.com/caraibes/catalogue-autonomie/>

Autres informations utiles

Orange vous accompagne :

- **en Boutique** : Retrouvez la boutique la plus proche sur www.orangecaraibe.com/contact/mobile/
- **par téléphone** : 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. Disponible du lundi au vendredi de 7h à 19h et le samedi de 7h à 15h (fermeture le dimanche et les jours fériés ou chômés). Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 depuis votre application Orange& Moi Caraïbe
- **par e-chat** : sur caraibe.orange.fr de 8h à 18h du lundi au samedi
- **sur les réseaux sociaux** : du lundi au vendredi de 8h à 17h