

Date : 27/06/2024

- 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

Le forfait Edition Spéciale Guyane 100Go 4G/5G* est disponible à partir du 27 juin 2024, en forfait bloqué et non-bloqué, avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+/5G*.

Offre réservée aux clients résidant en Guyane française.

***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 terminaux compatibles 5G disponibles sur caraibe.orange.fr.

Le forfait **Edition Spéciale Guyane 100Go 4G/5G** inclut les services suivants :

Edition Spéciale Guyane 100Go 4G/5G	
Depuis la zone locale	
Internet mobile	100Go Débit réduit au-delà
Appels en zone locale	Illimités
SMS/MMS en zone locale	Illimités
Options et services	TV d'Orange
Appels et SMS vers l'Europe	Illimités
Depuis l'Europe et l'Hexagone	
Internet mobile	Mutualisé avec le godet internet mobile en zone locale
Appels vers la zone locale, l'Europe et l'Hexagone	Illimités
SMS vers la zone locale, l'Europe et l'Hexagone	Illimités
Depuis la zone Caraïbe**, Brésil et Suriname	
Internet mobile ⁽¹⁾	10Go
Appels ⁽²⁾ vers la zone locale, vers la Caraïbe, (hors Cuba et Bahamas), le Brésil et le Suriname	1h

Appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale, les DROM et l'Europe : hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 200 correspondants différents par mois, 2h max/appel sous réserve de crédit supérieur à 1€ et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.

**** Zone Caraïbe :** Anguilla, Antigua & Barbuda, Aruba, Barbade, Bermudes, Bonaire, Curaçao, Dominique, Grenade, Haïti, Îles Caïmans, Îles Turques et Caïques, Îles Vierges Britanniques, Îles vierges u.s., Jamaïque, Montserrat, République Dominicaine, Saba, Saint-Eustache, Saint Vincent et les Grenadines, Sainte-Lucie, Saint-Kitts et Nevis, Trinidad & Tobago

⁽¹⁾ En roaming, débit maximum théorique de 1Mbt/s. Le débit peut varier selon les restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs partenaires et Orange, et limiter certains usages (qualité du streaming). Offre non bloquée : à épuisement du volume Internet mobile inclus dans l'offre, les connexions internet sont facturées en hors-forfait aux tarifs en vigueur selon la zone concernée (cf. fiche tarifaire). Offre bloquée : à épuisement du volume Internet inclus dans l'offre, possibilité de souscrire à un Pass Voyage, afin de se débloquer.

⁽²⁾ 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.

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).

Débits du service internet et voies de recours

GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, 4G, 4G+, 5G sous réserve de disposer d'un mobile.

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-déploiement-du-réseau-mobile.

Technologie (accessible dans les villes 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 celles 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

Tarif par mois (carte SIM incluse)

		Edition Spéciale Guyane 100 Go 4G/5G
Sans remise Open multilignes	Avec mobile - engagement de 12 mois	49€
	Sans mobile - engagement de 12 mois	39€
Avec remise Open multilignes*	Avec mobile - engagement de 12 mois	39€
	Sans mobile - engagement de 12 mois	29€

* Remise de 10€/mois réservée aux particuliers. Perte de la remise en cas de résiliation du titulaire du Pack Open, demande de suppression de la remise par ce dernier ou changement d'offre vers une offre non compatible (Card ou Sosh).

Durée, renouvellement, résiliation

Durée et renouvellement

Disponible avec engagement de 12 mois en version avec terminal mobile et en version forfait seul.

Le contrat est à durée indéterminée avec une période d'engagement initiale de 12 mois. A noter que toute utilisation du Programme « Changer de mobile » pour les forfaits avec terminal mobile entraîne une reconduction de douze (12) mois du contrat d'abonnement du Bénéficiaire.

Résiliation

Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement en contactant son Service Clients. Le Client met également fin à son Contrat en faisant une demande de portabilité à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des communications passées et des options souscrites.

Lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale de 12 mois, sauf motifs légitimes, les redevances mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

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/>
- Découvrez notre service Orange Confort+ : une solution OpenSource pour améliorer le confort de tous et mettre en valeur les sites web accessibles : <https://confort-plus.orange.com/>

Autres informations utiles

Orange vous accompagne :

- **en Boutique** : retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur caraibe.orange.fr/store-locator
- **par téléphone** : au 555 de 7h à 20h du lundi au samedi. Prix d'une communication « normale » selon l'offre détenue, ou décompté 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 depuis les réseaux Orange.
- **par mail** : depuis votre espace client
- **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