

## Offres Livebox Haut Débit et Très Haut Débit

Date de mise à jour : 23/08/2018

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		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Offre Livebox Essentiel</th> <th>Offre Livebox Infini</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Fibre</b></td> <td><b>57,40 €/mois</b> soit 54,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox</td> <td><b>67,40 €/mois</b> soit 64,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox</td> </tr> <tr> <td><b>ADSL/VDSL2</b> téléphone par Internet</td> <td><b>52,40 €/mois</b> soit 49,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox</td> <td><b>62,40 €/mois</b> soit 59,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox</td> </tr> <tr> <td><b>ADSL/VDSL2</b> sur ligne fixe</td> <td><b>57,40 €/mois</b> soit 54,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox</td> <td><b>67,40 €/mois</b> soit 64,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox</td> </tr> </tbody> </table>		Offre Livebox Essentiel	Offre Livebox Infini	<b>Fibre</b>	<b>57,40 €/mois</b> soit 54,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox	<b>67,40 €/mois</b> soit 64,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox	<b>ADSL/VDSL2</b> téléphone par Internet	<b>52,40 €/mois</b> soit 49,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox	<b>62,40 €/mois</b> soit 59,90 €/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>67,40 €/mois</b> soit 64,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox
		Offre Livebox Essentiel	Offre Livebox Infini											
	<b>Fibre</b>	<b>57,40 €/mois</b> soit 54,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox	<b>67,40 €/mois</b> soit 64,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox											
	<b>ADSL/VDSL2</b> téléphone par Internet	<b>52,40 €/mois</b> soit 49,90 €/mois + 2,50 €/mois de location Livebox	<b>62,40 €/mois</b> soit 59,90 €/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>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	<p><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.</p>												
	Décodeur TV (sous réserve d'activation du service TV)	<p>Avec offres Essentiel et découverte (TV par satellite ou TV par internet) et offres Infini avec TV par satellite : décodeur UHD90 (décodeur blanc) compatible HD, avec récepteur TNT et carte d'accès TV (compatible avec la TV desservie par satellite).            - Avec offres Infini + télévision par internet : décodeur TV 4 compatible HD, HD+ et ultra HD.            HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible.</p>												
Durée d'engagement		Contrat à durée indéterminée avec période d'engagement initial de 12 mois.												
Frais d'activation et de mise en service		<p>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 Multi-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).</p>												
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès		<p>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.</p>												
Conditions de résiliation à l'initiative du client		<p>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.</p>												
Débit estimé (débit maximum en bps ATM/IP)		<p><b>Sous réserve d'une Livebox compatible :</b>  <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.  <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></p> <table border="1" data-bbox="643 383 1422 479"> <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>300 Mbit/s</td> <td>1 Gbit/s</td> </tr> <tr> <td>Débit montant</td> <td>300 Mbit/s</td> <td>300 Mbit/s</td> </tr> </tbody> </table> <p>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 <a href="http://www.orangecaraibe.com">www.orangecaraibe.com</a>.</p>	Débits disponibles avec les offres Fibre	Livebox Essentiel Fibre	Livebox Infini Fibre	Débit descendant	300 Mbit/s	1 Gbit/s	Débit montant	300 Mbit/s	300 Mbit/s
Débits disponibles avec les offres Fibre	Livebox Essentiel Fibre	Livebox Infini Fibre								
Débit descendant	300 Mbit/s	1 Gbit/s								
Débit montant	300 Mbit/s	300 Mbit/s								
<p><b>Communications téléphoniques incluses</b></p>	<p><b>Pour les offres Livebox Essentiel et Livebox Infini :</b>  <b>Les appels en illimité vers les fixes de plus de 110 destinations, dont la France métropolitaine et les DOM.</b> Les offres <b>Livebox Infini</b> 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.</p>									
<p><b>Caractéristiques techniques/équipements</b></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).  <b>Livebox Play :</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).  <b>Livebox 4 :</b> modem avec technologie sans fil Wi-Fi 801.11b/g/n/ac, 802.11 ac 5Ghz, 802.11n 2,4Ghz.  <b>Pour les offres Fibre :</b>          Pour la Technologie Fibre optique (FTTH : Fiber to the Home), installation au domicile du Client d'une prise terminal optique et mise à disposition d'un boîtier Fibre optique. Livebox nécessaire pour bénéficier de l'accès aux composantes de l'offre.</p>									
<p><b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus sur support Fibre</b></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). Uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client.</p> <p><b>L'offre Livebox Essentiel Fibre 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>            Ce service permet au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant :           <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="http://assistance.orange.fr/1167.php">http://assistance.orange.fr/1167.php</a>.</li> </ul> </li> </ul> <p>Le « Téléphone par internet » 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> <ul style="list-style-type: none"> <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>(2)</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.</li> <li>- <b>Le service « Multi-TV » :</b>            L'option « Multi-TV » permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV. Nécessite un 2<sup>e</sup> décodeur (frais d'activation 10 €).</li> </ul> <p><b>L'offre Livebox Infini Fibre</b> inclut les mêmes fonctionnalités que les offres Livebox Essentiel Fibre, plus :</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 n<sup>os</sup> 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>									

Services, chaînes ou bouquets TV inclus sur support xDSL

<p><b>L'offre Livebox Découverte</b> inclut :</p> <p>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSL 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> <p>- <b>Le service « la Télévision numérique » :</b></p> <p>Service disponible sous réserve d'éligibilité et d'activation du service par le Client.</p> <p>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.</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>Les offres Livebox Essentiel</b> incluent :</p> <p>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSL ou VDSL2 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> <p>- <b>Le service « Téléphone par internet » ou « Téléphone fixe via le réseau commuté » :</b></p> <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>• <b>l'émission d'appels en illimité vers les fixes de plus de 110 destinations<sup>(1)</sup> dont la France métropolitaine et les DOM.</b> 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="http://assistance.orange.fr/1167.php">http://assistance.orange.fr/1167.php</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>Le « <b>Téléphone fixe via le réseau commuté</b> » comprend également les services suivants :</p> <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> <p>- <b>Le service « la Télévision numérique » :</b></p> <p>Service disponible sous réserve d'éligibilité et d'activation du service par le Client.</p> <p>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 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>Les offres Livebox Infini</b> incluent les mêmes fonctionnalités que les offres Livebox Essentiel, <b>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 n°s 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 jusqu'à 450 Go (décodeur 4) correspondant à 225 heures d'enregistrement en qualité standard (60 heures en qualité haute définition).</li> </ul> <p>- <b>Le service Suite de sécurité Orange</b></p> <p>- <b>Le contrôle parental</b></p>
---

<p><b>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)</b></p>	<p>Liste des chaînes et bouquets TV susceptibles d'évoluer :</p> <p><b>Bouquet Famille :</b> 12 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>Animaux HD, Mangas HD, E !, Trek HD, MCM, MCM TOP, Toute l'histoire, Game One, Game One +1, Boing, AB1 HD, Boomerang, Boomerang+1, RFM TV, Paris Première HD, Voyage, Vivolta, Crime District, National Geographic, Melody, Ushuaia TV HD, Playboy TV, Histoire, Mezzo Live HD, Mezzo, RTL9 HD, Tiji, CanalJ, M6 Music, NatGeo WILD HD, iConcerts, TV Breizh, Chasse &amp; Pêche HD, Disney nature TV, TFOU MAX, Science &amp; Vie, Toonami, Mon science et vie junior, Téva.</i></p> <p><b>Bouquet Ciné Series* :</b> 13 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>OCS City HD, OCS Choc HD, OCS Max HD, OCS Géants HD, OCG Go, Paramount HD, Paramount décalé.</i>  <i>Chaînes OCS disponibles 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).</i></p> <p><b>Bouquet Ciné Series Max* :</b> 21 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>Chaînes du Bouquet Ciné Séries +  Ciné+ Classic, Ciné+ Club, Ciné+ Emotion, Ciné+ Famiz, Ciné+ Frisson, Ciné+ Premier, Sundance TV, Eurochannel.</i></p> <p><b>Bouquet beIN SPORTS :</b> 13 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>beIN SPORTS 1 HD, beIN SPORTS 2 HD, beIN SPORTS 3 HD, beIN SPORTS max.</i></p> <p><b>Bouquet Sports Max :</b> 18 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>Chaînes du Bouquet beIN SPORTS +  Golf Channel HD, Fight Sports HD, Nautical Channel, Motorvision HD, AB moteurs, Fuel TV, Motors TV, sport365.</i></p> <p><b>Bouquet Chinois :</b> 8,88 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>Beijing TV, CCTV Divertissement, CCTV-4, China Movie channel, Guangdong southern TV, Hunan world TV, Jiangsu International TV, Pheonix CNE, Phoenix Infonews, Shanghai Dragon TV, Zhejiang International TV.</i></p> <p><b>Bouquet Lusophone :</b> 7,00 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>TV Record, Sic Noticias, Canal Q, Sic International, TVI Ficcao, Local Visao TV, TVI International.</i></p> <p><b>Bouquet Indien :</b> 10,00 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>SONY MAX, COLORS, STAR Vijay, STAR Bharat, STAR Plus, ZEE Tamil, ZEE Cinéma, ZEE TV.</i></p> <p><b>Bouquet adulte :</b> 12,99 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>Dorcel XXX, Hustler HD, Dorcel TV, Brazers TV, Penthouse HD1, Penthouse HD2.</i>  <i>(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)).</i></p>
<p><b>Chaînes et bouquets TV payants de la TV Numérique par satellite (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV)</b></p>	<p>Liste des chaînes et bouquets TV susceptibles d'évoluer :</p> <p><b>Bouquet Divertissement :</b> 20 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>Bouquet OCS + bouquet beIN SPORTS + bouquet Famille.</i></p> <p><b>Bouquet OCS :</b> 13 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>Tarif incluant 0,59 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément.</i>  <i>Le bouquet de tous les cinémas : 5 chaînes OCS City, OCS Choc, OCS Max, OCS Géants, OCG Go.</i>  <i>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).</i></p> <p><b>Bouquet Famille :</b> 10 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>14 chaînes à partager en famille : Tiji, Boing, Mangas, RTL9, Game One, Motors TV, MCM, Animaux, AB1, Boomerang, TV Breizh, National Geographic et Nat Geo Wild, Téva.</i>  <i>Inclus dans les offres Livebox Infini et Livebox infini sur ligne fixe.</i></p> <p><b>Bouquet beIN SPORTS :</b> 10 € TTC / mois - Sans engagement.  <i>beIN SPORTS 1, beIN SPORTS 2 et beIN SPORTS 3 pour vivre tout le sport.</i></p> <p><b>Bouquet Adulte :</b> 5 € TTC / mois.  <i>Dorcel TV : la chaîne européenne de divertissements sexy et haut de gamme pour adultes.</i>  <i>(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)).</i>  Bouquet non disponible à la Guyane.</p>

<p><b>Les options et services (xDSL et Fibre)</b></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. L'option « <b>Multi-TV</b> » permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV. Nécessite un 2<sup>e</sup> décodeur (frais d'activation 10 €).</p> <p><b>Orange Deezer Premium</b> 9,99 € TTC / mois - Sans engagement (inclus dans les offres Livebox Infini). Accès personnalisé au service Orange Deezer Premium permettant l'écoute illimitée et sans publicité au catalogue de musique en ligne du service Deezer et ce, depuis l'ensemble de ses équipements (ordinateur, Smartphone, TV, tablette, Squeezebox...) connectés à Internet. En mode connecté ou déconnecté, c'est-à-dire sans connexion au réseau 3G ou wifi, sous réserve que l'abonné les ait préalablement téléchargés temporairement depuis le site internet de Deezer ou depuis l'application mobile, sur ordinateur personnel et/ou téléphone mobile. <i>(les données téléchargées depuis le réseau mobile peuvent être décomptées de votre forfait mobile).</i></p>
<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<sup>os</sup> 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<sup>os</sup> commençant par 212526-212527 ; 212533-212534 ; 212546-212547 ; 212550 ; 212553)<sup>(\*)</sup>.
- **Zone Afrique et Océanie** : Afrique du Sud ( indép.), 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), Saipan, 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-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.

<sup>(3)</sup> 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 ; BBlack Classik ; BBlack Caribbean ; 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 ; Indies Live ; LCI ; KMT ; Fashion TV ; Vox Africa ; HLive ; Creolive ; 2 Rives TV ; MB live ; Ultrature ; télé Antilles ; Star24.

**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.

\* Tarif incluant 0,59 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément.

## 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 : @Orangearaibe, <a href="http://orangearaibe.com">orangearaibe.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 Echange 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		