

## Packs Open

Récapitulatif contractuel  
Date : 01/08/2023

Orange Caraïbe  
1, Av. Nelson Mandela 94110 Arcueil  
379 984 891 RCS/Créteil

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE.<sup>1</sup> 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
<b>Accès à l'internet fixe</b>	ADSL/VDSL2 ou Fibre selon éligibilité	
<b>Téléphonie vocale fixe</b>	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
<b>Télévision d'Orange par internet</b> 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	Enregistreur TV 80Go inclus, extension possible jusqu'à 450 Go sur demande
		2 <sup>ème</sup> écran offert sur demande (2nd décodeur TV ou clé TV au choix, hors frais d'activation de 10 euros par option)
		Bouquet Famille inclus pendant 12 mois sur demande ou activation par le client via l'interface TV
<b>Avantages</b>	Accès au service Maison Connectée	

#### Composantes mobiles incluent les services suivants :

	2h 1Go	2h 10Go	Illimité 20Go	Illimité 150Go 5G	Illimité 200Go 5G	Illimité 250Go 5G
Voix et SMS/MMS	2h		Illimité			
Internet mobile	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
Caraïbe (hors Cuba et Bahamas) Brésil Surinam					2h* depuis/vers	5h* depuis/vers
					2Go	5Go
Services	Transfert de gigas					
	2eme SIM internet (en version avec mobile uniquement)					
	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 a zone locale, la zone Europe (y compris DROM et hexagone).

<sup>1</sup> 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).

## Les services spécifiques

- **Transfert de gigas** : Le service « Transfert de gigas » est inclus dans les forfaits 150Go 5G, 200Go 5G et 250Go 5G. Tous les clients détenteurs d'un forfait éligible peuvent transférer du volume internet à tout client détenteur d'un forfait 2h 1Go 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 différents sur 30 jours. Voir conditions sur [caraibe.orange.fr](http://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	Livebox Essentiel	Livebox Infini
débit descendant	Jusqu'à 500 Mbits/s	Jusqu'à 2 Gbits/s
débit montant	Jusqu'à 500 Mbits/s	Jusqu'à 800 Mbits/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](http://www.caraibe.orange.fr).

**Pour une connexion Internet mobile** : GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, 4G, 4G+, 5G sous réserve de disposer d'un mobile et forfait compatible. 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](http://caraibe.orange.fr/le-deploiement-du-reseau-mobile).

5G : réseau 5G uniquement accessible en Guyane dans les zones déployées avec un terminal compatible.

\*Carte de couverture détaillée et liste des terminaux compatibles 5G disponibles sur [caraibe.orange.fr](http://caraibe.orange.fr)

Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

Technologie (accessible dans les zones déployées)	Débit maximum théorique en réception
3G+	Jusqu'à 14.4 Mbits/s
H+	Jusqu'à 42 Mbits/s
4G	Jusqu'à 150 Mbits/s
4G+	Jusqu'à 655 Mbits/s
5G	Jusqu'à 1.7 Gbit/s en zones couvertes en 3,5 GHz avec agrégation des trois 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 3Go en version forfait seul à **133,90 euros** pour le pack Open Infini Fibre 250 Go en version avec nouveau mobile.

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

			Avec nouveau mobile		Version forfait seul		
			Tarif TTC/mois Engagement 12 mois		Tarif TTC/mois Engagement 12 mois		
			xDSL	Fibre	xDSL	Fibre	
Pack Open Infini	Livebox Infini				68,90€	73,90€	
		+	Forfait 2h 10Go	78,90€	83,90€	73,90€	78,90€
		+	Forfait 20Go	88,90€	93,90€	83,90€	88,90€
		+	Forfait 150 Go 5G	103,90€	108,90€	93,90€	98,90€
		+	Forfait 200 Go 5G	113,90€	118,90€	103,90€	108,90€
		+	Forfait 250 Go 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 1<sup>2</sup> et de 99,17€ en zone DOM 2<sup>3</sup> peuvent être facturés en cas de déplacement technicien nécessaire (diagnostiqué au moment de la souscription).

#### **Frais d'activation :**

- Décodeur TV : 50 euros pour un nouveau client TV
- Clé TV ou Second Décodeur TV : 10 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 exigible.

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.

### **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/](http://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 samedi de 7h à 20h (fermeture dimanche et jours fériés). 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](http://caraibe.orange.fr) de 8h à 18h du lundi au samedi
- **sur les réseaux sociaux** : du lundi au vendredi de 8h à 17h
- **par courrier électronique** : Envoi depuis l'[Espace Client](#)

<sup>2</sup> Guadeloupe, Martinique

<sup>3</sup> Guyane française, Saint-Martin, Saint-Barthélemy