

Offre Livebox Essentiel Antilles-Guyane - Récapitulatif contractuel

Contacts :

- Tél. 3900 (service gratuit + prix appel) ;
- agence.orange.fr ;
- Application **Orange et moi** sur mobile.

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. 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, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guyane) ? L'Offre Livebox Essentiel vous est réservée.

Elle se décline en versions Fibre et ADSL/VDSL2 selon la compatibilité technique et l'éligibilité géographique de votre domicile. Une version ADSL/VDSL2 sur ligne fixe est également proposée.

L'Offre Livebox Essentiel inclut les services suivants :

Internet	■ l'accès à l'internet fixe : ADSL/VDSL2 ou Fibre selon éligibilité
Communication	■ le téléphone par Internet : permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant les appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations, dont la France métropolitaine et les DROM, et vers les mobiles des USA et Canada ■ le téléphone par Internet : permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant les appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations, dont la France métropolitaine et les DROM, et vers les mobiles des USA et Canada
Télévision	■ la télévision d'Orange par Internet : permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 120 chaînes de la TV d'Orange, à un catalogue de vidéos à la demande et de Bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de Replay ■ l'option enregistrement 100h pour enregistrer des programmes TV sur demande (avec décodeur TV6)

Retrouvez le détail des services dans la documentation tarifaire en vigueur.

Équipements (sous réserve de compatibilité)	
Modem	Livebox S ² avec Wi-Fi 7 ³ pour l'offre Livebox Essentiel Fibre Livebox 4 pour l'offre Livebox Essentiel en ADSL ou VDSL2
Décodeur	Décodeur TV6

Cette présentation ne tient pas compte des évolutions ultérieures éventuelles de votre offre.

Débits du service Internet et voies de recours

Sous réserve d'un équipement compatible :

Pour une connexion ADSL : accès à Internet ADSL avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mbit/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 kbit/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.

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 Livebox S : Incompatible avec les téléphones HD et les objets connectés utilisant la norme DECT ULE (détecteurs d'ouverture, de mouvement, de fuite d'eau, prise intelligente, interrupteur connecté et ampoule connectée).

³ Équipements compatibles.

Pour une connexion VDSL2 : accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mbit/s, pouvant être compris entre 15 Mbit/s et 50 Mbit/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 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) avec Livebox compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kbit/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.

Pour une connexion Fibre :

Débit Internet disponible	Livebox Essentiel
débit descendant	Jusqu'à 2 Gbit/s
débit montant	Jusqu'à 600 Mbit/s

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients puis auprès du Service Recours Consommateur, et enfin auprès du Médiateur des communications électroniques.

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.

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 **49,90 euros** pour l'offre Livebox Essentiel ADSL à **54,90 euros** pour l'offre Livebox Essentiel Fibre.

	ADSL/VDSL2 Tarif TTC/mois	Fibre Tarif TTC/mois
Livebox Essentiel	49,90 €	54,90 €

L'Offre Livebox Essentiel en ADSL/VDSL2 existe également sur ligne fixe Orange pour 7,50 €/mois supplémentaires.

Le prix de la location Livebox de 2,50 €/mois est inclus.

Des frais de construction pour raccordement à l'ADSL/VDSL2 de 107,60 € en zone DOM1 et de 99,17 € en zone DOM2 peuvent être facturés en cas de déplacement technicien nécessaire (diagnostiqué au moment de la souscription).

■ Frais d'activation :

- Décodeur TV : 50 € pour un nouveau Client TV
- Le Second Décodeur TV : 10 €

■ Frais de résiliation : 50 € (en cas d'engagement, les redevances périodiques restant dues deviennent immédiatement exigibles)

■ Frais d'accès au Réseau Fibre en maison individuelle : 49 €.

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

Durée, renouvellement, résiliation

L'Offre Livebox Essentiel est disponible avec un **engagement initial de douze (12) mois**.

Conditions de résiliation à l'initiative du Client :

En cas de souscription d'une offre engageante sur douze (12) mois et lorsque 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 résiliation, des frais de résiliation s'appliquent, d'un montant de 50 €.

Renouvellement de contrat :

Le contrat est à durée illimitée avec une période d'engagement initiale de douze (12) mois. À l'issue de la période initiale d'engagement, le renouvellement de votre contrat se fait par tacite reconduction sans réengagement sauf cas de résiliation.

Votre **Espace client** ou l'application mobile **Orange et moi** vous permettent de consulter la liste de vos offres et options détenues.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Pour savoir si cette offre est bien adaptée à votre situation, des conseillers 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 de chez vous sur caraibe.orange.fr/store-locator
- **par téléphone** : au **3900** (service gratuit + prix appel). 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
- **sur les forums d'entraide** : communaute.orange.fr / Facebook / X (ex-Twitter) [@Orange_conseil](https://twitter.com/Orange_conseil).