

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

Les Packs Open Edition Spéciale Guyane 100Go 4G/5G sont disponibles à partir du 6 février 2025, et sont réservés aux clients résidant en Guyane française.

Pour le service internet Haut Débit ou très Haut Débit du pack :

ADSL ou VDSL 2 : sous réserve de compatibilité technique, d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services. Disponibles soit avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services. Conditions d'éligibilité disponibles en point de vente ou sur www.caraibe.orange.fr dans la rubrique internet.

Fibre : uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client. Conditions d'éligibilité disponibles en point de vente ou sur www.caraibe.orange.fr dans la rubrique internet.

Pour le service de téléphonie mobile du pack :

Le service est disponible en version bloquée ou non bloquée, avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+/5G* pour un usage depuis un mobile compatible.

***5G uniquement accessible dans les zones déployées – Cayenne, Rémire-Montjoly, Kourou, Matoury et St-Laurent du Maroni en Guyane, Marigot à Saint Martin, Gustavia et Saint-Jean à Saint-Barthélemy, Fort de France, Le Lamentin, Schoelcher, et Trinité en Martinique, Pointe à Pitre, Basse-Terre, Baie-Mahault et Les Abymes en Guadeloupe (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.

La souscription d'un Pack Open entraîne la résiliation de l'abonnement téléphonique fixe (RTC) si vous en disposiez préalablement (ainsi que des éventuels services souscrits sur cet abonnement : fax, alarme...).

Les composantes Livebox incluent les services suivants :

	Livebox Essentiel	Livebox Infini	Livebox Ultra
Internet	▪ l'accès à l'Internet fixe : ADSL/VDSL2 ou Fibre selon éligibilité		
		▪ l'option Pack Cybersecure pour protéger jusqu'à 10 appareils, sur demande	
		▪ jusqu'à 3 Répéteurs Wifi 6 sur Livebox Infini Fibre : 1er Répéteur Wifi 6 : offert sur demande (frais d'activation de 10 €), 2e et 3e Répéteur Wifi 6 : en location 3 €/mois par répéteur	▪ Wifi Sérénité : jusqu'à 3 Répéteurs Wifi 6 maximum non cumulable sur demande et accompagnement téléphonique par des spécialistes Wifi
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 et les appels illimités depuis la ligne téléphonique fixe vers les mobiles de France métropolitaine, des DROM et d'Europe	

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).

Télévision Service disponible sous réserve d'éligibilité et d'activation du service par le Client	▪ 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 TV d'Orange sur TV connectée (5 €/mois en option de l'offre Livebox) accessible pendant vingt-quatre (24) mois sur demande dans l'Espace client dans un délai de trois (3) mois après souscription de l'offre, avec télévision connectée Samsung commercialisée depuis 2018		
		▪ le Second Décodeur TV offert sur demande hors frais d'activation de 10 € par option) ▪ le bouquet divertissement éligible à un tarif préférentiel	
		▪ l'option enregistrement multi-écrans 100h pour enregistrer des programmes TV sur demande (avec décodeur TV6)	▪ l'option enregistrement multi-écrans 300h pour enregistrer des programmes TV sur demande (avec décodeur TV6)
Equipements Modem/ Décodeur	▪ Livebox 6 avec Wi-Fi 6E pour l'offre Livebox Essentiel Fibre ▪ Livebox 4 pour l'offre Livebox Essentiel en ADSL/ VDSL2 ▪ Décodeur TV4 ▪ Livebox 7 avec Wi-Fi 6E ▪ Décodeur TV6		

Les composantes mobiles incluent 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 la France métropolitaine
Internet mobile	Mutualisé avec le godet internet mobile en zone locale
Appels vers la zone locale, l'Europe et la France métropolitaine	Illimités
SMS vers la zone locale, l'Europe et la France métropolitaine	Illimités
	Depuis la zone Caraïbe**, Brésil et Suriname
Internet mobile (1)	30Go
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.

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
Livebox Ultra	Jusqu'à 8 Gbits/s*	Jusqu'à 8 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.carai.be.orange.fr.

*Débits jusqu'à 8 Gbit/s dans les zones suivantes : Baie-Mahault, Les Abymes, Gosier, Petit-Bourg, Port-Louis, Anse-Bertrand, Saint-François, Désirade, Les Saintes, Capesterre de Marie-Galante, Saint-Barthélemy, Fort-de-France, Schoelcher, Ducos, Cayenne, Remire-Montjoly, Kourou, Iracoubo, Matoury, Saint-Laurent et Sinnamary- 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. 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 carai.be.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

Le prix de l'offre Open Edition Spéciale Guyane 100Go 4G/5G se décline selon que le forfait ait été souscrit en version avec ou sans mobile et en fonction de la technologie à laquelle le client est éligible (Fibre ou xDSL).

			ADSL		Fibre		
			Livebox Essentiel ADSL	Livebox Infini ADSL	Livebox Essentiel Fibre	Livebox Infini Fibre	Livebox Ultra Fibre
			49,90 €	59,90 €	54,90 €	64,90 €	74,90 €
Avec nouveau mobile	Edition Spéciale Guyane 4G/5G	49,00 €	88,90 €	98,90 €	93,90 €	103,90 €	113,90 €
Version forfait mobile seul, en gardant votre mobile	Edition Spéciale Guyane 4G/5G	39,00 €	78,90 €	88,90 €	83,90 €	93,90 €	103,90 €

Les prix seront détaillés sur la facture dans la rubrique « abonnements et forfaits de votre Pack Open ».

Ils correspondent à la somme du prix d'un forfait mobile Edition Spéciale Guyane 100Go 4G/5G, du prix d'un forfait internet Livebox et d'une remise de 10 €.

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 ¹2 et de 99,17€ en zone DOM ²3 peuvent être facturés en cas de déplacement technicien (diagnostiqué au moment de la souscription).

Frais d'activation :

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

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(les)quelle(s) la remise est appliquée.

² Guadeloupe, Martinique

³ Guyane française, Saint-Martin, Saint-Barthélemy

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 mobiles ES Guyane 100Go 4G/5G, 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
- **par courrier électronique** : Envoi depuis l'[Espace Client](#)