

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

L'offre Card Orange est une offre prépayée sans abonnement disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange Caraïbe GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible. Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

Crédit initial de 5€ valable 10 jours et crédit internet de 1Go offert valable 10 jours à compter de la 1ère communication émise (appel, SMS ou internet).

Le client peut ensuite recharger son compte avec des recharges selon les modalités de rechargement en vigueur (voir « Conditions de rechargement »).

Passé le délai de validité du crédit, le client dispose de 9 mois (3 mois avec les recharges de moins de 5€) pour recharger son compte et conserver son numéro.

Lors de son premier rechargement, le client bénéficie d'un crédit bonus de 10€ valable 15 jours.

## Débits du service internet et voies de recours

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

Les débits affichés dépendent des zones de configuration réseau et de la potentielle agrégation de bandes de fréquences.

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

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

**Tarif de l'offre Card Orange : 15 € (sur la base d'une SIM seule)**

Tarifs des communications prépayées en zone locale et depuis les zones Europe, DROM et France métropolitaine vers la zone locale :

- Appels voix : 0,30 €/min décomptés à la seconde dès la 1ère seconde
- SMS-MMS illimités sous réserve d'un crédit supérieur à 1 €, sinon 0,10 €/SMS-MMS
- Internet mobile : 0,30 €/Mo (décrémentés par palier de 10 Ko)

Tarifs des communications prépayées depuis la zone locale vers la zone Caraïbe (hors Cuba et Bahamas), Brésil, Suriname :

- Appels voix : 0,30 €/min décomptés à la seconde dès la 1ère seconde
- SMS-MMS : 0,10 €/SMS-MMS

Les autres types de communications sont décomptés au tarif en vigueur. Les tarifs des communications depuis et vers l'étranger sont détaillés dans la rubrique « Voyager avec Orange » de la fiche tarifaire.

Pour les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) vers la même zone et la zone locale, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale, hors n° spéciaux. Les appels émis depuis l'étranger sont décomptés par palier de 30 secondes après la 1ère minute indivisible.

<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).

Il existe 3 gammes de recharges :

- **Les Recharges Classiques** : utilisables depuis la zone locale et l'Europe. Entre 5 € et 50 € de crédit pour vos appels, SMS, internet mobile. Un bonus internet mobile offert à chaque rechargement dès 5 € et variant en fonction du montant de la recharge.
- **Les Recharges Max** : exclusivement utilisables depuis la zone locale pour appeler et envoyer des SMS en illimité. Y sont compris un godet internet mobile et un godet d'appels vers les zones Caraïbe, Brésil et Suriname variant en fonction du montant de la recharge.
- **Les Recharges Internet** : pour surfer et consulter vos mails, exclusivement depuis la zone locale, l'Europe et les DROM à partir de 3€.

Consulter la fiche tarifaire pour les détails et les tarifs des différentes recharges (disponible sur le site Orange Caraïbe).

Les tarifs s'entendent TTC selon le taux de TVA en vigueur, et la zone locale correspond à la Guadeloupe, St-Martin, St-Barthélemy, la Martinique et la Guyane française.

### Durée, renouvellement, résiliation

L'offre Card est sans engagement.

Le client peut recharger son compte avec des recharges dont la durée de validité est précisée en fiche tarifaire.

### 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](https://caraibe.orange.fr/store-locator)
- **par téléphone** : au 555 du lundi au vendredi de 7h à 19h et le samedi de 7h à 15h (fermeture le dimanche et les jours fériés ou chômés).. 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 e-chat** : sur [caraibe.orange.fr](https://caraibe.orange.fr) de 8h à 18h du lundi au samedi.
- **sur les réseaux sociaux** : du lundi au vendredi de 8h à 17h.