

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

**Le forfait Orange Antilles Guyane 20Go 4G** est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible. Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

- Forfait disponible en version bloquée uniquement  
Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile restent accessibles en débit réduit. Possibilité d'acheter une recharge internet pour augmenter le débit en attendant la date de facturation.

Le forfait 20Go 4G inclut les services suivants :

<b>Forfait 20Go 4G</b>	
<b>Depuis la zone locale</b>	
Internet mobile	20Go 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'UE	Inclus dans le volume horaire
<b>Depuis l'UE et l'Hexagone</b>	
Internet mobile	Mutualisé avec le godet internet mobile en zone locale
Appels vers la zone locale, l'UE et l'Hexagone	Mutualisés avec le godet horaire en zone locale
SMS vers la zone locale, l'UE et l'Hexagone	Illimités

\* 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.

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.

## Débits du service internet et voies de recours

GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, 4G, 4G+ 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)

<b>Technologie</b> (accessible dans les zones déployées)	<b>Débit maximum théorique en réception</b>	<b>Débit maximum théorique en émission</b>
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.

<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).

## Prix

---

### Tarif par mois (carte SIM incluse)

Tarifs par mois	Illimité 20Go 4G	
	Sans remise Open Multilignes	Avec remise Open Multilignes*
Avec mobile engagement 12 mois	34€	29€
Sans mobile engagement 12 mois	29€	24€

\* Remise de 5€ /mois réservée aux particuliers. Perte de la remise en cas de résiliation du titulaire du Pack Open, demande de suppression de la remise par ce dernier ou changement d'offre vers une offre non compatible (Card ou Sosh).

Frais d'activation :

10 € de frais d'activation de la carte SIM (paiement à la commande) pour la souscription d'un forfait ou l'activation d'une option Multi-SIM.

## Durée, renouvellement, résiliation

---

### Durée et renouvellement

Disponible avec engagement de 12 mois en version avec terminal mobile. Les offres sans terminal mobile ne sont pas compatibles avec le Programme Changer de Mobile. En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés.

### Résiliation

Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement depuis son Espace Client Orange ou en contactant son Service Clients. Le Client met également fin à son Contrat en faisant une demande de portabilité à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des communications passées et des options souscrites.

Lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale de 12 mois, sauf motifs légitimes, les redevances mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

## 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