

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE*. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipements

Le forfait 250Go 4G/5G est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+/5G⁽¹⁾ pour un usage depuis un mobile compatible. Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises. Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

- Forfait disponible en version non bloquée uniquement.

Le forfait 200Go inclut les services suivants :

| Depuis la zone locale, l'Hexagone, la zone Europe et les DROM | |
|---|---|
| Internet mobile | 250Go ⁽³⁾ Débit réduit au-delà |
| Appels vers la zone locale, l'Hexagone, la zone Europe ⁽⁴⁾ , et les DROM | Illimités ⁽²⁾ |
| SMS/MMS vers zone locale, l'Hexagone, la zone Europe, et les DROM | Illimités ⁽²⁾ |
| Options et services | TV d'Orange ⁽⁶⁾ |
| | Transfert de gigas ⁽⁷⁾ vers une ligne 2h2Go, 2h20Go, ou 30Go |
| | 2 ^{ème} SIM internet (pour les versions « avec mobile ») |
| Depuis Sint-Maarten | |
| Internet mobile ⁽³⁾ | 250Go mutualisés avec le volume internet depuis la zone locale |
| Appels vers Sint-Maarten et la zone locale | Illimités ⁽³⁾ |
| Depuis la zone Caraïbe-Amériques ⁽⁵⁾ | |
| Internet mobile | 20Go ⁽³⁾ |
| Appels vers la zone Caraïbe-Amériques ⁽⁵⁾ et la zone locale | 2h ⁽³⁾ |
| Depuis/vers le Suriname | |
| Internet mobile | 250Go mutualisé avec le volume en zone locale |
| Appels vers le Suriname et la zone locale | 1h/mois |

⁽¹⁾ **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. Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

⁽²⁾ Appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale, l'Hexagone, 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.

⁽³⁾ Godet voix mutualisé pour les appels depuis et 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. Volume d'internet mobile mutualisé entre les destinations incluses dans la zone.

⁽⁴⁾ **Zone Europe** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Mayotte, Monaco, Moldavie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République-Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Pierre-et-Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

⁽⁵⁾ **Zone Caraïbe-Amériques** : Alaska, Canada, Etats-Unis, Hawaï, Porto Rico, Mexique, Brésil, Argentine, Chili, Colombie, Costa Rica, Anguilla, Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Bermudes, Bonaire, Îles Caïmans, Curaçao, Dominique, République Dominicaine, Grenade, Guyana, Haïti, Hawaï, Jamaïque, Montserrat, Panama, Saba,

Saint-Eustache, Sainte-Lucie, Saint Vincent et les Grenadines, Saint-Kitts et Nevis, Trinidad & Tobago (hors Cuba), îles Turques et Caïques, Îles Vierges Britanniques, Îles Vierges U.S

Sauf : Bolivie, Cuba, Equateur, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Pérou, l'Uruguay et le Venezuela (destinations incluses dans les pass voyages).

⁽⁶⁾ **TV d'Orange** : Offre sous réserve d'éligibilité technique et géographique à l'IPTV. Chaînes accessibles sous réserve de l'accord des chaînes et du CSA. Chaînes susceptibles d'évolution

⁽⁷⁾ **Transfert de gigas** : Le service « Transfert de gigas » est inclus dans les forfaits 200Go 4G/5G, 250Go 4G/5G et 400Go 4G/5G. Tous les clients détenteurs d'un forfait illimité 200Go 4G/5G, illimité 250Go 4G/5G et illimité 400Go 4G/5G peuvent transférer du volume internet à tout client détenteur d'un forfait 2h 2Go 4G, 2h 20Go 4G, et 30 Go 4G, 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 2G 4G, 2h 20Go 4G, et 30Go 4G différents sur 30 jours. Voir conditions sur caraibe.orange.fr.

*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).

Débits du service internet et voies de recours

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

| 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

Tarif par mois (carte SIM incluse)

| | 250Go 4G/5G | |
|-------------------------------|-----------------------------------|---------|
| Sans remise Open multilignes | Avec mobile engagement de 12 mois | 64,99 € |
| | Sans mobile engagement de 12 mois | 54,99 € |
| Avec remise Open multilignes* | Avec mobile engagement de 12 mois | 54,99 € |
| | Sans mobile engagement de 12 mois | 44,99 € |

* Remise de 10€/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 avec 250Go d'internet mobile inclus dans le forfait. Le forfait est également disponible en version forfait seul avec engagement de 12 mois.

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://agence.orange.fr/>
- 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 <https://agence.orange.fr/>
- **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 de 8h à 18h du lundi au samedi.
- **sur les réseaux sociaux** : du lundi au vendredi de 8h à 17h