

Offres mobiles GP Orange

Récapitulatif contractuel

Date : 17/05/2024

Orange
111 Quai du Président Roosevelt
92130 Issy Les Moulineaux
380 129 866 RCS/Nanterre

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 forfaits Orange Caraïbe sont disponibles 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, Matoury, Kourou et Saint-Laurent du Maroni en Guyane, Marigot à Saint Martin, Gustavia et Saint-Jean à Saint-Barthélemy (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.

La gamme des offres mobiles se compose de 6 forfaits dont :

- 3 forfaits disponibles en version bloquée uniquement : 2h 1Go 4G, 2h 10Go 4G et 20Go 4G,
- 3 forfaits disponibles en version bloquée et non-bloquée : 150Go 4G/5G, 200Go 4G/5G et 250Go 4G/5G

Les forfaits incluent les services suivants :

	Forfaits 4G/4G+			Forfaits 4G/4G+/5G		
	2h 1Go 4G	2h 10Go 4G	20Go 4G	150 Go 5G	200 Go 5G	250 Go 5G
	Depuis la zone locale			Depuis la zone locale		
Internet mobile	1Go Bloqué	10Go Débit réduit au-delà	20Go	150 Go	200 Go	250 Go
Appels en zone locale	2h		Illimités	Illimités		
SMS/MMS en zone locale	Illimités			Illimités		
Options et services	TV d'Orange			TV d'Orange		
				Transfert de gigas vers une ligne 2h 1Go 2 ^{ème} SIM internet (pour les versions « avec mobile »)		
Appels et SMS vers l'UE	Inclus dans le volume horaire			Illimités		
Appels et SMS vers les USA (Porto Rico inclus) et le Canada				Illimités		
Appels vers la Caraïbe (hors Cuba et Bahamas), le Brésil et le Suriname					2h*	5h*
	Depuis l'UE et l'Hexagone					
Internet mobile	Mutualisé avec le godet internet mobile en zone locale			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			Illimités		
SMS vers la zone locale, l'UE et l'Hexagone	Illimités			Illimités		
	Depuis les USA (Porto Rico inclus) et le Canada					
Internet mobile				5 Go		250Go
				Mutualisés avec la zone locale		
Appels et SMS vers la zone locale, les USA (Porto Rico inclus) et le Canada				Illimités		
	Depuis la Caraïbe (hors Cuba et Bahamas), le Brésil et le Suriname					
Internet mobile				2 Go		5 Go
Appels vers la zone locale, vers la Caraïbe (hors Cuba et Bahamas), le Brésil et le Suriname				2h*		5h*

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).

* 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.

Transfert de gigas

Le service « Transfert de gigas » est inclus dans les forfaits 150Go 4G/5G, 200Go 4G/5G et 250Go 4G/5G. Voir conditions sur caraibe.orange.fr.

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)

		2h 1Go 4G	2h 10Go 4G	20Go 4G	150Go 4G/5G	200Go 4G/5G	250Go 4G/5G
Sans remise Open multilignes	Avec mobile engagement de 12 mois	-	24 €	34 €	54 €	64 €	79 €
	Sans mobile engagement de 12 mois	9 €	19 €	29 €	44 €	54 €	69 €
	Sans mobile sans engagement	-	24 €	-	54 €	-	-
Avec remise Open multilignes*	Avec mobile engagement de 12 mois	-	19 €	29 €	44 €	54 €	69 €
	Sans mobile engagement de 12 mois	4 €	14 €	24 €	34 €	44 €	59 €

* Remise de 5€ ou 10€/mois selon l'offre mobile détenue et 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).

Durée, renouvellement, résiliation

Durée et renouvellement

Disponibles avec engagement de 12 mois en version avec terminal mobile à partir de 10Go d'internet mobile inclus dans le forfait. Tous les forfaits sont disponibles en version forfait seul avec engagement de 12 mois. Les forfaits 2h 10Go 4G et 150Go 4G/5G sont disponibles également en version sans mobile sans engagement.

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>
- **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