

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 Pro 400Go 4G/5G** est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+/5G<sup>(1)</sup> pour un usage depuis un mobile compatible. Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

Forfait disponible en version non bloquée uniquement.

Le forfait Pro 400Go 4G/5G inclut les services suivants :

<b>Forfait Pro 400Go 4G/5G</b>	
<b>Depuis la zone locale, l'Hexagone, la zone Europe<sup>(6)</sup> et les DROM</b>	
Internet mobile	400Go <sup>(5)</sup> Débit réduit au-delà
Appels vers la zone locale, l'Hexagone, la zone Europe <sup>(6)</sup> et les DROM	Illimités <sup>(3)</sup>
SMS/MMS vers la zone locale, l'Hexagone, la zone Europe <sup>(6)</sup> et les DROM	Illimités <sup>(3)</sup>
Options et services	TV d'Orange <sup>(2)</sup>
	2 <sup>ème</sup> SIM internet (pour les versions « avec mobile » uniquement)
<b>Depuis Sint-Maarten</b>	
Internet mobile	400Go mutualisé avec le volume internet depuis la zone locale
Appels vers la zone locale et Sint-Maarten	Illimités <sup>(3)</sup>
<b>Depuis/vers la zone Caraïbe-Amériques<sup>(4)</sup></b>	
Internet mobile	50Go <sup>(5)</sup>
Appels depuis/vers la zone Caraïbe-Amériques <sup>(4)</sup> et vers la zone locale	3h <sup>(5)</sup> + illimité depuis et vers USA/CAN/PR <sup>(8)</sup>
<b>Depuis/vers le Suriname</b>	
Internet mobile	400Go mutualisé avec le volume en zone locale
Appels depuis/vers le Suriname et vers la zone locale	2h/mois
<b>Depuis/vers la zone Business<sup>(7)</sup></b>	
Internet mobile	50Go <sup>(5)</sup> mutualisé avec le volume en zone Caraïbe-Amériques
Appels depuis/vers la zone Business <sup>(7)</sup> et vers la zone locale	3h <sup>(5)</sup> mutualisé avec le volume en zone Caraïbe-Amériques

\*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).

(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](http://caraibe.orange.fr). Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

(2) 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.

(3) 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 1000 correspondants différents par mois, 2 h max/appel et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.

(4) **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, Iles Vierges U.S

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

(5) Godet voix mutualisé pour les appels depuis et vers cette zone 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.

(6) **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.

(7) **zone Business** : Chine, Côte d'Ivoire, Polynésie française, Israël, Madagascar, Maurice, Maroc, Nouvelle-Calédonie, Sénégal, Tunisie, Émirats arabes unis, Turquie, Japon, Cameroun, Égypte, Jordanie, Mali, Niger, Qatar

Volume internet mobile et voix mutualisé avec les volumes de communications de la zone Caraïbes-Amérique.

(8) **USA/CAN/PR** : Alaska, Canada, Etats-Unis, Hawaï, et Porto Rico.

## 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](http://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)

	<b>Forfait Pro 400Go 4G/5G</b>	
	Tarifs par mois HT	Tarifs par mois HT Avec remise « -30% Offre créateur d'entreprise » pendant les 12 premiers mois*
Avec mobile engagement 12 mois	89,99€	62,99€
Sans mobile engagement 12 mois	79,99€	55,99€

\* Offre créateur d'entreprise réservée à tout client ayant créé son entreprise depuis moins de 24 mois (date de création du SIREN) sur présentation d'un Kbis indiquant la date d'immatriculation au RCS. Remise de 30% dans la limite de 3 lignes mobiles pendant 12 mois maximum. Non cumulable avec toute autre offre promotionnelle.

## Durée, renouvellement, résiliation

### **Durée et renouvellement**

Disponibles avec engagement de 12 mois en version avec terminal mobile. Tous les forfaits Pro sont disponibles en version forfait seul avec engagement de 12 mois. Une fois la période d'engagement terminée, tous les forfaits sont reconduits tacitement de manière mensuelle. 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://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>
- **Depuis votre mobile Orange :** Contactez le service client au 777 (appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises).
- **Depuis un poste fixe au 0 808 800 557** (le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange
- **Depuis l'hexagone et l'international au 777 ou au +590 590 414 233** (tarif d'un appel vers la zone locale)
- **Sur le site internet** <https://pro.caraibe.orange.fr/assistance>