

CANAL+ TELECOM Moudong Centre - 97122 Baie-Mahault

1057 Service gratuit
+ prix appel 24H/24
7J/7

Date : 20/07/2026

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments des présentes offres de services, comme l'exige le droit de l'UE⁽¹⁾. Il permet de comparer les offres de services. Des informations complètes sur les services figurent dans d'autres documents.

SERVICES ET EQUIPEMENTS

Les Offres Internet CANAL+ sont valables en Guadeloupe, en Guyane française, en Martinique, à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin sous conditions de compatibilité technique et d'éligibilité géographique de votre domicile à la Fibre ou à l'ADSL.

OFFRES DUO	SERVICES	EQUIPEMENTS
	• Internet : accès Internet en Très Haut Débit. • Téléphonie : appels illimités passés vers les fixes locaux et Métropole, et vers plus de 50 autres destinations fixes et mobiles, hors numéros courts et spéciaux et mobiles non-listés et, pour les offres incluant des appels vers les mobiles, appels en illimité vers tous les mobiles en local, à Mayotte et en Métropole. • Autres services : option Ma Maison CANALBOX pour piloter vos objets connectés à distance.	INCLUS
		• Box Internet
		PAYANTS ET EN OPTION
		• HUB CANALBOX • Répéteur Wi-Fi 6 • Autres accessoires : détecteur de mouvement, ampoule connectée et prise connectée.

DEBIT DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

Pour une connexion ADSL : accès à Internet ADSL avec un débit descendant atteignable pouvant atteindre 20 Mb/s sur des lignes inférieures à 1km, en l'absence de perturbation, avec un débit descendant minimum garanti de 512 Kbit/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s.

Pour une connexion VDSL : accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 30 Mb/s sur des lignes inférieures à 1 km, en l'absence de perturbation, avec un débit descendant minimum garanti de 1 Mb/s.

Pour une connexion fibre : débit descendant théorique jusqu'à 2 Gb/s, débit montant théorique jusqu'à 1 Gb/s (sous réserve de disposer d'une Box Internet Fibre).

En cas de réclamation, vous pouvez vous adresser au Service Clients, puis, en cas de non-satisfaction de la réponse, au Service Abonnés. En cas de litige persistant, vous pouvez soumettre la réclamation au Médiateur des Communications Electroniques.

PRIX

Frais d'ouverture de ligne : 49 euros. Frais de résiliation : 45 euros.

ENGAGEMENT 12 OU 24 MOIS		OFFRES DUO		
TARIFS MENSUELS HAUT DEBIT xDSL		41,90€	46,90€	51,90€
TARIFS MENSUELS FIBRE		43,90€	48,90€	53,90€
INTERNET		✓	✓	✓
TELEPHONE APPELS ILLIMITES 24H/24 ET 7J/7	VERS + DE 50 DESTINATIONS	✓	✓	✓
	VERS LES MOBILES (LOCAL)		✓	✓
	VERS LES MOBILES (LOCAL + METROPOLE)			✓
BOX INTERNET		LOCATION INCLUSE		

(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).

DUREE, RENOUVELLEMENT, RESILIATION

Contrat à durée indéterminée avec **engagement initial de 12 ou 24 mois**.

Conditions de résiliation à l'initiative du Client :

Vous pouvez demander la résiliation de votre abonnement en envoyant le formulaire de résiliation complété disponible via votre espace client sur canalplus-internet.com par courrier à l'adresse : Service Clients Internet, CANAL+, BP91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX. La résiliation sera effective dans un délai de 10 jours à compter de la réception par CANAL+ TELECOM de la demande de résiliation.

Pour un abonnement avec engagement de 12 ou 24 mois, en cas de non-respect de la durée d'engagement jusqu'au 12ème mois inclus, le client est redevable de la totalité des mensualités restant dues jusqu'au terme des 12 premiers mois, sauf motif légitime.

Aucune redevance restante n'est due en cas de résiliation pour l'un des motifs légitimes visés aux Conditions d'Utilisation des Services Internet CANAL+.

En cas de résiliation du Service Internet ou d'un des services optionnels, le Client doit restituer le(s) Matériel(s) selon les modalités prévues dans les Conditions d'Utilisation des Services Internet CANAL+.

CARACTERISTIQUES A L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPES

CANAL+ TELECOM met à disposition, sans supplément, un service de communications pour les clients Internet sourds, malentendants, aveugles ou aphasiques (dans la limite du nombre de licences disponibles). Service et assistance disponibles du lundi au vendredi (hors jours fériés) :

- Service : 8h30 à 19h (GMT Paris)

- Assistance : 9h à 18h (GMT Paris)

Plus d'informations dans les Conditions d'Utilisation des Services en vigueur disponibles sur www.canalplus-internet.com.

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Bénéficiez de l'Assistance Client Internet CANAL+ :

- **Sur notre site web** : www.canalplus-internet.com rubrique Aide et Contact.
- **Par Messenger** : page La Fibre CANAL+ Antilles-Guyane.
- **Par email** : formulaire sur www.canalplus-internet.com rubrique Aide et Contact.
- **Par courrier** : SERVICE CLIENTS INTERNET CANAL+ - BP 91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX.
- **Par téléphone** : **1057** Service gratuit + prix appel **24H/24 7J/7**
- **En boutique** : retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur www.canalplus-internet.com rubrique Aide et Contact.

