



Card Seconde

Version du 18 mai 2017

Fiche d'information standardisée pour les Card Seconde à compter du 18 mai 2017

L'Offre Card Seconde est une offre prépayée sans abonnement disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange Caraïbe GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible.

Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

PRIX DE L'OFFRE	<p>Tarif de l'offre Card Seconde (sur la base d'une SIM seule) : 15€</p> <p>Tarif des communications prépayées :</p>			
	Communications depuis la zone locale	Guadeloupe Martinique	Saint-Martin et Saint-Barthélemy	Guyane
	Appels voix vers les fixes et mobiles locaux et de l'Hexagone	0,49€/min	0,45€/min	0,45€/min
	Tarif local vers le Plateau de Guyane (Brésil, Surinam, Guyana et Venezuela)	non	non	oui
	SMS vers les mobiles locaux et de l'Hexagone	0,13/SMS		
	MMS vers les mobiles locaux et de l'Hexagone	0,35€/MMS		
	Internet mobile (décompté par palier de 10 ko)	1€/Mo		
	<p>Hors n° courts, n° spéciaux.</p> <p>Depuis la zone locale, les appels voix sont décomptés à la seconde dès la 1^{ère} seconde vers les fixes et mobiles locaux et de l'Hexagone (hors numéros spéciaux).</p> <p>Les autres types de communications sont décomptés au tarif en vigueur.</p> <p>Les tarifs des communications depuis les DROM, l'Hexagone et l'étranger sont détaillés dans la rubrique « Voyager avec Orange ».</p>			
DURÉE(S) D'ENGAGEMENT	Offre sans engagement.			
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>Crédit initial de 5€ valable 10 jours à compter de la 1^{ère} communication émise (appel, SMS ou internet). Le client peut ensuite recharger son compte avec des recharges selon les modalités de rechargement en vigueur (voir « Conditions de rechargement »).</p> <p>Passé le délai de validité du crédit, le client dispose de 9 mois (3 mois avec la recharge 5€ ou 6€) pour recharger son compte et conserver son numéro.</p>			
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> - Messagerie vocale (888) - Présentation du numéro - Double appel / signal d'appel - Suivi conso et gestion du compte via le #123# - Rechargement #124# ; Appelle-moi #122# ; Recharge pour moi #126# - Communiquez depuis + de 50 pays 			
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<p>Depuis la zone locale, les appels voix sont décomptés à la seconde dès la 1^{ère} seconde vers les fixes et mobiles locaux et de l'Hexagone (hors numéros spéciaux).</p> <p>Les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) sont facturés à la seconde au-delà des 30 premières secondes indivisibles.</p> <p>Les appels émis depuis l'étranger sont décomptés par palier de 30 secondes après une 1^{ère} minute indivisible.</p>			
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<p>Services accessibles sur réseaux et depuis un mobile compatible.</p> <p>La tarification ne comprend pas les usages, contenus et services payants d'internet.</p> <p>La tarification est appliquée automatiquement pour tous les clients Card.</p>			
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES / EQUIPEMENTS	<p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p>3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s</p> <p>H+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s accessible dans les villes déployées.</p> <p>4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s accessible dans les villes déployées</p> <p>4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s et jusqu'à 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p>La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, le terminal du client et le support par ce terminal des bandes de fréquences LTE opérées par l'opérateur partenaire et la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire.</p>			

SERVICE CLIENTS	<p>Disponible 7j/7 de 7h à 21h du lundi au samedi, de 8 à 18h, le dimanche et jours fériés. Depuis un mobile Orange : 555, appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises. Depuis un poste fixe : 0810 500 555, prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane françaises. Pour le détail du coût d'une communication locale, consulter la Fiche Tarifaire de l'opérateur. Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre mobile, en composant le #123#. Accès au service clients depuis l'Hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 555 ou le + 590 590 384 555 depuis votre mobile.</p>																																																																																																				
CONDITIONS DE RECHARGEMENT	<p>Les recharges compatibles sont :</p> <p>1 - Les recharges Classiques, de 5€ à 100€ avec des bonus SMS offerts à chaque rechargement dès 10€</p> <table border="1" data-bbox="411 376 1444 582"> <thead> <tr> <th>Montant des recharges</th> <th>5€</th> <th>10€</th> <th>15€</th> <th>20€</th> <th>30€</th> <th>50€</th> <th>100€</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bonus offert⁽¹⁾</td> <td>-</td> <td>10 SMS</td> <td>15 SMS</td> <td>20 SMS</td> <td>30 SMS</td> <td>50 SMS</td> <td>100 SMS</td> </tr> <tr> <td>Usage local uniquement</td> <td>-</td> <td>10 SMS</td> <td>15 SMS</td> <td>20 SMS</td> <td>30 SMS</td> <td>50 SMS</td> <td>100 SMS</td> </tr> <tr> <td>Validité du crédit et bonus</td> <td>6 jours</td> <td>15 jours</td> <td>30 jours</td> <td>45 jours</td> <td>60 jours</td> <td>90 jours</td> <td>180 jours</td> </tr> <tr> <td>Validité du numéro</td> <td colspan="3">3 mois</td> <td colspan="4">9 mois</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 - La recharge Internationale, pour appeler vos proches à Haïti, au Brésil ou en République Dominicaine à petits prix :</p> <table border="1" data-bbox="411 667 1444 1003"> <thead> <tr> <th>Recharge Internationale⁽²⁾ utilisable exclusivement depuis la zone locale vers les trois destinations</th> <th>Haïti</th> <th>Brésil</th> <th>République Dominicaine</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tarif des appels</td> <td>0,28€/min</td> <td>0,18€/min</td> <td>0,28€/min</td> </tr> <tr> <td>Tarifs des SMS</td> <td colspan="3">0,13€ / SMS</td> </tr> <tr> <td>Validité du crédit</td> <td colspan="3">6 jours⁽³⁾</td> </tr> <tr> <td>Validité du numéro</td> <td colspan="3">3 mois</td> </tr> <tr> <td>Montant des recharges</td> <td colspan="3">6€</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 - Les recharges Max sont exclusivement utilisables depuis la zone locale, pour appeler et envoyer des SMS en illimité, et pour disposer, à partir de 15€, d'un godet internet mobile :</p> <table border="1" data-bbox="411 1115 1444 1361"> <thead> <tr> <th>Montant des Recharge Max⁽⁴⁾</th> <th>10€</th> <th>15€</th> <th>20€</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Appels/SMS/MMS</td> <td colspan="3">illimités⁽⁶⁾ vers la zone locale / Hexagone</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile local⁽⁵⁾</td> <td>-</td> <td>100 Mo</td> <td>200 Mo</td> </tr> <tr> <td>Validité de la recharge</td> <td>5 jours</td> <td>7 jours</td> <td>10 jours</td> </tr> <tr> <td>Validité du numéro</td> <td colspan="3">9 mois</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Ne crédite pas le compte principal</td> </tr> </tbody> </table> <p>4 - La recharge Internet, pour surfer et consulter vos mails, exclusivement depuis la zone locale et l'Europe, à partir de 5€.</p> <table border="1" data-bbox="411 1473 1444 1612"> <thead> <tr> <th>Montant des recharges Internet</th> <th>5€</th> <th>10€</th> <th>15€</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Internet mobile local⁽⁶⁾</td> <td>200 Mo</td> <td>500 Mo</td> <td>1 Go</td> </tr> <tr> <td>Validité de la recharge</td> <td>5 jours</td> <td>10 jours</td> <td>20 jours</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) SMS utilisables exclusivement depuis la zone locale vers les mobiles de la zone locale et de l'hexagone. (2) Appels, décomptés à la seconde dès la première seconde. Les communications vers ces trois destinations seront décomptées en priorité du crédit de la recharge. La recharge Internationale n'est pas compatible avec les autres communications : les usages internet, les communications depuis le local vers le local, vers l'hexagone, vers d'autres destinations internationales, vers un n° court, surtaxés ainsi que les communications depuis l'hexagone ou l'étranger. (3) Validité prolongeable uniquement par l'activation d'une autre recharge Internationale. (4) Les recharges Max sont utilisables exclusivement depuis la zone locale. Le crédit restant demeure valable au minimum 3 jours après l'expiration des recharges Max. (5) Appels/SMS/MMS illimités hors n° spéciaux, surtaxés et courts, dans la limite de 100 correspondants différents, 2h max/appel (5) Internet mobile : usage depuis la zone locale et en Europe.</p>	Montant des recharges	5€	10€	15€	20€	30€	50€	100€	Bonus offert ⁽¹⁾	-	10 SMS	15 SMS	20 SMS	30 SMS	50 SMS	100 SMS	Usage local uniquement	-	10 SMS	15 SMS	20 SMS	30 SMS	50 SMS	100 SMS	Validité du crédit et bonus	6 jours	15 jours	30 jours	45 jours	60 jours	90 jours	180 jours	Validité du numéro	3 mois			9 mois				Recharge Internationale ⁽²⁾ utilisable exclusivement depuis la zone locale vers les trois destinations	Haïti	Brésil	République Dominicaine	Tarif des appels	0,28€/min	0,18€/min	0,28€/min	Tarifs des SMS	0,13€ / SMS			Validité du crédit	6 jours ⁽³⁾			Validité du numéro	3 mois			Montant des recharges	6€			Montant des Recharge Max ⁽⁴⁾	10€	15€	20€	Appels/SMS/MMS	illimités ⁽⁶⁾ vers la zone locale / Hexagone			Internet mobile local ⁽⁵⁾	-	100 Mo	200 Mo	Validité de la recharge	5 jours	7 jours	10 jours	Validité du numéro	9 mois			Ne crédite pas le compte principal				Montant des recharges Internet	5€	10€	15€	Internet mobile local ⁽⁶⁾	200 Mo	500 Mo	1 Go	Validité de la recharge	5 jours	10 jours	20 jours
Montant des recharges	5€	10€	15€	20€	30€	50€	100€																																																																																														
Bonus offert ⁽¹⁾	-	10 SMS	15 SMS	20 SMS	30 SMS	50 SMS	100 SMS																																																																																														
Usage local uniquement	-	10 SMS	15 SMS	20 SMS	30 SMS	50 SMS	100 SMS																																																																																														
Validité du crédit et bonus	6 jours	15 jours	30 jours	45 jours	60 jours	90 jours	180 jours																																																																																														
Validité du numéro	3 mois			9 mois																																																																																																	
Recharge Internationale ⁽²⁾ utilisable exclusivement depuis la zone locale vers les trois destinations	Haïti	Brésil	République Dominicaine																																																																																																		
Tarif des appels	0,28€/min	0,18€/min	0,28€/min																																																																																																		
Tarifs des SMS	0,13€ / SMS																																																																																																				
Validité du crédit	6 jours ⁽³⁾																																																																																																				
Validité du numéro	3 mois																																																																																																				
Montant des recharges	6€																																																																																																				
Montant des Recharge Max ⁽⁴⁾	10€	15€	20€																																																																																																		
Appels/SMS/MMS	illimités ⁽⁶⁾ vers la zone locale / Hexagone																																																																																																				
Internet mobile local ⁽⁵⁾	-	100 Mo	200 Mo																																																																																																		
Validité de la recharge	5 jours	7 jours	10 jours																																																																																																		
Validité du numéro	9 mois																																																																																																				
Ne crédite pas le compte principal																																																																																																					
Montant des recharges Internet	5€	10€	15€																																																																																																		
Internet mobile local ⁽⁶⁾	200 Mo	500 Mo	1 Go																																																																																																		
Validité de la recharge	5 jours	10 jours	20 jours																																																																																																		

Relation Client Orange mobile

Modes de contact	Boutique	Retrouvez la boutique la plus proche sur www.orangeCaraibe.com/contact/mobile/			
	Téléphone	Pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessus			
	Chat	De 8 h à 13 h et de 16 h à 20 h du lundi au samedi sur www.orangeCaraibe.com			
	Courrier électronique	Envoi depuis espaceclient.orangeCaraibe.com			
	autres	Facebook (rubrique Besoin d'aide, messagerie privée) www.facebook.com/Orange.Caraibe ; Twitter : @Orange_Caraibe, et www.orangeCaraibe.com			
Certification	Non applicable.				
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe		
	Accès à la consommation du mois en cours	Oui	Oui		
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	Oui	Non		
Prise en charge des appels en Service Client	Non applicable.				
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.				
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe	Boutique	
	Déclaration vol	Uniquement pour demander la suspension	Non	Non	
	Code PUK	Oui	Non	Oui	
	Blocage ligne	Non	Non	Non	
	Changement d'option et d'offre	Possibilité de changer d'option et d'offre	Non	Possibilité de changer d'option et d'offre	
	Accès à l'historique des contacts vers le service client	Non	Non	Non	
Gestion des réclamations	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		Avis de réception		
			SMS	courrier électronique	Courrier
	Type de dépôt de	Boutique	possibilité de dépôt non disponible		
		Web par courrier électronique	Non	Oui	non

Gestion des réclamations	réclamation	Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé réception.	
	Type de dépôt de réclamation	Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client	Oui, si délai de réponse supérieur à 48h
	2) Délai maximum de réponse	Orange revient vers le client en moins de 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste).		
	3) Etat d'avancement de la réclamation client	Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe	
	Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client	Non	Non	
Critères spécifiques "boutiques"	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique			
	Aide au paramétrage du mobile			
	Prise en main du mobile incluse dans l'offre	2 manipulations : - Insertion Carte SIM - Découverte des fonctions phares		
	Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Pack démarrage smartphone 9€ TTC Transfert de contact 5€ TTC		
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel			
	Mobile et tablette	Si produit acheté chez Orange : - En cas de panne à la mise en service dans les 7 jours suivants l'achat, ou chez Cordon Caraïbe si achat effectué sur notre boutique en ligne. (Hors iPhone et iPad)		
	Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur l'assistance mobile orangecaraibe.com			
	1) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte			
	Actes administratifs			
	Types de changement :	Oui	Non	
Offre	X			
Option	X			
Adresse	X			
RIB	X			