

Les forfaits Editions Limitées

Version du 07 Février 2019

Fiche d'information standardisée Edition Limitée valable à compter du 07 février 2019

Les forfaits Editions Limitées sont disponibles **en forfait bloqué**, avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible.
Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

Spécificité des forfaits Editions limitées : offres non compatibles avec la remise 100% Orange
En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés.
Les forfaits bloqués sont rechargeables à tout moment. Le crédit rechargé n'a pas de limite de validité.

PRIX MENSUEL DE
L'OFFRE OU DU
GROUPE D'OFFRES

Editions limitées valables du 07/02/2019 au 03/04/2019	
Tarifs par mois	Club Edition Limitée 25Go
Sans mobile engagement 12 mois	29€
Avec mobile engagement 12 mois	34€

DUREE MINIMALE
D'ENGAGEMENT

Disponibles avec une période initiale d'engagement de 12 mois.

DESCRIPTIF DE
L'OFFRE OU DU
GROUPE D'OFFRES

Club Edition Limitée 25Go	
Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélémy	
Internet mobile	25Go/mois puis débit réduit
Appels en zone locale et vers l'hexagone	2h
SMS/MMS en zone locale et vers l'hexagone	illimités 24/7
Depuis l'Europe et les DROM	
Internet mobile	25Go/mois mutualisé avec le volume Internet depuis la zone locale
Appels en Europe et DROM et vers la zone locale	2h (mutualisées avec les appels depuis la zone locale)
SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale	illimité 24/7

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, 2 h max/appel, sous réserve de crédit supérieur à 1€ pour les forfaits bloqués et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.

1. Usages en zone locale

- Crédit équivalent, selon le volume d'heures choisi, à des appels vers les fixes et mobiles, locaux et de l'hexagone. Au-delà, vers les fixes et mobiles locaux et de l'hexagone : 0,40€/min.

2. Usages depuis l'international

Les appels et SMS compris dans le forfait en zone locale sont aussi valables depuis l'Europe et les DROM vers les fixes et les mobiles de la zone locale et des DROM. Les connexions Internet mobile comprises dans le forfait sont aussi valables depuis l'Europe et les DROM.

Toutes les autres communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont décomptées, au tarif en vigueur, en hors forfait en plus de la facture pour les forfaits non bloqués ou déduites du compte recharge pour les forfaits Editions Limitées bloqués.

CARACTERISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE	Usages en zone locale et en Europe; pas de report du volume internet non consommé sur les mois suivants. Contenus et services payants non compris. réduction du débit pour l'offre Club Edition limitée 25Go. Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile restent accessibles en débit réduit. Pour retrouver un débit optimal, possibilité de souscrire à une option internet ou acheter un pass internet+ en attendant le prochain cycle de facturation.
DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	Les appels émis depuis la zone locale sont décomptés à la seconde dès la 1ère seconde dans le forfait et le hors forfait des forfaits non bloqués ; à la seconde au-delà d'une 1ère minute indivisible dans le crédit rechargé du forfait bloqué (hors n° spéciaux). Pour les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) vers la même zone, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale, hors n° spéciaux.
SERVICES INCLUS	- La facture détaillée (sur demande du client), la présentation du numéro, la messagerie vocale, la messagerie vocale visuelle pour iPhone, le double appel, le signal d'appel, la conférence mobile, le SMS de notification des appels en absence et de la réapparition dans le réseau d'un interlocuteur hors zone que vous avez cherché à joindre, le SMS alerte conso en cas d'épuisement du crédit, l'option monde, le suivi conso #123#, sur l'application Orange et moi Caraïbe ou sur l'espace client orangecaraibe.com
CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM. Si l'abonné résilie avant la fin de la période initiale, sauf motifs légitimes visés aux Conditions Générales d'Abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigible.
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENT	GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible. 3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s H+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées. 4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s. accessible dans les villes déployées 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. 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.
SERVICE CLIENT	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, consultez 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.

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 réclamation	Boutique	possibilité de dépôt non disponible		
		Web par courrier électronique	Non	Oui	non
	Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé réception.			

Gestion des réclamations	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			