

Fiche d'information standardisée Recharges valable à compter du 9 Septembre 2020. Les recharges sont valables pour les Cartes prépayées et les forfaits bloqués. Les recharges Classiques créditent le compte principal. Les autres recharges ne créditent pas le compte principal.

Les recharges Classiques

Des bonus SMS ou internet sont associés aux recharges classiques et varient en fonction du montant de la recharge.

Les recharges Classiques avec bonus SMS

Les recharges avec bonus SMS sont destinées aux offres n'incluant pas de SMS illimités.

7 Montants variant de 5€ à 100€ avec des bonus SMS offerts à chaque rechargement dès 10€

Montant des recharges	5€	10€	15€	20€	30€	50€	100€
Bonus offert ⁽¹⁾	-	10 SMS	15 SMS	20 SMS	30 SMS	50SMS	100 SMS
Usage local uniquement	-	10 SMS	15 SMS	20 SMS	30 SMS	50SMS	100 SMS
Créditent le compte principal							

Validité du crédit, du bonus et du numéro pour les offres cartes n'incluant pas de SMS illimités :

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			

Pas de limite de validité pour les forfaits bloqués.

Les recharges Classiques avec bonus internet mobile

Les recharges avec bonus internet sont destinées aux offres incluant des SMS illimités.

7 Montants variant de 5€ à 100€ avec des bonus Internet offerts à chaque rechargement

Montant des recharges	5€	10€	15€	20€	30€	50€	100€
Bonus offert ⁽¹⁾	25 Mo	50 Mo	100 Mo	200 Mo	300 Mo	500 Mo	1 Go
Usage local et en Europe	25 Mo	50 Mo	100 Mo	200 Mo	300 Mo	500 Mo	1 Go
Créditent le compte principal							

Validité du crédit, du bonus et du numéro pour les offres cartes incluant des SMS illimités :

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			

Pas de limite de validité pour les forfaits bloqués

Les recharges Internationales

Pour appeler vos proches à Haïti, au Brésil ou en République Dominicaine à petits prix :

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€		
Ne créditent pas le compte principal			

Les recharges Max

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 :

Montant des Recharge Max ⁽⁴⁾	10€	15€	20€
Appels/SMS/MMS	illimités ⁽⁵⁾ vers la zone locale / Hexagone		
Internet mobile local	-	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			

Les recharges Internet

La recharge Internet, pour surfer et consulter vos mails, exclusivement depuis la zone locale, l'Europe et les DROM à partir de 3€ :

Montant des Recharge Internet	3€	5€	15€	50€
Internet mobile	500 Mo	1 Go	3 Go	30 Go
Validité de la recharge	10 jours		30 jours	60 jours

Usage en zone Antilles-Guyane françaises et en Europe sur réseaux et mobiles compatibles.

Recharges valables en zone locale réservées aux détenteurs d'une offre mobile Orange Caraïbe n'intégrant pas de volume de données Internet mobile ou intégrant un volume de données Internet mobile bloqué ou en débit réduit. Disponibles depuis : votre espace client, via l'application Orange & Moi Caraïbe, via le #124#, ou encore depuis la page d'information qui s'affiche à épuisement de l'Internet mobile de votre offre. Les conditions d'utilisation sont identiques à celles incluses dans le forfait principal. Le montant de la recharge est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix de la recharge) ou reporté sur la facture ou peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). Ne sont pas compris dans les recharges Internet les contenus et services payants. Les recharges Internet sont cumulables avec d'autres recharges. Validité de la recharge fonction de la recharge choisie. Renouvelable à l'issue ou pendant la durée de validité.

(1) Bonus SMS utilisable exclusivement depuis la zone locale vers les mobiles de la zone locale et de l'hexagone. Bonus internet utilisable en zone locale et en zone Europe.

(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.

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
		Boutique	possibilité de dépôt non disponible		
		Web par courrier électronique	Non	Oui	non

Gestion des réclamations	Type de dépôt de réclamation	Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé réception.	
		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	En cas de panne à la mise en service dans les sept (7) jours suivant l'achat, un échange pourra être effectué en boutique Orange avec un modèle identique ou équivalent (sous réserve de respect des conditions d'éligibilité)		
	Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur la page web caraibe.orange.fr/assistance			
	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			