



Card Play

Version du 18 mai 2017

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

L'Offre Card Play est une offre prépayée réservée au moins de 26 ans, sans facture ni engagement, 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 Play (sur la base d'une SIM seule) : 15€</p> <p>Tarifs depuis la zone locale vers les fixes et mobiles locaux et de l'Hexagone :</p> <ul style="list-style-type: none">Appels : 0,39€/minSMS : 0,13€ ; MMS : 0,35€ (hors SMS/MMS surtaxés)Internet en local par palier 10ko : 0.01€/10ko <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>Le client dispose d'un crédit initial offert de 5€ valable 10 jours à compter du 1^{er} appel ou SMS émis. Le client peut ensuite recharger son compte avec des recharges selon les modalités de rechargement en vigueur. Passé le délai de validité du crédit, le client dispose de 9 mois (3 mois avec la recharge 5€) pour recharger son compte et conserver son numéro.</p> <p>Les SMS/MMS sont illimités 24h/24 depuis la zone locale et la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) vers les mobiles locaux, sous réserve d'un crédit > 1€.</p>
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<ul style="list-style-type: none">Messagerie vocale (888)Présentation du numéroDouble appel / signal d'appelSuivi 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) vers la même zone, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale, hors n° spéciaux.</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.</p> <p>Depuis un mobile Orange : 555, appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises.</p> <p>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.</p> <p>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

Les recharges compatibles sont :

1 - Les recharges Classiques, de 5€ à 100€ avec des bonus internet mobile 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
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				

2 - La recharge Internationale, 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€		

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 :

Montant des Recharge Max ⁽⁴⁾	10€	15€	20€
Appels/SMS/MMS	illimités ⁽⁵⁾ vers la zone locale / Hexagone		
Internet mobile local ⁽⁶⁾	-	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			

4 - La recharge Internet, pour surfer et consulter vos mails, exclusivement depuis la zone locale et l'Europe, à partir de 5€ :

Montant des recharges Internet	5€	10€	15€
Internet mobile local et Europe ⁽⁶⁾	200 Mo	500 Mo	1 Go
Validité de la recharge	5 jours	10 jours	20 jours

(1) Internet Mobile 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.

(6) Internet mobile : usage depuis la zone locale et en Europe

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			