



# Les forfaits Club

Version du 15 Novembre 2018

Fiche d'information standardisée pour les nouveaux clients Club à compter du 15 Novembre 2018.

Les forfaits Club sont disponibles en forfait bloqué ou non bloqué, avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange Caraïbe 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 Club en forfait seul** : offres sans terminal mobile associé et non compatibles avec le Programme Changer de Mobile.

**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.

**Les forfaits non bloqués**, après l'épuisement de votre forfait, vous permettent de continuer à communiquer en hors-forfait aux tarifs en vigueur selon la zone concernée (cf. fiche tarifaire).

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

| Tarifs par mois                          | Club 30Go   | Club 50Go  | Club 100Go   |
|--|---|--|--|
| Avec mobile engagement 12 mois           | <b>54€</b><br>Client 100% Orange<br>49€<br>(5€ de remise) | <b>64€</b><br>Client 100% Orange<br>54€<br>(10€ de remise) | <b>79€</b><br>Client 100% Orange<br>69€<br>(10€ de remise) |
| Sans mobile engagement 12 mois           | <b>44€</b><br>Client 100% Orange<br>39€<br>(5€ de remise) | <b>54€</b><br>Client 100% Orange<br>49€<br>(5€ de remise)  | <b>69€</b><br>Client 100% Orange<br>59€<br>(10€ de remise) |
| Sans mobile sans engagement              | <b>54€</b><br>Client 100% Orange<br>49€<br>(5€ de remise) | <b>64€</b><br>Client 100% Orange<br>54€<br>(10€ de remise) | <b>79€</b><br>Client 100% Orange<br>69€<br>(10€ de remise) |
| 2 <sup>ème</sup> SIM Internet Everywhere | 2Go<br>5€   | 2Go<br>5€  | 5Go<br>5€  |

DUREE D'ENGAGEMENT

Disponibles avec engagement sur une période initiale de 12 mois en version avec terminal mobile ou en forfait seul. Disponibles en version forfait seul sans engagement.

DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES

|   | Club 30Go   | Club 50Go  | Club 100Go   |
|---|---|--|--|
| <b>Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy</b> |   |  |  |
| Internet mobile   | 30Go/mois<br>puis débit réduit                    | 50Go/mois<br>puis débit réduit   | 100Go/mois<br>puis débit réduit  |
| Appels en zone locale et vers l'hexagone  | illimités 24/7                                    |  |  |
| SMS/MMS en zone locale et vers l'hexagone   | illimités 24/7                                    |  |  |
| International   | Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe         | Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe + 3h vers Caraïbes, USA*/Canada et Amérique Latine | Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe et USA*/Canada + 5h vers Caraïbes, Amérique Latine |
| <b>Depuis l'Europe et les DROM</b>  |   |  |  |
| Appels en Europe et DROM et vers la zone locale   | illimités 24/7                                    | illimités 24/7   | illimités 24/7   |
| SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale  | illimités 24/7                                    | illimités 24/7   | illimités 24/7   |
| Internet mobile   | 30Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale | 50Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale  | 100Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale   |
| <b>Depuis les USA*/Canada</b>   |   |  |  |
| Appels aux USA*/Canada et vers la zone locale   | -   | -  | illimités 24/7   |
| SMS/MMS aux USA*/Canada vers la zone locale   | -   | -  | illimités 24/7   |
| Internet mobile   | -   | -  | 20Go/an mutualisé avec le volume internet mobile depuis l'Europe et les DROM                 |

\*Y compris Porto Rico

|   |  |
|---|--|
| <p>DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES</p>        | <p><b>Appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale, les DROM, l'Europe, les États-Unis, Porto Rico et le Canada: 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 et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.</b></p> <p><b>1. Usages depuis l'international</b><br/>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.</p> <p>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 Club non bloqués ou déduites du compte recharge pour les forfaits Club bloqués.</p> <p><b>2. 2<sup>ème</sup> SIM Internet Everywhere</b> (soumise à condition)<br/>Carte SIM proposée exclusivement pour les clients Orange Caraïbe souscrivant aux forfaits Club.<br/>Lorsque le crédit d'usage internet de la 2<sup>nd</sup>e SIM est épuisé, il n'est pas rechargeable jusqu'à date de facturation. Les connexions Internet de l'offre 2<sup>ème</sup> SIM Internet Everywhere sont valables depuis l'Europe et les DROM comme en local</p> |
| <p>CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE</p>              | <p>Usages en zone locale; pas de report du volume internet non consommé sur les mois suivants.<br/>Contenus et services payants non compris.<br/>Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile, hors streaming vidéo, restent accessibles en débit réduit. Possibilité de souscrire à une option internet ou en achetant un pass internet+ pour augmenter le débit en attendant la date de facturation. Depuis les DROM, l'hexagone et l'Europe, l'Internet mobile est facturé à 0,054€ au-delà du crédit d'usage internet mobile inclus dans l'offre.</p>  |
| <p>DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES</p>               | <p>Les appels émis depuis la zone locale sont décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde dans le forfait et le hors forfait des forfaits non bloqués ; à la seconde au-delà d'une 1<sup>ère</sup> 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.</p>   |
| <p>SERVICES INCLUS</p>                                    | <p>- 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 orangecaraïbe.com</p>   |
| <p>CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT</p> | <p>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.<br/>La résiliation du forfait Club entraîne automatiquement celle de la 2<sup>ème</sup> SIM Internet rattachée à l'offre souscrite.</p>   |
| <p>CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENTS</p>           | <p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.<br/><b>3G+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s<br/><b>H+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées.<br/><b>4G</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s. accessible dans les villes déployées<br/><b>4G+</b> : 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.<br/>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>  |
| <p>SERVICE CLIENTS</p>                                    | <p>Disponible 7j/7 de 7h à 21h du lundi au samedi, de 8 à 18h, le dimanche et jours fériés.<br/>Depuis un mobile Orange : 555 appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises.<br/>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.<br/>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre mobile, en composant le #123#.<br/>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>   |

## Relation Client Orange mobile

|  |  |   |   |  |          |
|--|--|---|---|--|----------|
| <b>Modes de contact</b>                                      | Boutique   | Retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://www.orangeCaraibe.com/contact/mobile/">www.orangeCaraibe.com/contact/mobile/</a>   |   |  |          |
|  | 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 <a href="http://www.orangeCaraibe.com">www.orangeCaraibe.com</a>   |   |  |          |
|  | Courrier électronique  | Envoi depuis espaceclient.orangeCaraibe.com   |   |  |          |
|  | autres   | Facebook (rubrique Besoin d'aide, messagerie privée)<br><a href="http://www.facebook.com/Orange.Caraibe">www.facebook.com/Orange.Caraibe</a> ; Twitter : @Orange_Caraibe, et <a href="http://www.orangeCaraibe.com">www.orangeCaraibe.com</a> |   |  |          |
| <b>Certification</b>   | Non applicable.  |   |   |  |          |
| <b>Gestion de compte client</b>                              |  | <b>Espace client Web<br/>(depuis PC ou mobile)</b>  | <b>Application smartphone<br/>Orange et moi Caraïbe</b> |  |          |
|  | Accès à la consommation du mois en cours                                 | Oui   | Oui   |  |          |
|  | Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace             | Oui   | Non   |  |          |
| <b>Prise en charge des appels en Service Client</b>          | Non applicable.  |   |   |  |          |
| <b>Délai de rétablissement du service avant compensation</b> | Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.   |   |   |  |          |
| <b>Informations disponibles en ligne et en boutique</b>      |  | <b>Espace client Web<br/>(depuis PC ou mobile)</b>  | <b>Application smartphone<br/>Orange et moi Caraïbe</b> | <b>Boutique</b>                            |          |
|  | 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  |          |
| <b>Gestion des réclamations</b>                              | <b>1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier</b> |   | <b>Avis de réception</b>                                |  |          |
|  |  |   | 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.  |   |  |          |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| <b>Gestion des réclamations</b>         | 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   |  |
| <b>Critères spécifiques "boutiques"</b> | <b>1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique</b>  |   |   |  |
|   | Aide au paramétrage du mobile  |   |   |  |
|   | Prise en main du mobile incluse dans l'offre   | 2 manipulations :<br>- Insertion Carte SIM<br>- Découverte des fonctions phares   |   |  |
|   | Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre  | Pack démarrage smartphone 9€ TTC<br>Transfert de contact 5€ TTC   |   |  |
|   | Prise en charge du dysfonctionnement du matériel   |   |   |  |
|   | Mobile et tablette   | Si produit acheté chez Orange :<br>- 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.<br>(Hors iPhone et iPad) |   |  |
|   | Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur l'assistance mobile <a href="http://orangecaraibe.com">orangecaraibe.com</a> |   |   |  |
|   | <b>1) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte</b>  |   |   |  |
|   | Actes administratifs   |   |   |  |
|   | Types de changement :  | Oui   | Non   |  |
| Offre                                   | X  |   |   |  |
| Option                                  | X  |   |   |  |
| Adresse                                 | X  |   |   |  |
| RIB                                     | X  |   |   |  |