

# Les forfaits Internet Everywhere

Fiche d'information standardisée pour les forfaits Internet Everywhere à compter du 16 novembre 2017.

Les forfaits Internet Everywhere sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un PC (clé 3G/4G), d'un domino, d'une Airbox 4G ou d'une tablette compatible. Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises, sous réserve d'au moins un usage aux Antilles-Guyane françaises tous les deux mois.

<p>PRIX MENSUEL DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES</p>	<p><b>En cas de changement d'offre</b>, des frais pourront éventuellement vous être facturés.</p>																														
	<table border="1"> <tr> <td>Engagement 12 mois</td> <td>Internet Everywhere 2Go</td> <td>Internet Everywhere 10 Go</td> <td>Internet Everywhere 20 Go</td> </tr> <tr> <td>Tarifs par mois</td> <td>19€</td> <td>39€</td> <td>59€</td> </tr> </table>	Engagement 12 mois	Internet Everywhere 2Go	Internet Everywhere 10 Go	Internet Everywhere 20 Go	Tarifs par mois	19€	39€	59€																						
Engagement 12 mois	Internet Everywhere 2Go	Internet Everywhere 10 Go	Internet Everywhere 20 Go																												
Tarifs par mois	19€	39€	59€																												
<p>DUREE MINIMALE D'ENGAGEMENT</p>	<p>Disponibles avec période initiale d'engagement de 12 mois avec terminal compatible ou en forfait seul.</p>																														
<p>DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Internet Everywhere 2Go</th> <th>Internet Everywhere 10 Go</th> <th>Internet Everywhere 20 Go</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile</td> <td>2Go/mois puis bloqué et rechargeable</td> <td>10Go/mois puis bloqué et rechargeable</td> <td>20Go/mois puis bloqué et rechargeable</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Depuis l'Europe et les DROM</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile</td> <td>2Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale</td> <td>10Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale</td> <td>20Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">Depuis les USA*/Canada</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>3Go/an</td> </tr> </tbody> </table>				Internet Everywhere 2Go	Internet Everywhere 10 Go	Internet Everywhere 20 Go	Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy				Internet mobile	2Go/mois puis bloqué et rechargeable	10Go/mois puis bloqué et rechargeable	20Go/mois puis bloqué et rechargeable	Depuis l'Europe et les DROM				Internet mobile	2Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale	10Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale	20Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale	Depuis les USA*/Canada				Internet mobile	-	-	3Go/an
	Internet Everywhere 2Go	Internet Everywhere 10 Go	Internet Everywhere 20 Go																												
Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy																															
Internet mobile	2Go/mois puis bloqué et rechargeable	10Go/mois puis bloqué et rechargeable	20Go/mois puis bloqué et rechargeable																												
Depuis l'Europe et les DROM																															
Internet mobile	2Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale	10Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale	20Go/mois mutualisé avec le volume en zone locale																												
Depuis les USA*/Canada																															
Internet mobile	-	-	3Go/an																												
<p>CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE</p>	<p>Contenus et services payants non compris. Internet bloqué au-delà du volume inclus. Possibilité de débloquent en achetant une recharge Internet ou un <a href="http://ie.orangecaraibe.com">Pass Voyage</a> sur <a href="http://ie.orangecaraibe.com">http://ie.orangecaraibe.com</a>.</p>																														
<p>DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES</p>	<p>Depuis la zone locale, les connexions internet sont décomptées au ko. Depuis l'international, les connexions internet sont décomptées au ko depuis la zone Europe, Hexagone et DROM ; et décomptées par palier de 10 ko depuis la zone Caraïbe-Amériques et Reste du monde.</p>																														
<p>SERVICES INCLUS</p>	<p>Le suivi conso. est disponible depuis la page <a href="http://ie.orangecaraibe.com">http://ie.orangecaraibe.com</a> L'option monde est incluse : restez connecté depuis vos principales destinations autour du monde. La liste des pays couverts en roaming est disponible sur <a href="http://www.orangecaraibe.com">http://www.orangecaraibe.com</a></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.</p>																														
<p>CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENTS</p>	<p>Accès aux réseaux 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 4G : accessible dans les villes déployées, débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s 4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date. La 4G à l'étranger est disponible pour toutes les offres, sous réserve d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, d'un terminal compatible 4G, et de la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire. Plus d'informations sur les destinations couvertes en 4G sur <a href="http://www.orangecaraibe.com">http://www.orangecaraibe.com</a> page « En déplacement ».</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. 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 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>																														

\*Y compris Porto Rico

**1. Usages en zone locale et en Europe**

Forfaits mensuels offrant des connexions mensuelles depuis la zone locale (Antilles et Guyane-françaises) et en Europe aux services Internet mobiles. Pas d'usages Voix ni SMS. En zone locale et en Europe, possibilité de rechargement en ligne via les recharges Internet sur <http://ie.orangecaraibe.com>.

**2. Usages depuis l'international**

Pour les connexions Internet non incluses, possibilité d'acheter un Pass Voyage sur <http://ie.orangecaraibe.com>. Plus d'informations sur <http://www.orangecaraibe.com/>.

## 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) <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 (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone 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 (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone 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
		Boutique	possibilité de dépôt non disponible		
Type de dépôt de	Web par courrier électronique	Non	Oui	non	

<b>Gestion des réclamations</b>	<b>réclamation</b>	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
	<b>2) Délai maximum de réponse</b>	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).		
	<b>3) Etat d'avancement de la réclamation client</b>	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 : - 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 <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			