

# Les forfaits Smart

Version du 15 Novembre 2018

Fiche d'information standardisée Forfaits Smart valable à compter du 15 Novembre 2018

Les forfaits Smart sont disponibles en forfait bloqué ou non 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.

**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	Smart 1h 50Mo	Smart 2h 1Go	Smart 2h 3Go	Smart 4h 5Go
Avec mobile engagement 12 mois	12€	19€	29€	39€
	-	-	Client 100% Orange 24€ (5€ de remise)	Client 100% Orange 34€ (5€ de remise)
Sans mobile engagement 12 mois	9€	14€	24€	34€
	-	-	Client 100% Orange 19€	Client 100% Orange 29€

DUREE MINIMALE  
D'ENGAGEMENT

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

DESCRIPTIF DE  
L'OFFRE OU DU  
GROUPE D'OFFRES

	Smart 1h 50Mo	Smart 2h 1Go	Smart 2h 3Go	Smart 4h 5Go
<b>Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy</b>				
Internet mobile	50Mo/mois bloqué	1Go /mois bloqué	3Go/mois puis débit réduit	5Go/mois puis débit réduit
Appels en zone locale et vers l'hexagone	1h	2h	2h + illimité de 18h à minuit <sup>(1)</sup>	4h + illimité de 18h à minuit <sup>(1)</sup>
SMS/MMS en zone locale et vers l'hexagone	50	illimités 24/7		
<b>Depuis l'Europe et les DROM</b>				
Internet mobile	50Mo/mois mutualisé avec le volume depuis la zone locale	1Go/mois mutualisé avec le volume depuis la zone locale	3Go/mois mutualisé avec le volume depuis la zone locale	5Go/mois mutualisé avec le volume depuis la zone locale
Appels en Europe et DROM et vers la zone locale	1h (mutualisée avec les appels depuis la zone locale)	2h (mutualisées avec les appels depuis la zone locale)	2h + illimité de 18h à minuit <sup>(1)</sup> (mutualisées avec les appels depuis la zone locale)	4h + illimité de 18h à minuit <sup>(1)</sup> (mutualisées avec les appels depuis la zone locale)
SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale	50 (mutualisés avec les SMS/MMS depuis la zone locale)	illimités 24/7		

(1) Numéros fixes et mobiles de tous les opérateurs locaux ou de l'hexagone. Depuis l'Europe et les DROM de 18h à minuit ou week-end de la zone locale (GMT-4h).

**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 ,**

<p>DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES</p>	<p><b>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.</b></p> <p><b>Pour tous les forfaits Smart</b></p> <p><b>1. Usages en zone locale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Les appels depuis la zone locale vers l'Europe hors Hexagone ne sont pas inclus dans le volume horaire. Les appels vers les fixes et mobiles depuis les Antilles Guyane françaises sont facturés 0,40€/min.</li> </ul> <p><b>2. Usages depuis l'international</b></p> <p>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.</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 Smart non bloqués ou déduites du compte recharge pour les forfaits Smart bloqués.</p> <p><b>Pour les forfaits Smart 1h 50Mo et 2h 1Go</b></p> <p><b>1. Usages en zone locale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En dépassement des SMS/MMS inclus, décomptés du forfait principal ou du compte recharge (forfaits bloqués) ou du hors-forfait (forfait non bloqué) : 0,12€ / SMS ; 0,35€/MMS (hors SMS/MMS surtaxés). Les SMS depuis les plateformes et boîtiers radio sont interdits.</li> <li>- Internet bloqué à 50Mo. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».</li> </ul>
<p>CARACTERISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE</p>	<p>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.</p> <p>Internet bloqué pour le Smart 1h 50Mo, Smart 2h 1Go ou réduction du débit pour Smart 2h 3Go et Smart 4h 5Go. 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. Pour une offre bloquée possibilité d'acheter une recharge Internet depuis la zone locale et l'Europe.</p>
<p>DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES</p>	<p>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.</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 orangecaraibe.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 exigibles.</p>
<p>CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENT</p>	<p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p><b>3G+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s</p> <p><b>H+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées.</p> <p><b>4G</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s. accessible dans les villes déployées</p> <p><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.</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>
<p>SERVICE CLIENT</p>	<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, consultez 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>

## 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
	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 : - 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			