



Les Pass Internet Everywhere

Version du 18 mai 2017

Fiche d'information standardisée pour les Pass Internet Everywhere à compter du 18 mai 2017.

Le Pass Internet Everywhere est une offre de connexion prépayée et rechargeable, disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ sous réserve d'une clé, d'un domino ou d'une tablette compatible.

<p>PRIX DE L'OFFRE</p>	<p>En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés.</p> <table border="1" data-bbox="523 389 1398 501"> <tr> <th colspan="2" data-bbox="523 389 1398 443">Pass Internet Everywhere 1 Go</th> </tr> <tr> <td data-bbox="523 443 976 501">1Go offert à l'activation, valable 30 jours dès la 1^{ère} connexion puis rechargeable.</td> <td data-bbox="976 443 1398 501">19€ (sur la base d'une SIM seule)</td> </tr> </table>	Pass Internet Everywhere 1 Go		1Go offert à l'activation, valable 30 jours dès la 1 ^{ère} connexion puis rechargeable.	19€ (sur la base d'une SIM seule)
Pass Internet Everywhere 1 Go					
1Go offert à l'activation, valable 30 jours dès la 1 ^{ère} connexion puis rechargeable.	19€ (sur la base d'une SIM seule)				
<p>DUREE MINIMALE D'ENGAGEMENT</p>	<p>Offre sans engagement, disponible avec un terminal compatible ou en offre seule.</p>				
<p>DESCRIPTIF DE L'OFFRE</p>	<table border="1" data-bbox="512 580 1398 723"> <tr> <td data-bbox="512 580 979 667">Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy et l'Europe</td> <td data-bbox="979 580 1398 667">Internet Everywhere 1Go</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 667 979 723">Internet mobile</td> <td data-bbox="979 667 1398 723">1Go puis bloqué et rechargeable</td> </tr> </table> <p>1. Usages en zone locale et en Europe Offre prépayée, et sans engagement, de connexion aux services Internet mobiles (hors contenus et services payants) depuis la zone locale. Pas d'usages Voix ni SMS. Le Pass inclut un crédit initial de 1Go valables 30 jours à compter de la 1^{ère} connexion. En zone locale et en Europe, possibilité de rechargement en ligne via les recharges Internet sur http://ie.orangecaraibe.com.</p> <p>2. Usages depuis l'international Les connexions Internet à l'étranger, hors Europe, ne sont pas incluses dans l'offre. Possibilité d'acheter un Pass Voyage sur http://ie.orangecaraibe.com. Pour les autres destinations, plus de détails sur http://www.orangecaraibe.com, rubrique « Voyager avec Orange »</p>	Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy et l'Europe	Internet Everywhere 1Go	Internet mobile	1Go puis bloqué et rechargeable
Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy et l'Europe	Internet Everywhere 1Go				
Internet mobile	1Go puis bloqué et rechargeable				
<p>CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE</p>	<p>Contenus et services payants non compris. Internet bloqué au-delà du volume inclus. Possibilité de débloquer en achetant une recharge Internet ou un Pass Voyage sur http://ie.orangecaraibe.com. Les recharges ont également une durée de validité.</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 http://ie.orangecaraibe.com L'option monde est incluse : restez connecté depuis vos principales destinations autour du monde. La liste des pays couverts en roaming est disponible sur http://www.orangecaraibe.com</p>				
<p>CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, ÉQUIPEMENTS</p>	<p>Accès aux réseaux GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un terminal 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 http://www.orangecaraibe.com rubrique « 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 vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre terminal, 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

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			