



Fiche d'information standardisée Recharges valable à compter du 17 novembre 2016.

Les recharges sont valables pour les Cartes prépayées et les forfaits bloqués. Les recharges Classiques créditent le compte principal. Les autres recharges ne créditent pas le compte principal.

Les recharges Classiques

Des bonus SMS ou internet sont associés aux recharges classiques et varient en fonction du montant de la recharge.

Les recharges Classiques avec bonus SMS

Les recharges avec bonus SMS sont destinées aux offres n'incluant pas de SMS illimités.

:

7 Montants variant de 5€ à 100€ avec des bonus SMS offerts à chaque rechargement dès 10€

| Montant des recharges | 5€ | 10€ | 15€ | 20€ | 30€ | 50€ | 100€ |
|-------------------------------|----|--------|--------|--------|--------|-------|---------|
| Bonus offert ⁽¹⁾ | - | 10 SMS | 15 SMS | 20 SMS | 30 SMS | 50SMS | 100 SMS |
| Usage local uniquement | - | SMS | | | | | SMS |
| Créditent le compte principal | | | | | | | |

Validité du crédit, du bonus et du numéro pour les offres cartes n'incluant pas de SMS illimités :

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 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 | | | | |

Pas de limite de validité pour les forfaits bloqués.

Les recharges Classiques avec bonus internet mobile

Les recharges avec bonus internet sont destinées aux offres incluant des SMS illimités.

7 Montants variant de 5€ à 100€ avec des bonus Internet 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 |
| Usage local uniquement | | | | | | | |
| Créditent le compte principal | | | | | | | |

Validité du crédit, du bonus et du numéro pour les offres cartes incluant des SMS illimités :

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 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 | | | | |

Pas de limite de validité pour les forfaits bloqués

Les recharges Internationales

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€ | | |
| Ne créditent pas le compte principal | | | |

Les recharges Max

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⁾ depuis la zone locale / Hexagone | | |
| Internet mobile local ¹ | - | 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 | | | |

(1) Bonus utilisables exclusivement depuis la zone locale.

(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.

Les recharges Internet

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

| Montant des Recharge Internet | 5€ | 10€ | 15€ |
|------------------------------------|---------|----------|----------|
| Internet mobile local ¹ | 200 Mo | 500 Mo | 1 Go Mo |
| Validité de la recharge | 5 jours | 10 jours | 20 jours |

Usage en zone Antilles-Guyane françaises sur réseaux et mobiles compatibles.

Recharges valables en zone locale réservées aux détenteurs d'une offre mobile Orange Caraïbe n'intégrant pas de volume de données Internet mobile ou intégrant un volume de données Internet mobile bloqué. Disponibles depuis : votre espace client, via l'application Orange & Moi Caraïbe, via le #124#, ou encore depuis la page d'information qui s'affiche à épuisement de l'Internet mobile de votre offre. Les conditions d'utilisation sont identiques à celles incluses dans le forfait principal. Le montant de la recharge est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix de la recharge) ou reporté sur la facture ou peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). Ne sont pas compris dans les recharges Internet les contenus et services payants. Les recharges Internet sont cumulables avec d'autres recharges. Les recharges Internet ne sont pas compatibles avec les options Internet. Validité de la recharge fonction de la recharge choisie. Renouvelable à l'issue ou pendant la durée de validité.

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 Un réseau humain avec près de 320 collaborateurs à votre écoute. | | |
| 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. | | |
| | | 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 | | |
| 2) 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 | |