



Mentions Légales - Service 24h garanti – Départements d’Outre-mer

Tous les clients des offres Internet (y compris la Fibre et les offres Haut Débit Orange) bénéficient du Service 24h garanti. Les clients en situation de déménagement pourront utiliser les solutions de Service 24h garanti (même en cas de construction de ligne à leur nouvelle adresse).

Le Service 24h garanti n’est disponible qu’à partir du moment où la ligne internet a déjà fonctionné. Il ne s’applique pas dans le cas où la ligne n’a pas encore été livrée.

Il ne s’applique pas non plus dans les cas de dérangement collectif c’est à dire un incident privant un grand nombre d’usagers de leur ligne mobile ou internet notamment dû à des cas de force majeure : incidents relevant des conditions climatiques (tempêtes, inondations, etc.) ou d’actes de vandalisme (vol ou destruction d’équipement) par exemple.

Service 24h garanti est un service gratuit, activé pour l’ensemble des clients, directement par Orange.

1. PRÊT D’AIRBOX 4G - 24H GARANTI

Service valable dans les DOM pour les clients particuliers Internet. En cas de panne, retrait de l’Airbox 4G en boutique Orange non franchisée après appel au Service Clients, et si la panne est estimée à plus de 24h. En cas de déménagement, la demande de prêt doit être faite en boutique Orange non franchisée de façon concomitante à la demande de déménagement. Prêt pour une durée de 2 mois et pour un volume forfaitaire de données de 10 Go pour des usages dans les DOM sous réserve de disposer d’un équipement compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, etc.) ou avec un port USB disponible et d’être sous couverture du réseau mobile Orange 3G/4G.

2. ÉCHANGE DE LIVEBOX OU DE DÉCODEUR TV

Service valable dans les DOM pour les clients particuliers Internet (Livebox). Échange immédiat de votre Livebox (si en location) et/ou de votre décodeur TV en boutique Orange après appel au Service Clients.

Edition du 06/07/2017