

Version du 18 mai 2017

Fiche d'information standardisée des offres Initial valable à compter du 18 mai 2017

Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

## Offre Initial bloqué

L'offre Initial bloqué est une offre prépayée, avec engagement et sans facture, disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange Caraïbe GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible.

Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises

PRIX DE L'OFFRE	Abonnement à 8€/mois. Les appels vers les fixes et mobiles locaux et de l'hexagone sont au tarif local à 0,60€/min.
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Offre avec une période minimale d'engagement de 12 mois
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Abonnement sans forfait de communications. Pour communiquer, il vous suffit de recharger votre compte avec des recharges Orange, rechargement par un proche possible, selon les modalités de rechargement en vigueur
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	Depuis la zone locale, les appels sont décomptés à la seconde dès la 1ère seconde vers les fixes, mobiles locaux et de l'Hexagone (hors numéros spéciaux). Les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) sont facturés à la seconde au-delà des 30 premières secondes indivisibles. Les appels émis depuis l'étranger sont décomptés par palier de 30 secondes après une 1ère minute indivisible.
OPTIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie vocale (888)</li> <li>- Présentation du numéro</li> <li>- Double appel/ signal d'appel</li> <li>- Suivi conso et gestion du compte via le #123#</li> <li>- Rechargement #124#</li> <li>- Appelle-moi #122# / Recharge pour moi #126#</li> <li>- Communiquez depuis + de 50 pays</li> </ul>
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	Services accessibles sur réseaux et depuis un mobile compatible. Tarification des usages internet depuis la zone locale : 1€/Mo (décrémenté par palier de 10 ko). La tarification ne comprend pas en compte les usages, contenus et services payants d'internet.
CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT	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
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	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, accessible dans les villes déployées. 4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s. accessible dans les villes déployées 4G+ : 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. 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.
SERVICE CLIENTS	Disponible 7j/7 de 7h à 21h du lundi au samedi, de 8h à 18h, les dimanches 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, consulter la Fiche Tarifaire de l'opérateur. 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
CONDITIONS DE RECHARGEMENT	Voir rubrique « Les recharges ».

## Offre Initial non bloqué

L'offre Initial non bloqué est une offre postpayée avec facture et sans engagement, disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange Caraïbe GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible.  
Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

PRIX DE L'OFFRE	Abonnement à 8€/mois. Les appels vers les fixes et mobiles locaux et de l'hexagone sont au tarif local à 0,60€/min.
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Offre sans engagement.
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Abonnement sans forfait de communications. Chaque mois, le client reçoit une facture du montant correspondant à sa consommation du mois précédent.
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	Depuis la zone locale, les appels sont décomptés à la seconde dès la 1ère seconde vers les fixes, mobiles locaux et de l'Hexagone (hors numéros spéciaux). Les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) sont facturés à la seconde au-delà des 30 premières secondes indivisibles. Les appels émis depuis l'étranger sont décomptés par palier de 30 secondes après une 1ère minute indivisible.
OPTIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie vocale (888)</li> <li>- Présentation du numéro</li> <li>- Double appel/ signal d'appel</li> <li>- Suivi conso et gestion du compte via le #123#</li> <li>- Appelle-moi #122# / Recharge pour moi #126#</li> <li>- Communiquez depuis + de 50 pays</li> </ul>
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	Services accessibles sur réseaux et depuis un mobile compatible. Tarification des usages internet depuis la zone locale : 1€/Mo (décrémenté par palier de 10 ko) La tarification ne comprend pas les usages, contenus et services payants d'internet
CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT	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.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	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, accessible dans les villes déployées. 4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s, accessible dans les villes déployées 4G+ : 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. 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.
SERVICE CLIENTS	Disponible 7j/7 de 7h à 21h du lundi au samedi, de 8h à 18h, les dimanches dimanches 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 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. Voir rubrique « Contactez-nous ».

## 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			