



# 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.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| PRIX DE L'OFFRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <table><tr><td colspan="2">Pass Internet Everywhere 1 Go</td></tr><tr><td>1Go offert à l'activation, valable 30 jours dès la1ère connexion puis rechargeable.</td><td>19€<br/>(sur la base d'une SIM seule)</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    | Pass Internet Everywhere 1 Go                                                                  |                         | 1Go offert à l'activation, valable 30 jours dès la1ère connexion puis rechargeable. | 19€<br>(sur la base d'une SIM seule) |
| Pass Internet Everywhere 1 Go                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| 1Go offert à l'activation, valable 30 jours dès la1ère connexion puis rechargeable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 19€<br>(sur la base d'une SIM seule)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| DUREE MINIMALE D'ENGAGEMENT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Offre sans engagement, disponible avec un terminal compatible ou en offre seule.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| DESCRIPTIF DE L'OFFRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <table><tr><td>Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy et l'Europe</td><td>Internet Everywhere 1Go</td></tr><tr><td>Internet mobile</td><td>1Go<br/>puis bloqué et rechargeable</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    | Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy et l'Europe | Internet Everywhere 1Go | Internet mobile                                                                     | 1Go<br>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<br>puis bloqué et rechargeable |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| <p><b>1. Usages en zone locale et en Europe</b><br/>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.<br/>Le Pass inclut un crédit initial de 1Go valables 30 jours à compter de la 1<sup>ère</sup> connexion.<br/>En zone locale et en Europe, possibilité de rechargement en ligne via les recharges Internet sur <a href="http://ie.orangecaraibe.com">http://ie.orangecaraibe.com</a>.</p> <p><b>2. Usages depuis l'international</b><br/>Les connexions Internet à l'étranger, hors Europe, ne sont pas incluses dans l'offre. Possibilité d'acheter un Pass Voyage sur <a href="http://ie.orangecaraibe.com">http://ie.orangecaraibe.com</a>.<br/>Pour les autres destinations, plus de détails sur <a href="http://www.orangecaraibe.com">http://www.orangecaraibe.com</a>, rubrique « Voyager avec Orange »</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Contenus et services payants non compris.<br>Internet bloqué au-delà du volume inclus. Possibilité de débloquent en achetant une recharge Internet ou <a href="#">un Pass Voyage</a> sur <a href="http://ie.orangecaraibe.com">http://ie.orangecaraibe.com</a> . <b><u>Les recharges ont également une durée de validité.</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| DECOMPTÉ DES COMMUNICATIONS INCLUSES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Depuis la zone locale, les connexions internet sont décomptées au ko.<br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| SERVICES INCLUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Le suivi conso. est disponible depuis la page <a href="http://ie.orangecaraibe.com">http://ie.orangecaraibe.com</a><br>L'option monde est incluse : restez connecté depuis vos principales destinations autour du monde. La liste des pays couverts en roaming est disponible sur <a href="http://www.orangecaraibe.com">http://www.orangecaraibe.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, ÉQUIPEMENTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Accès aux réseaux GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un terminal compatible.<br>3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s<br>H+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s<br>4G : accessible dans les villes déployées, débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s<br>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.<br>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 <a href="http://www.orangecaraibe.com">http://www.orangecaraibe.com</a> rubrique « En déplacement ». |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |
| SERVICE CLIENTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Disponible 7j/7 de 7h à 21h du lundi au samedi, de 8 à 18h, le dimanche et jours fériés.<br>Depuis un mobile Orange : 555 appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises.<br>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.<br>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre terminal, en composant le #123#.<br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |                                                                                                |                         |                                                                                     |                                      |

## Relation Client Orange mobile

|                                                       |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                            |          |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------|
| Modes de contact                                      | 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)<br><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> |                                                                                              |                                            |          |
| Certification                                         | Non applicable.                                                        |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                            |          |
| Gestion de compte client                              |                                                                        | Espace client Web<br>(depuis PC ou mobile)                                                                                                                                                                                                    | Application smartphone<br>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<br>(depuis PC ou mobile)                                                                                                                                                                                                    | Application smartphone<br>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 :<br>- Insertion Carte SIM<br>- Découverte des fonctions phares                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                              |
|                                  | Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre                                                                              | Pack démarrage smartphone 9€ TTC<br>Transfert de contact 5€ TTC                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                              |
|                                  | Prise en charge du dysfonctionnement du matériel                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                              |
|                                  | Mobile et tablette                                                                                                                                   | Si produit acheté chez Orange :<br>- 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.<br>(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> |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                              |
|                                  | 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                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                              |